



# MA 68, Prüfung der Nachrichtenzentrale der Zentralfeuer- wache

StRH II - 1425176-2022

## Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog die Organisation und Aufgabenwahrnehmung im Bereich der von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz betriebenen Nachrichtenzentrale einer Prüfung. Der Fokus lag dabei auf der Betrachtung der Annahmezeiten bei Notrufen und die damit im Zusammenhang stehenden organisatorischen Aspekte. Die aus den Notrufen resultierenden Dispositionen der Einsatzfahrzeuge stellten keinen Gegenstand der Prüfung dar.

Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2019 bis 2021 verfügte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz über eine technische Ausstattung, die keine Auswertung und vertiefende Analyse der entstandenen Wartezeiten bei der Entgegennahme von Notrufen ermöglichte. Aufgrund der Anschaffung einer neuen Notrufanlage stand ab Ende März 2022 neben weiteren technischen Errungenschaften wie etwa der Notrufortung auch ein Statistiktool zur Verfügung, wobei die geplanten Standardauswertungen noch zu implementieren waren. Diesbezüglich regte der StRH Wien an, Kennzahlen und Richtwerte für die Implementierung von periodischen Reports im Bereich der Notruftelefonie festzulegen und diese in einem weiteren Schritt zu evaluieren.

Eine Auswertung der mit der neuen Notrufanlage generierten Daten für den Zeitraum 1. April 2022 bis 31. August 2022 verdeutlichte, dass - obgleich keine verbindliche Annahmezeit für Notrufe verschriftlicht war - diese durchschnittlich bei rd. 6 Sekunden lag. Ungeachtet dessen zeigten weiterführende Analysen des StRH Wien, dass es in diesem Zeitraum einerseits zu einer hohen Anzahl an nicht angenommenen Notrufen sowie andererseits punktuell - insbesondere in den anrufschwachen Nachtstunden - zu höheren Wartezeiten bei der Entgegennahme der Notrufe kam. Deshalb wurden hinsichtlich der aufgezeigten Auffälligkeiten eine vertiefte Analyse im Sinn einer Ursachenerhebung sowie daraus abgeleitete organisatorische Maßnahmen empfohlen.

Weiteres Optimierungspotenzial zeigte sich im Bereich der Kosten- und Leistungsrechnung, deren umfassende Implementierung von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zügig voranzutreiben wäre.

Ziel der Prüfung war es, Verbesserungspotenziale in den Abläufen der Notrufannahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz aufzuzeigen.

Der StRH Wien unterzog die Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien .....</b>	<b>8</b>
1.1	Prüfungsgegenstand .....	8
1.2	Prüfungszeitraum .....	8
1.3	Prüfungshandlungen .....	8
1.4	Prüfungsbefugnis .....	8
1.5	Vorberichte .....	9
<b>2.</b>	<b>Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen .....</b>	<b>9</b>
2.1	Gesetzliche Vorgaben .....	9
2.2	Interne Dienstanweisungen .....	10
2.3	Organisation der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz .....	11
<b>3.</b>	<b>Kenndaten .....</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>Bauliche, technische und personelle Ausstattung der Nachrichtenzentrale .....</b>	<b>13</b>
4.1	Bauliche Ausstattung und Betriebsorganisation .....	14
4.1.1	Alarmkreise für den Routinebetrieb .....	14
4.1.2	Katastrophen-Annahme .....	14
4.1.3	Weitere Einrichtungen der Nachrichtenzentrale .....	15
4.2	Technische Ausstattung zur Entgegennahme und Bearbeitung von Notrufen .....	16
4.2.1	Notrufanlage und Einsatzleitsystem .....	16
4.2.2	Vergabeverfahren .....	17
4.2.3	Technische Neuerungen .....	18
4.3	Personalausstattung und Personaleinsatz .....	18
4.3.1	Funktionsdienstposten .....	19
4.3.2	Personalbedarf im 24-Stunden-Wechseldienst .....	20
4.3.3	Anzahl der in der Nachrichtenzentrale systemisierten Dienstposten .....	21
4.3.4	Personalpräsenz .....	21
4.3.5	Diensteinteilung der Alarmpartien .....	22
<b>5.</b>	<b>Ablauforganisation in der Nachrichtenzentrale .....</b>	<b>23</b>
5.1	Alarmdienst .....	23
5.2	Brandmeldeanlagen .....	24

5.3	First-Responder-Einsätze.....	25
5.4	Geschäftstelefonie.....	25
<b>6.</b>	<b>Notrufgeschehen .....</b>	<b>25</b>
6.1	Kenndaten .....	25
6.1.1	Datenbeschaffung.....	25
6.1.2	Anrufaufkommen .....	27
6.1.3	Wartezeiten bei Notrufen.....	29
<b>7.</b>	<b>Kosten- und Leistungsrechnung .....</b>	<b>31</b>
7.1	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	31
7.2	Ergebnis der Erhebungen.....	32
<b>8.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>33</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz.....	11
Tabelle 1: Einsatzkennzahlen der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz .....	12
Abbildung 2: Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz .....	13
Abbildung 3: Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz.....	14
Abbildung 4: K-Akzeptanz und Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz.....	15
Abbildung 5: Organisation der Nachrichtenzentrale.....	19
Tabelle 2: Diensterteilung der Alarmpartien.....	22
Abbildung 6: Angenommene und nicht angenommene Notrufe in 24 Stunden im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022 .....	28
Abbildung 7: Angenommene Notrufe; Anzahl und Annahmezeiten im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022 .....	30

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AKH	Teilunternehmung Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus
BVergG 2018	Bundesvergabegesetz 2018
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.s.	das sind
DMR	Digitaler Mobilfunk
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.	et cetera
EUR	Euro
GG	Geschäftsgruppe
inkl.	inklusive
K-Annahme	Katastrophen-Annahme
lt.	laut
m	Meter
MA	Magistratsabteilung
MD-OS	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.	Nummer
rd.	rund
Referat E1	Referat E1 - Führung Nachrichtendienst und Notruforganisation
Referat E2	Referat E2 - Einsatzrelevante nachrichtentechnische Einrichtungen
Referat E3	Referat E3 - Allgemeine und spezielle nachrichtentechnische Angelegenheiten
Referat E4	Referat E4 - EDV
Referat E5	Referat E5 - ELAK und IKT-Sicherheit
Referat E6	Referat E6 - Alarm- und Datenübertragungssysteme
Referat E7/A	Referat E7/A - Personelle Leitung und fachliche Führung Nachrichtenbau
Referat E7/B	Referat E7/B - Technische Leitung und fachliche Führung Nachrichtenbau
Referat E8	Referat E8 - Funksysteme
s	Sekunde
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
USt	Umsatzsteuer
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

# Glossar

## Ablösefaktor

Zahl, die angibt, wie viele Bedienstete je zu besetzendem Arbeitsplatz rechnerisch für die Aufrechterhaltung des Einsatzbetriebes der Berufsfeuerwehr Wien erforderlich sind.

## Ausrückeordnung

Richtlinie für die Art und Anzahl der zu alarmierenden Einsatzkräfte je Einsatzart. In Verbindung mit dem Einsatzleitsystem wird automatisch ein konkreter Alarmierungsvorschlag, der den Einsatzort und die aktuell zur Verfügung stehenden Einsatzmittel berücksichtigt, erstellt, wobei die Mitarbeitenden der Nachrichtenzentrale diesen Vorschlag noch anpassen können.

## Bedienstetenkategorie

Einteilung der Mitarbeitenden der Stadt Wien entsprechend ihrer Funktionen und Tätigkeitsbereiche in verschiedene Kategorien.

## Dienstpostenplan

Dienststellenbezogene Darstellung der Anzahl und Bewertung vorgesehener Dienstposten im Magistrat der Stadt Wien.

## K-Kreis

Der „Wiener K-Kreis“ besteht aus allen Wiener Blaulicht- und Hilfsorganisationen sowie sämtlichen sicherheitsrelevanten Dienststellen der Stadt Wien, ihr nahestehenden Unternehmen und privaten Partnerinnen und Partnern.

## Nachrichtenbau

Funktionsstelle, welche dafür zuständig ist, dass die feuerwehreigene Alarmierungs- und Kommunikationsinfrastruktur rund um die Uhr verfügbar ist.

## Nachrichtendienst

Funktionsstelle, die dafür verantwortlich ist, dass in der Nachrichtenzentrale alle Anrufe, bei welchen die jeweilige Anruferin bzw. der jeweilige Anrufer die Notrufnummer 122 gewählt hat, eingehen und die hieraus abzuleitenden Maßnahmen veranlasst werden.

## Wechseldienst

Schichtmodell, welches auf einer Regelmäßigkeit basiert, die für alle Mitarbeitenden gilt. Der Wechseldienst erfordert in jeder Schicht die gleiche Anzahl an Mitarbeitenden mit der gleichen Qualifikation und den gleichen Arbeitsaufgaben.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

Gegenstand der Prüfung war die von der der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz betriebene Nachrichtenzentrale. Ein besonderer Schwerpunkt dieser Einschau lag auf der näheren Betrachtung der Wartezeiten von Hilfesuchenden auf die Entgegennahme der Notrufe und die damit im Zusammenhang stehenden organisatorischen Aspekte.

Die Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des StRH Wien durchgeführt.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Qualität der Notrufgespräche, die Disposition der Einsatzfahrzeuge sowie die technische Betriebsführung.

### 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 2. und 3. Quartal des Jahres 2022. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Ende Juni 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde in der 2. Jännerwoche 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste grundsätzlich die Jahre 2019 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen sowie Interviews in der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz. Ebenso erfolgte mehrmals ein Ortsaugenschein in der Nachrichtenzentrale.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

### 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

## 1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem StRH Wien für die vergangenen 10 Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

# 2. Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

## 2.1 Gesetzliche Vorgaben

Das Wiener Feuerwehrgesetz bildete die rechtliche Grundlage für die Einrichtung und die zu erfüllenden Aufgaben der Feuerwehr im Land Wien. Die Besorgung des öffentlichen Feuerwehrdienstes in Wien oblag den öffentlichen Feuerwehren. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Wiener Feuerwehrgesetzes hatten diese Gefahren abzuwenden, die der oder dem Einzelnen oder der Allgemeinheit bei Bränden und anderen öffentlichen Notständen drohten.

In der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien wurden der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz aufgrund der Bestimmungen des Feuerwehrgesetzes u.a. nachfolgende Aufgabstellungen übertragen.

- Hilfeleistung bei Bränden und anderen durch Elementarereignisse verursachten Notständen.
- Hilfeleistung für Menschen und Tiere in Zwangslagen.
- Sofortmaßnahmen (technische Hilfe) bei der Beseitigung von Verkehrsbeeinträchtigungen; Durchführung von behördlichen Verfahren, die mit solchen Sofortmaßnahmen im Zusammenhang stehen; Sofortmaßnahmen bei Bau- und anderen technischen Gebrechen sowie bei Strahlenunfällen (öffentlicher Notstand).
- Ausbildung und Prüfung von Angehörigen der Wiener Feuerwehren; Ausbildung von Haus- und Betriebsfeuerwehren und von Brandschutzbeauftragten im Rahmen des Wiener Landesfeuerwehrverbandes.
- Handhabung des Wiener Feuerwehrgesetzes und der gemäß diesem Gesetz ergangenen Verordnungen, ausgenommen die Strafamthandlungen, insbesondere entgeltliche Beistellungen von Personal und Sachmitteln.
- Beistellung von Sachverständigen auf dem Gebiet des Brandschutzes in behördlichen Verfahren bei komplexen Projekten.
- Begutachtung der Löschwasserversorgung nach brandschutztechnischen Gesichtspunkten; Mitwirkung bei der Aufstellung und Instandhaltung von Feuerhydranten.
- Herstellung und Instandhaltung der Ausrückepläne der Feuerwehr.
- Betriebsführung, Verwaltung und Erhaltung der fernmeldetechnischen Anlagen und des Fernmeldekabelnetzes für den eigenen Dienstbetrieb.
- Führung der Rathauswache und der Feuerwache AKH.
- Führung der Werkstättendienste.

Darüber hinaus oblagen der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz basierend auf den Bestimmungen des Wiener Katastrophenhilfe- und Krisenmanagementgesetzes Aufgabenstellungen zur Bewältigung von Katastrophen, Großschadensereignissen und komplexen Schadensereignissen. Die diesbezüglich in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien enthaltenen Tätigkeitsbereiche umfassten:

- Wahrnehmung des Katastrophenhilfsdienstes in den Belangen Katastrophenschutz, Katastrophenalarm und Katastropheneinsatz nach dem Wiener Katastrophenhilfe- und Krisenmanagementgesetz.
- Regelmäßige Prüfung des einsatzbereiten Zustandes von Einrichtungen nach dem Wiener Katastrophenhilfe- und Krisenmanagementgesetz im Einvernehmen mit der Magistratsdirektorin bzw. dem Magistratsdirektor; Durchführung von Einsatzübungen sowie von Sofortmaßnahmen nach dem Wiener Katastrophenhilfe- und Krisenmanagementgesetz.
- Wahrnehmung der Aufgaben der Behörde sowie der Sachverständigenaufgaben hinsichtlich Notfallplänen nach dem Wiener Katastrophenhilfe- und Krisenmanagementgesetz.
- Information der Wiener Bevölkerung über Selbst- und Zivilschutzmaßnahmen und Vernetzung der an der Prävention beteiligten Personen und Einrichtungen in der Stadt Wien.

Die für beide Aufgabenbereiche von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz eingesetzten Bediensteten mussten besonders geschult sein, wobei ein angemessener Teil des Personals ständig für den Einsatz bereitzuhalten war. Hilfeleistungen innerhalb des Stadtgebietes von Wien hatten kostenlos zu erfolgen. Die Kosten der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz in ihrer festgesetzten Stärke hatte grundsätzlich die Stadt Wien zu tragen. Zudem bestand jedoch im Rahmen des Katastrophenfondsgesetzes eine zusätzliche Finanzierungsmöglichkeit beispielsweise zur Beschaffung von Einsatzgeräten der Feuerwehren und für Maßnahmen sowohl zur Vorbeugung gegen künftige als auch zur Beseitigung eingetretener Katastrophenschäden.

## 2.2 Interne Dienstanweisungen

Ergänzend zu den im Punkt 2.1 dargestellten rechtlichen Rahmenbedingungen lagen in der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zahlreiche interne Dienstanweisungen in Form von Organisationshandbüchern und Arbeitsanweisungen auf. Diese umfassten neben grundsätzlichen Regelungen zum Dienstbetrieb und zum Personalbedarf u.a. auch die Referatsangelegenheiten des Nachrichtendienstes sowie das Berichtswesen und die Ausbildungsordnung der Nachrichtenzentrale. Zudem war der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz mit Erlass der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit eine Berechtigung zur selbstständigen Beschaffung und Instandhaltung von Spezialerfordernissen eingeräumt worden.

## 2.3 Organisation der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

Zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien stellte sich die Aufbauorganisation der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz gemäß dem vorgelegten Organigramm wie folgt dar:

Organigramm der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

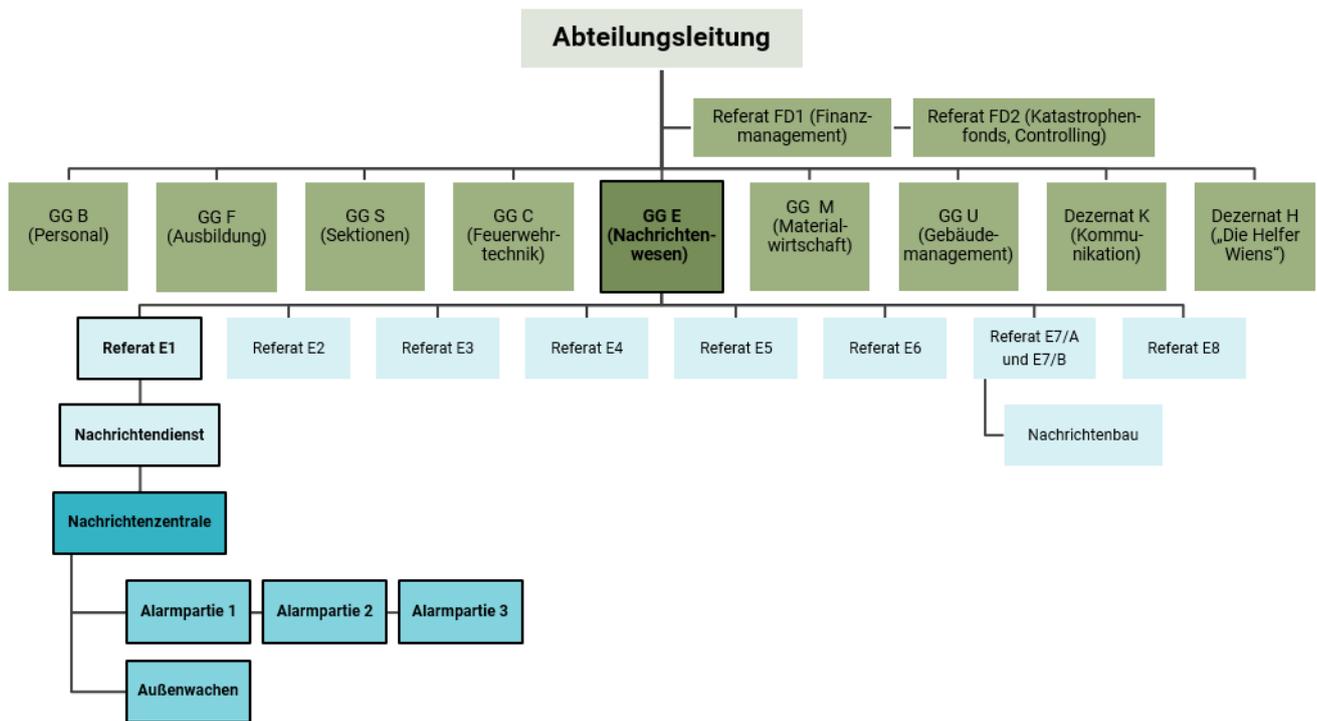


Abbildung 1: Organigramm der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz  
 Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Wie aus obiger Abbildung ersichtlich, unterstanden der Abteilungsleitung direkt 7 Geschäftsgruppen und 2 Dezernate sowie 2 als Stabsstellen eingerichtete Referate. Anzumerken war, dass sich das Organigramm im gesamten Betrachtungszeitraum der Jahre 2019 bis 2021 unverändert darstellte. Mit Beginn des Jahres 2022 wurden „Die Helfer Wiens“ und deren Aufgabengebiete (Prävention und Vernetzung im sogenannten K-Kreis) in die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz integriert und organisatorisch als eigenes Dezernat eingerichtet.

Die im gegenständlichen Bericht betrachtete Nachrichtenzentrale war organisatorisch dem Referat 1 „Führung Nachrichtendienst und Notruforganisation“ zugeordnet, welches in der Geschäftsgruppe E „Nachrichtenwesen“ angesiedelt war.

### 3. Kenndaten

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz über 9 auf das Stadtgebiet von Wien aufgeteilte Brandschutzsektionen, wobei in einer Sektion eine Zentralfeuerwache und in weiteren 8 Sektionen jeweils eine Hauptfeuerwache eingerichtet war. Um ein rasches Eintreffen der Feuerwehr flächendeckend im Raum Wien zu gewährleisten, hielt die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz insgesamt 24 Wachen an unterschiedlichen Standorten vor, welche den 9 Brandschutzsektionen unterstellt waren.

Nachfolgend wurden die Einsatzzahlen - aufgliedert nach Einsatzarten - der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz in den Jahren 2019 bis 2021 dargestellt:

Einsatzkennzahlen der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

Einsatz- zahlen	Brand	Schadstoff	Rettung Mensch und Tier	Verkehr	Technische Einsätze	Summe Einsätze
2019	11.136	937	7.801	4.959	10.992	<b>35.825</b>
2020	10.439	865	7.452	4.138	10.599	<b>33.493</b>
2021	10.871	938	8.256	4.309	14.086	<b>38.460</b>

Tabelle 1: Einsatzkennzahlen der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz  
Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Wie der Tabelle zu entnehmen war, lag die Anzahl der Einsätze der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz im Jahr 2019 bei rd. 35.800 und verminderte sich im Jahr 2020 um rd. 2,3 % auf rd. 33.500. Nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz war diese Reduktion des Einsatzaufkommens im Jahr 2020 insbesondere auf die COVID-19-bedingten Lockdowns und die damit verbundenen Einschränkungen des allgemeinen öffentlichen Lebens zurückzuführen. Ungeachtet dessen waren im Jahr 2020 zahlreiche Einsätze im Zusammenhang mit COVID-19, wie etwa der Aufbau von Impfstreifen und Checkboxes durchzuführen, die den technischen Einsätzen zugeordnet wurden.

Im Jahr 2021 war gegenüber dem Vorjahr eine rd. 5%ige Steigerung auf rd. 38.500 Einsätze zu verzeichnen. Die dabei eingetretene Erhöhung der Einsätze war einerseits auf eine Normalisierung des Einsatzaufkommens und andererseits auf Steigerungen im Bereich der technischen Einsätze zurückzuführen. Hinsichtlich der Steigerung der technischen Einsätze im Jahr 2021 verwies die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz insbesondere auf den sogenannten Impfdienst. Im Rahmen dessen brachte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz Ärztinnen bzw. Ärzte zum Wohnort bettlägeriger Personen, die als Risikopatientinnen bzw. Risikopatienten eingestuft waren

und infolge ihrer Einschränkungen COVID-19-Impfstellen nicht aufsuchen konnten. Gemäß den vorgelegten Unterlagen wurde dieser Dienst im Zeitraum vom März 2021 bis Februar 2022 angeboten.

Darüber hinausreichende Kennzahlen hinsichtlich des Einsatzaufkommens konnten von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz nicht vorgelegt werden.

## 4. Bauliche, technische und personelle Ausstattung der Nachrichtenzentrale

Wie den vorgelegten Dienstanweisungen zu entnehmen war, oblag der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz insbesondere die Entgegennahme von Notrufen. Dabei sollte die Nachrichtenzentrale für Anrufende unter der Notrufnummer 122 rund um die Uhr kostenlos erreichbar sein, die geschilderte Notlage bewerten und angepasst an die jeweilige Situation die vorgesehenen Einsatzkräfte alarmieren und entsenden. Ebenso waren die Bediensteten der Nachrichtenzentrale für die Kommunikation mit den Einsatzkräften vor Ort verantwortlich. Die Nachrichtenzentrale war in den Räumlichkeiten der Zentralfeuerwache der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz untergebracht.

### Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

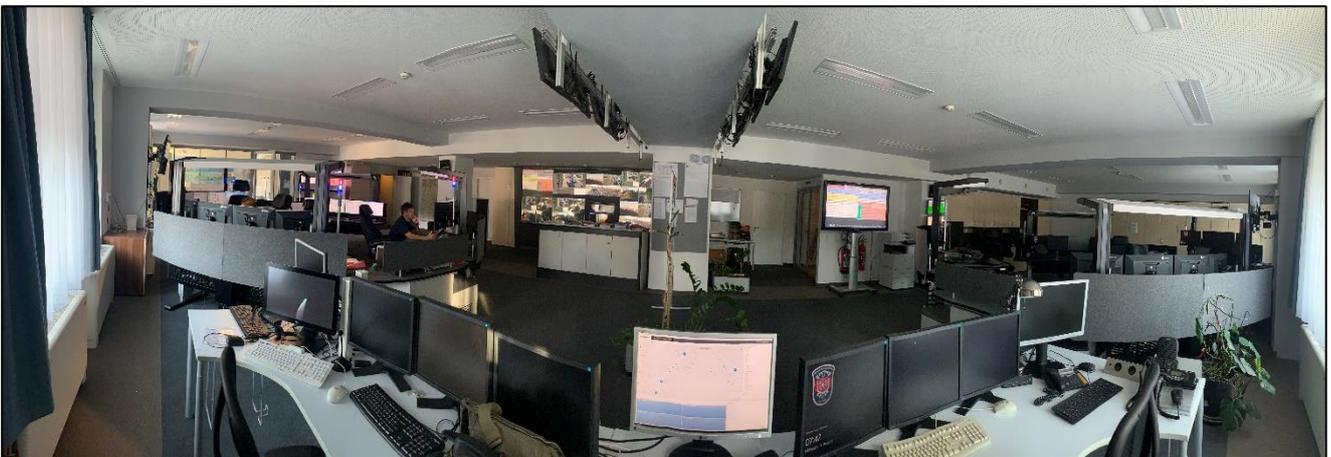


Abbildung 2: Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz  
Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

## 4.1 Bauliche Ausstattung und Betriebsorganisation

### 4.1.1 Alarmkreise für den Routinebetrieb

#### Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

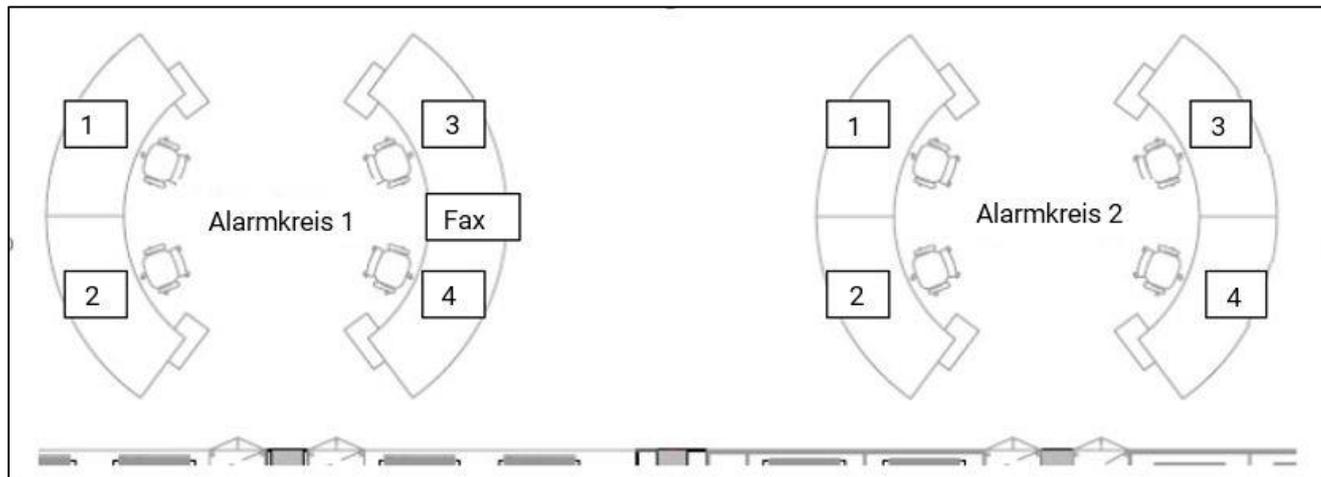


Abbildung 3: Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Wie der Abbildung 3 zu entnehmen ist, erfolgte die Abwicklung des Alarmdienstes im Routinebetrieb in 2 baulich identen Alarmierungsbereichen, den sogenannten Alarmkreisen. Alle 8 Hauptalarmplätze waren hinsichtlich ihrer technischen Ausstattung und Bedienung gleichartig ausgeführt. Jedem Arbeitsplatz eines Alarmkreises waren gleichbleibende Funktionen und Aufgabenstellungen zugeordnet. Im Routinebetrieb war grundsätzlich ein Alarmkreis personell besetzt, wobei bei erhöhtem Funk- oder Alarmaufkommen (Alarmstufen, erhöhte und erweiterte Einsatzbereitschaft) bzw. bei Ausfall eines Alarmkreises der 2. Alarmkreis zeitgleich zu besetzen war.

### 4.1.2 Katastrophen-Annahme

Darüber hinaus verfügte die Nachrichtenzentrale in 2 Nebenräumen über 18 weitere Telefoniarbeitsplätze, die sogenannte K-Annahme. Diese waren ergänzend zu den dargestellten Alarmkreisen für die Notrufannahme und Koordination bei Sonderfällen mit „erhöhter, erweiterter bzw. Katastrophen-Einsatzbereitschaft“ u.a. bei langen Unwettereinsätzen (z.B. Sturm) eingerichtet worden. Damit sollte auch in schwierigen Situationen bzw. bei einer hohen Anzahl gleichzeitig einlangender Notrufe eine adäquate Wartezeit gewährleistet werden.

## K-Annahme und Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

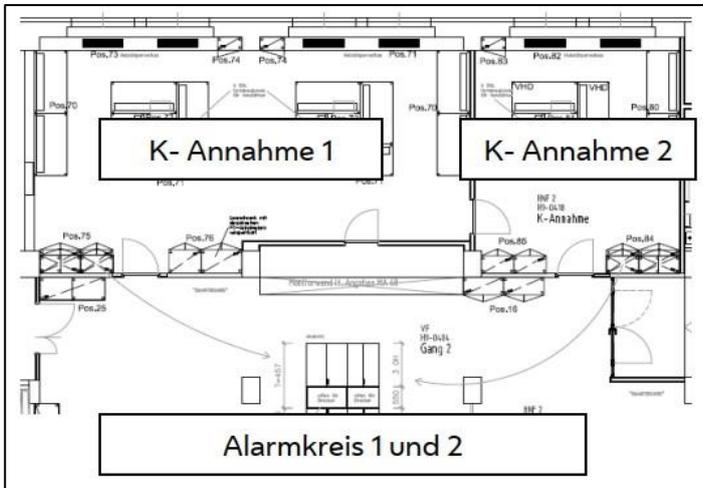


Abbildung 4: K-Annahme und Alarmkreise in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Eine weitere Nutzung dieser Räumlichkeiten erfolgte für Schulungen und Fortbildungen sowie den Testbetrieb neuer Software.

### 4.1.3 Weitere Einrichtungen der Nachrichtenzentrale

In den Räumlichkeiten der Nachrichtenzentrale befanden sich zudem in je einem separaten Raum untergebrachte Arbeitsplätze für Geschäfts- und Telefonietätigkeiten bzw. für die dienstführende Nachrichtenbedienstete bzw. den dienstführenden Nachrichtenbediensteten.

Ein Stabsraum, welcher bei komplexen Einsatzlagen zum Informationsaustausch und in weiterer Folge zur koordinierten Lageführung (Stabsarbeit) genutzt wurde, befand sich direkt neben der Nachrichtenzentrale. Weitere Räumlichkeiten stellten ein Aufenthaltsraum mit integrierter Küche sowie Sanitäreinrichtungen dar.

Aus Gründen der Ausfallsicherheit betrieb die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz eine Ausweichzentrale, um einen etwaigen Notbetrieb mit etwas einfacherer Geräteausführung sicherzustellen. Anzumerken war, dass diese Ausweichzentrale einmal wöchentlich jeweils rd. 45 Minuten lang im Rahmen einer Übung betrieben wurde, wobei in dieser Zeit sämtliche Alarmierungen von den dort situierten 4 Alarmplätzen erfolgten.

Weiters war in der Zentralfeuerwache das Leitstellenfahrzeug abgestellt. Dieses im Anlassfall mit Nachrichtendienstpersonal besetzte Einsatzleit- und Führungsunterstützungselement übernahm die Einsatzleitung vor Ort als technischer Einsatzleitstelle sowie die Lageführung bzw. Lagedarstellung. Das gegenständliche Fahrzeug war einmal wöchentlich für 90 Minuten in Betrieb zu nehmen, die

gesamte EDV-Einrichtung hochzufahren sowie Testfunktionsprüfungen auf allen Kanälen und Testausdrücke durchzuführen.

Ergänzend dazu waren in 10 Außenwachen Nachrichtenzimmer mit je einem Arbeitsplatz eingerichtet.

## 4.2 Technische Ausstattung zur Entgegennahme und Bearbeitung von Notrufen

### 4.2.1 Notrufanlage und Einsatzleitsystem

Die Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz verfügte im Betrachtungszeitraum über eine Notrufanlage zur Entgegennahme und Bearbeitung sämtlicher Anrufe, die unter der Notrufnummer 122 aus dem Wiener Stadtgebiet eingingen. Diese Anlage war des Weiteren mit Direktleitungen z.B. zu den Feuerwachen und zu der MA 70 - Berufsrettung Wien verbunden. Aus Gründen der Ausfallsicherheit wies sie mehrere Redundanzebenen auf und wurde unabhängig vom magistratsinternen Telefonnetz betrieben. Unterstützend dazu verfügte die Nachrichtenzentrale über ein Einsatzleitsystem, in dem die Bearbeitung von Notrufen mittels standardisierter Eingabemasken EDV-unterstützt erfolgte. Am Ende der vorzunehmenden Abfragen sollten objektivierte Einschätzungen der von den Anrufern geschilderten Notfallgeschehen vorliegen, auf welche die Entsendungen der entsprechenden Einsatzkräfte gemäß Ausrückeordnung basierten.

Wie die Erhebungen des StRH Wien ergaben, war die im Jahr 2005 in Betrieb genommene Notrufanlage im Betrachtungszeitraum durch eine neue Anlage ersetzt worden. Nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz war die Wartung der alten Notrufanlage z.T. mit einem erheblichen finanziellen Aufwand verbunden; ebenso konnte die notwendige Ersatzteilbereitstellung durch das beauftragte Wartungsunternehmen nur für die unmittelbare Zukunft garantiert werden. Aus den genannten Gründen stellte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz am 24. Oktober 2019 einen Antrag an den Gemeinderatsausschuss für Finanzen, Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales zur Sachkreditgenehmigung für das Vorhaben „Ausschreibung sowie Erneuerung der Notrufanlage“. Gemäß dem Antrag könnten die technischen Errungenschaften im Bereich der Notruftelefonie den organisatorischen Prozess erheblich unterstützen und zu einer effizienteren Abwicklung der Notrufgespräche sowie der Einsatzabwicklung führen. Ebenso würde die Integration der technologischen Erneuerungen zu einer deutlichen Verbesserung des Alarmierungsprozesses und zur Reduktion der Interventionszeit beitragen.

Der dem Antrag beiliegenden Kostenschätzung konnte ein finanzielles Gesamterfordernis in der Höhe von 2.300.000,- EUR inkl. USt entnommen werden. Dieser Betrag beinhaltete neben der Beschaffung der Notrufanlage mit einem integrierten Wartungsvertrag für 3 Jahre, einen auf diesen Zeitraum folgenden Wartungsvertrag für weitere 4 Jahre, die notwendigen Anpassungen im Einsatzleitsystem, eine Unterstützung bei der Gestaltung der technischen Ausschreibungsunterlagen durch Inanspruchnahme einer technischen Beratungsleistung sowie eines externen Projektmanagements.

Weiters war dem Antrag zu entnehmen, dass die Ausschreibung der Notrufanlage durch die MA 01 - Wien Digital erfolgen und als Vergabeverfahren ein nicht offenes Verfahren mit vorheriger Bekanntmachung im Oberschwellenbereich nach dem BVergG 2018 gewählt werden sollte.

Dieser Antrag der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wurde vom Gemeinderatsausschuss für Finanzen, Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales mit 11. November 2019 genehmigt.

#### 4.2.2 Vergabeverfahren

Am 12. November 2019 leitete die MA 01 - Wien Digital ein nicht offenes Verfahren mit vorheriger Bekanntmachung im Oberschwellenbereich gemäß BVergG 2018 ein. Nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wurde diese mehrstufige Verfahrensart aus sicherheitstechnischen Gründen gewählt, da so als sicherheitsrelevant eingestuft Unterlagen nur einem ausgewählten und zuvor überprüften Kreis von potenziellen Bieterinnen bzw. Bietern zur Verfügung gestellt werden konnten.

Die Frist für die Abgabe der Teilnahmeanträge endete am 16. Dezember 2019. Bis zu deren Ablauf hatten insgesamt 5 Unternehmen ordnungsgemäß Teilnahmeanträge eingereicht, die alle über die geforderten Eignungskriterien verfügten. In weiterer Folge nahm ein mit der externen technischen Begleitung beauftragtes Unternehmen entsprechend den in der Auftragsbekanntmachung veröffentlichten Kriterien die Auswahl jener 3 Bewerberinnen vor, die in weiterer Folge zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme aufgefordert wurden. Alle 3 Bewerberinnen hatten fristgerecht ein Angebot gelegt, wobei eine Bewerberin ihr Angebot zurückzog. Anschließend führte das mit der externen technischen Begleitung beauftragte Unternehmen eine Prüfung der Preisangemessenheit der verbleibenden beiden Angebote durch.

Zudem wurde mit diesen Unternehmen ein Hearing durchgeführt, in dem die Umsetzungen der geforderten Kriterien sowie die Präsentation bewertet wurden. Dazu wurde eine Bewertungskommission bestehend aus sachkundigen Mitarbeitenden der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz und dem mit der externen technischen Begleitung beauftragten Unternehmen gebildet. Die Mitglieder der Bewertungskommission hatten Punkte in den gewichteten Zuschlagskriterien Gesamtpreis 50 %, Hearing 10 % und Konzept 40 % zu vergeben. Aus der Summe der vergebenen Bepunktungen wurde ein Durchschnittswert ermittelt, der in weiterer Folge die Basis für die Ermittlung der Bestbieterin darstellte.

Am 5. Mai 2020 gab die MA 01 - Wien Digital elektronisch bekannt, dass die Zuschlagserteilung an die Bestbieterin mit einem Gesamtpreis von 1.387.426,68 EUR netto erteilt wurde und das Vergabeverfahren somit abgeschlossen war.

### 4.2.3 Technische Neuerungen

Mitte des Jahres 2021 nahm die neu angeschaffte Notrufanlage der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz ihren Probetrieb auf, in dessen Rahmen erste Testfälle administriert wurden. Mit der Integration der technologischen Erneuerung bestand bei Notrufgesprächen - in Abhängigkeit vom verwendeten Betriebssystem der Mobiltelefone der Anrufenden - nunmehr die Möglichkeit, Standortdaten von Anrufenden zu erhalten und diese grafisch im Einsatzleitsystem darzustellen sowie automatisiert zu verarbeiten. Somit stand den im Nachrichtendienst tätigen Bediensteten bei der Notrufbearbeitung zunehmend eine exakte Verortung der Anrufenden zur Verfügung, was insbesondere bei Notrufen aus unverbauten Gebieten (wie z.B. der Donauinsel) zu einer effizienteren Abwicklung der Notrufgespräche und des nachfolgenden Alarmierungsprozesses beitrug.

Eine weitere wesentliche Neuerung bestand darin, dass die Notrufanlage über eine Schnittstelle zu sämtlichen Funksystemen (2 m Analogfunk-Standard-Einsatzfunk, 4 m Analogfunk, DMR Funk und Tetra Digitalfunk-Führungsfunk ab Alarmstufe 2 sowie Ausfallsebene) verfügte. Vormalig war lediglich ein Teil des Analogfunks an die Notrufanlage angebunden. Somit konnten nunmehr die Kommunikationsarten gleichsam über eine gemeinsame Bedienoberfläche genutzt werden.

Zudem verfügte die neu angeschaffte Notrufanlage über ein Statistiktool, wobei die zur Qualitätssicherung benötigten Standardauswertungen anhand der administrierten Zeitstempel wie etwa Zeitpunkt der Annahme und Beendigung der Notrufe noch zu implementieren waren. Mit Ende März 2022 nahm die Notrufanlage nach erfolgreichem Probetrieb ihren Vollbetrieb auf.

## 4.3 Personalausstattung und Personaleinsatz

Wie der gesamte Dienstbetrieb der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wurde auch die Nachrichtenzentrale in einem 24-Stunden-Wechseldienst betrieben. Dieser war als regelmäßiger Schichtdienst in Form von 2 Dienstgruppen von Montag bis Sonntag jeweils in der Zeit von 6.00 Uhr bis 6.00 Uhr des Folgetages konzipiert. Der Wechseldienst erforderte - um die sogenannten Funktionsdienstposten besetzen zu können - in jeder Schicht die gleiche Anzahl an Mitarbeitenden mit der gleichen Qualifikation und den gleichen Arbeitsaufgaben. Zur Sicherstellung einer entsprechenden Besetzung im 24-Stunden-Betrieb hatte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz für die Personalbedarfsberechnung einen einheitlichen Ablösefaktor festgelegt. Dieser basierte auf einer Berechnung, in der neben dienstfreien Tagen auch sonstige Absenzen wie etwa Urlaube und angenommene krankheitsbedingte Fehlzeiten Berücksichtigung fanden. Im Ergebnis zeigt der Ablösefaktor, wie viele Personen benötigt wurden, um die vorgegebene Anzahl an Funktionsdienstposten rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr besetzen zu können.

### 4.3.1 Funktionsdienstposten

Die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz legte mittels Dienstanweisung die Anzahl an zu besetzenden Funktionsdienstposten fest. Ebenso waren die den Funktionsdienstposten jeweils zugewiesenen Tätigkeitsbereiche und die Aufgabenverteilung im 24-stündigen Wechseldienst geregelt. Gemäß den vorgelegten Organisationsvorschriften waren für den Nachrichtendienst insgesamt 25 Funktionsdienstposten vorgesehen, wovon 15 direkt in der Nachrichtenzentrale und 10 weitere auf den dezentralen Außenwachen vorzuhalten waren. Wie die Einschau des StRH Wien zeigte, stellte sich die Anzahl der Funktionsdienstposten in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz im gesamten Betrachtungszeitraum der Jahre 2019 bis 2021 unverändert dar.

Nachfolgend wurden die Aufbauorganisation der Nachrichtenzentrale und die für ihren Tätigkeitsbereich vorgesehenen Funktionsdienstposten grafisch dargestellt:

#### Organisation der Nachrichtenzentrale

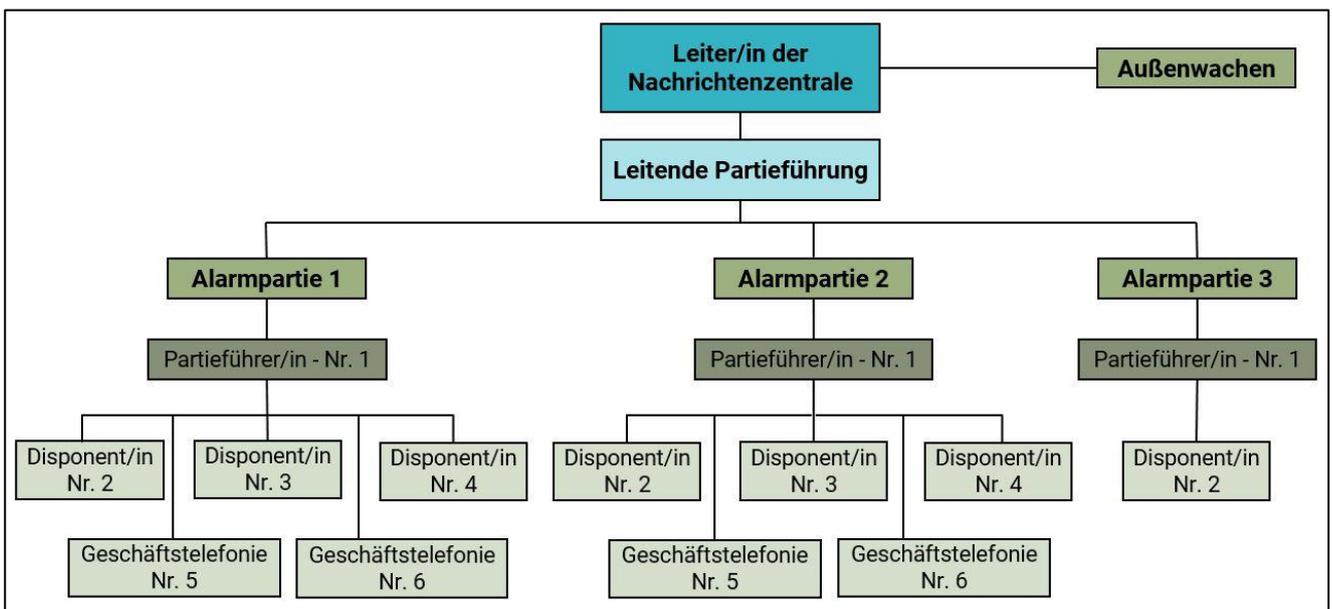


Abbildung 5: Organisation der Nachrichtenzentrale

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Wie aus obiger Abbildung ersichtlich, waren in der Nachrichtenzentrale 14 Funktionsdienstposten in 3 Alarmpartien zur Alarmkreisbesetzung und zur Geschäftstelefoniebesetzung sowie 1 Funktionsdienstposten für die Leiterin bzw. den Leiter der Nachrichtenzentrale (Referatsleitung) vorgesehen.

Das Aufgabengebiet der Leiterin bzw. des Leiters der Nachrichtenzentrale umfasste die Führung der Dienstgeschäfte im Einvernehmen mit der Gruppenleitung E sowie die fachliche Führung des ihr bzw. ihm zugeordneten Personals. Die leitende Partieführung wurde von einem der 3 in Dienst befindlichen Leitungen der Alarmpartien 1 bis 3 wahrgenommen und hatte gegebenenfalls die Leiterin bzw. den Leiter der Nachrichtenzentrale zu vertreten. Die Partieführung in jedem Alarmkreis oblag einer

Disponentin bzw. einem Disponenten und war für den klaglosen Ablauf des Alarmdienstes der jeweiligen Partie verantwortlich.

Der Aufgabenbereich der Disponentinnen bzw. Disponenten umfasste die Annahme der Notrufe, die Alarmierung der Einsatzkräfte, die Abwicklung des gesamten Funkverkehrs sowie die Einsatzunterstützung und Information anderer Einrichtungen bei besonderen Einsätzen. Ebenso hatte durch die Disponentinnen bzw. Disponenten die Erstellung von Einsatzberichten und sonstigen Berichten sowie die Aufnahme und Weitergabe von dienstlichen Anordnungen oder Veränderungen zu erfolgen. Weiters hatten diese den Fahrzeugstand zu überwachen sowie allgemeine Referatsarbeiten wie etwa Aktualisierungen des Einsatzleitsystems (Straßen- und Objekteingaben) durchzuführen. Die Alarm- und Nachrichtenanlagen waren täglich zu erproben und im Anlassfall hatten sie die Besetzung des Leitstellenfahrzeuges sowie die Bedienung und Inbetriebnahme der Multimediatechnik und der K-Aufnahmeplätze zu übernehmen.

Weiters waren 10 Funktionsdienstposten für die mit Nachrichtenpersonal zu besetzenden Außenwachen vorgesehen. Die Aufgaben der Nachrichtendienstmitarbeitenden in den Außenwachen unterschieden sich grundlegend zu jenen der in den Alarmkreisen tätigen Bediensteten und umfassten beispielsweise die Unterstützung der Leitung der Wache beim Tagesprogramm, Telefonietätigkeiten im Nachrichtendienst, das Stellen der Einsatzfahrzeuge sowie die Berichterstellung für die zugeteilte Wache. Da die Besetzung der Funktionsdienstposten in der Nachrichtenzentrale Vorrang gegenüber jenen in den Außenwachen hatte, wurde gegebenenfalls Nachrichtendienstpersonal von Außenwachen auch zur Besetzung der Alarmpartien eingeteilt. Dazu regelte eine Dienstanweisung, dass primär das Personal der beiden kleineren Zugwachen für die Nachbesetzung in der Nachrichtenzentrale heranzuziehen war, wobei die nachrichtendienstlichen Aufgaben auf den Wachen dann von dem vorhandenen Wachepersonal zu übernehmen waren.

Die im gegenständlichen Bericht betrachteten Aufgaben im Zusammenhang mit der Notruftelefonie im engeren Sinn waren ausschließlich den 14 Funktionsdienstposten der 3 Alarmpartien in der Nachrichtenzentrale zugeordnet, weshalb der weitere Fokus des Berichtes auf diesen Bereich gelegt wurde.

#### **4.3.2 Personalbedarf im 24-Stunden-Wechseldienst**

Die Personalbedarfsberechnung der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz sah vor, dass die für den Dienstbetrieb notwendige Anzahl an systemisierten Dienstposten zum einen von den zuvor genannten Funktionsdienstposten und zum anderen vom Ablösefaktor abhing. Der Ablösefaktor war zuletzt im Jahr 2019 ermittelt worden. Im Ergebnis ergab die diesbezügliche Berechnung, dass im 24-Stunden-Wechseldienst die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz 3,74 systemisierte Dienstposten pro Funktionsdienstposten benötigte.

### 4.3.3 Anzahl der in der Nachrichtenzentrale systemisierten Dienstposten

Auf Basis der im Punkt 4.3.1 angeführten 25 Funktionsdienstposten und dem im Punkt 4.3.2 dargestellten Ablösefaktor wären für die Nachrichtenzentrale samt Außenwachen in Summe 93,5 Dienstposten erforderlich gewesen. Wie die Einschau des StRH Wien in den Dienstpostenplan der Nachrichtenzentrale ergab, wies dieser im gesamten Betrachtungszeitraum 92 Dienstposten aus. Laut Auskunft der Personalstelle der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wäre dies darauf zurückzuführen, dass für den Nachrichtendienst - in nicht verschriftlichter Form - ein Ablösefaktor von 3,68 festgelegt worden sei.

Im Detail zeigte sich, dass zur Besetzung der 15 Funktionsdienstposten, die unmittelbar in der Nachrichtenzentrale vorgehalten wurden, basierend auf einem Ablösefaktor von 3,86 insgesamt 58 systemisierte Dienstposten vorgehalten wurden, die sich mit je 29 auf die beiden Dienstgruppen verteilten. Die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz begründete diesen Ablösefaktor mit einem höheren Altersdurchschnitt der in der Nachrichtenzentrale beschäftigten Bediensteten und dem daraus resultierenden höheren Urlaubsanspruch gegenüber den anderen Mitarbeitenden im Einsatzdienst.

Demgegenüber gelangte bei den 10 verbleibenden dezentralen Funktionsdienstposten ein niedrigerer Ablösefaktor von 3,4 zur Anwendung.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, Abweichungen von dem für alle Bereiche der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz gleichermaßen festgelegten Ablösefaktor in den jeweiligen Organisationshandbüchern zu dokumentieren.

#### **Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

### 4.3.4 Personalpräsenz

In einem weiteren Schritt erhob der StRH Wien anhand von Auswertungen der monatsbezogenen Dienstpläne die tatsächliche Personalpräsenz im Betrachtungszeitraum. Aufgrund des Prüfungsschwerpunktes beschränkte sich diese Betrachtung auf jene 15 Funktionsdienstposten, die unmittelbar in der Nachrichtenzentrale mit der Entgegennahme der Notrufe befasst waren.

Gemäß den vorgelegten Unterlagen versahen über den Betrachtungszeitraum im Median 15 Mitarbeitende unmittelbar in der Nachrichtenzentrale ihren Dienst. Anzumerken war, dass zu Beginn der COVID-19-Pandemie im März 2020 von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz in diesem

Bereich auch eine reduzierte Personalpräsenz von 12 Personen als ausreichend erachtet wurde, da das durch die Ausgangsbeschränkungen zurückgegangene Einsatzaufkommen mit einer reduzierten Besetzung von jeweils 3 Bediensteten (statt 4) in den Alarmkreisen sowie 1 Person für die Geschäftstelefonie bewältigt werden konnte. Ab Juni 2020 wurde die Personalpräsenz in der Nachrichtenzentrale sukzessive wieder erhöht, wobei weiterhin an manchen Tagen nur 13 Mitarbeitende im Dienst waren. Als weitere Maßnahme im Zuge der COVID-19-Pandemie war im Herbst 2020 in einer Dienstgruppe ein Personalüberstand aus dem Branddienst von 4 Auszubildenden vorgesehen, um eine Durchmischung zwischen Nachrichtendienst und Branddienst zu verhindern.

### 4.3.5 Diensterteilung der Alarmpartien

Wie die Einschau des StRH Wien zeigte, waren die Diensterteilung und die Dienstzeiten in der Nachrichtenzentrale in einer Organisationsanweisung geregelt. Die Diensterteilung der einzelnen Alarmpartien stellte sich wie folgt dar:

#### Diensterteilung der Alarmpartien

Uhrzeit	Alarmpartie 1	Alarmpartie 2	Alarmpartie 3
6.00 - 8.15	Alarndienst	Bereitschaft	Erhöhte und Erweiterte Einsatzbereitschaft, Sport im Dienst
8.15 - 9.00	Bereitschaft	Alarndienst	Erhöhte und Erweiterte Einsatzbereitschaft, Sport im Dienst
9.00 - 11.30	Alarndienst	Referatsarbeiten, Bereitschaft	Erhöhte und Erweiterte Einsatzbereitschaft, Sport im Dienst
11.30 - 14.00	Bereitschaft	Alarndienst	Ruhezeit
14.00 - 17.30	Alarndienst	Bereitschaft	Ruhezeit
17.30 - 21.30	Bereitschaft	Alarndienst	Ruhezeit
21.30 - 6.00	Bereitschaft	Bereitschaft	Alarndienst

Tabelle 2: Diensterteilung der Alarmpartien

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

In der Zeit von 6.00 Uhr bis 21.30 Uhr besetzten im Routinebetrieb jeweils 4 Bedienstete der Alarmpartien 1 und 2 abwechselnd die 4 Alarmplätze, wobei die Geschäftstelefonie von jeweils 2 weiteren Mitarbeitenden der Alarmpartien 1 und 2 abwechselnd in einem separaten Raum abgewickelt wurde. Somit standen in diesem Zeitraum in der Regel im Routinebetrieb 4 Bedienstete der Nachrichten-

zentrale für die Entgegennahme von Notrufen und 2 weitere für die Geschäftstelefonie zur Verfügung. Sofern tagsüber Situationen mit einem erhöhten Anrufaufkommen eintraten, hatten sich alle im Dienst befindlichen Bediensteten der Alarmpartien unverzüglich in der Nachrichtenzentrale einzufinden. Nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz war im Jahresdurchschnitt von 87 derartigen Einsatzlagen auszugehen.

In den Nachtstunden zwischen 21.30 Uhr bis 6.00 Uhr war ausschließlich die Alarmpartie 3 mit dem reduzierten Personalstand von 2 Disponentinnen bzw. Disponenten für Notrufe und zusätzlich für die Geschäftstelefonie zuständig. Bei erhöhtem Notrufeingang bzw. Funkverkehr innerhalb der Alarmpartie 3 hatte die Partieführerin bzw. der Partieführer umgehend 2 weitere Disponentinnen bzw. Disponenten - und zwar jeweils die Nr. 6 - der Alarmpartien 1 und 2 anzufordern.

Die Aufteilung der planmäßigen Produktivzeiten je 24-Stunden-Dienst lag je nach Zuteilung zu einer Alarmpartie zwischen 8.15 Stunden und 9.45 Stunden.

## 5. Ablauforganisation in der Nachrichtenzentrale

Wie bereits im Punkt 4. dargestellt, war die Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz für die Entgegennahme von Notrufen, Einsatzaufnahme, Disponierung und Alarmierung von Einsatzkräften sowie die Kommunikation zu diesen verantwortlich. Die Erhebungen des StRH Wien zeigten, dass die dabei anfallenden Aufgabenstellungen thematisch aufgegliedert nachfolgende Tätigkeitsbereiche umfassten.

### 5.1 Alarmdienst

Die primäre Aufgabenstellung der Nachrichtenzentrale betraf den sogenannten Alarmdienst, worunter die Abarbeitung von über die Telefonnummer 122 einlangenden Notrufen verstanden wurde. Im Zusammenhang mit Brand- und Unfallmeldungen wurden von den Bediensteten der Nachrichtenzentrale im Rahmen der Telefonate verlässliche Angaben (z.B. genaue Einsatzadresse, die Art des Ereignisses und gegebenenfalls noch zusätzliche Angaben) von alarmierenden Personen erfragt und zeitgleich einsatzrelevante Daten in das Einsatzleitsystem aufgenommen. Ziel dabei war es, dass am Ende der Notrufabfrage eine objektivierte Einschätzung des jeweiligen subjektiv geschilderten Notfallgeschehens vorliegen sollte. Basierend auf diese Informationen erstellte das Einsatzleitsystem automatisiert einen konkreten Alarmierungsvorschlag, der den Einsatzort und die zur Verfügung stehenden Einsatzmittel berücksichtigte. Nach Bestätigung oder Überarbeitung des Alarmierungsvorschlages des Einsatzleitsystems leiteten die Mitarbeitenden der Nachrichtenzentrale die Alarmierung an die entsprechende Wache bzw. die entsprechenden Wachen weiter. Dabei wurde ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, dass die Alarmierungszeit möglichst kurz gehalten wurde.

Dazu wurden die betreffenden Feuerwachen sowohl mittels visuellen (Alarmlicht) als auch akustischen (Alarmgong) Signalen alarmiert. Zudem erfolgte eine Lautsprecherdurchsage, die über die erhobenen Einsatzdaten (Einsatzort, Art des Einsatzes und welches Einsatzfahrzeug) informierte. Zusätzlich stand der Einsatzmannschaft zeitgleich ein Alarmschreiben mit allen wichtigen Einsatzdaten (wie z.B. Adresse, Einsatzart, Einsatzfahrzeuge) zur Verfügung. Anzumerken war, dass den diesbezüglichen Dienstanweisungen eine verschriftlichte Vorgabe bzgl. der Alarmierungszeit zu entnehmen war. Demnach sollten die Einsatzmannschaften innerhalb von 60 Sekunden ab Beendigung der visuellen und akustischen Alarmierung am Einsatzfahrzeug die Ausrückmeldung quittieren. Mit dieser Quittierung des Ausrückvorganges durch zufahrende Mannschaften war die Alarmierung für die Nachrichtenzentrale abgeschlossen.

Vom StRH Wien war kritisch anzumerken, dass den vorgelegten Dienstanweisungen keine Festlegungen in Bezug auf die Annahmezeiten von Notrufen zu entnehmen waren. Diesbezüglich merkte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz an, dass grundsätzlich das Bestreben bestünde, jeden Notruf möglichst rasch entgegenzunehmen, sodass es zu einer möglichst geringen Wartezeit käme.

Zudem wurde auf eine bestehende Dienstanweisung für den Fall besonderer Starklastereignisse bzw. Naturereignisse (Starkregen, Hagel, Sturm etc.) verwiesen. Demnach wäre bei solchen Ereignissen eine Priorisierung von Einsätzen mit Menschenrettung bzw. zur Brandbekämpfung vorgesehen. So würde die Partieführerin bzw. der Partieführer im Fall eines deutlichen Anstieges an Notrufen eine bis zur Vollbesetzung reichenden Besetzung der Alarmplätze veranlassen und eine vorgefertigte Bandansage aktivieren. Diese verweise einerseits auf das hohe Einsatzaufkommen und würde den Anrufenden die Möglichkeit eröffnen, sich bei Gefährdungen von Menschen und bei Brandereignissen mittels eines Tastendruckes selbstständig höher zu priorisieren. Damit sei gewährleistet, dass alle Einsätze zur Menschenrettung bzw. Brandeinsätze unverzüglich administriert und die jeweils entsprechende Alarmierung vorgenommen werden würde. Demgegenüber würden alle anderen Einsätze ohne Personengefährdung hintangereicht und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln entgegengenommen.

Hinsichtlich der Annahmezeiten von Notrufen in der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz im Betrachtungszeitraum wird auf die Ausführungen im Punkt 6.1.3 verwiesen.

## 5.2 Brandmeldeanlagen

Eine weitere Aufgabenstellung der Nachrichtenzentrale betraf die Entgegennahme von automatisierten Alarmen durch Brandmeldeanlagen. Diesbezüglich war anzumerken, dass in Wien rd. 1.500 Objekte an die Notrufanlage der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz angebunden waren. Bei Veränderung bestimmter Brandkenngrößen, wie z.B. Temperatur oder Rauch, lösten diese Brandmeldeanlagen automatisiert einen Alarm aus und übermittelten die jeweiligen Daten direkt in das Einsatzleitsystem. Je nach Objekt, dessen Nutzung und Standort wurde durch das Einsatzleitsystem ein spezifischer Alarmierungsvorschlag erzeugt. Nach der Bestätigung des Alarmierungsvorschlages

alarmierten und entsandten die Bediensteten der Nachrichtenzentrale die jeweils entsprechenden Einsatzfahrzeuge.

### 5.3 First-Responder-Einsätze

Darüber hinaus bestand mit der MA 70 - Berufsrettung Wien eine Kooperation zur Abwicklung von höchstpriorisierten Rettungseinsätzen bei Personen mit Atem- bzw. Kreislaufstillstand. Für die Abwicklung dieser sogenannten First-Responder-Einsätze war eine Datenschnittstelle etabliert, sodass bei einem Alarm sämtliche Einsatzdaten direkt von der MA 70 - Berufsrettung Wien in das Einsatzleitsystem der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz übertragen wurden. Unmittelbar nach Bestätigung der Adresse nahmen die Bediensteten der Nachrichtenzentrale die Alarmierung von Einsatzkräften der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz vor. Ziel dieser Kooperation war es, ein möglichst rasches Eintreffen erster Einsatzkräfte am Notfallort und damit den ehestmöglichen Beginn lebensrettender Sofortmaßnahmen bzw. einer Reanimation zu gewährleisten.

### 5.4 Geschäftstelefonie

Zudem oblag der Nachrichtenzentrale die Abwicklung der sogenannten „Geschäftstelefonie“, unter der alle jene internen und externen Telefonate zu subsumieren waren, die keine Alarmierung von Einsatzkräften nach sich zogen.

## 6. Notrufgeschehen

### 6.1 Kenndaten

Wie bereits im Punkt 4.2.1 angeführt, erfolgte die Entgegennahme von Notrufen im Betrachtungszeitraum der Jahre 2019 bis 2021 mittels der bereits seit dem Jahr 2005 angeschafften Notrufanlage. Die Erhebungen des StRH Wien ergaben, dass ein routinemäßiges Auslesen der Anruflisten bei dieser Anlage grundsätzlich nicht vorgesehen war. Eine diesbezügliche Auswertung für die gegenständliche Prüfung wäre nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz nur mit erheblichem zeitlichen und finanziellen Aufwand durch die Herstellerfirma möglich gewesen. Eine Vollständigkeit der Datenerhebung und der Datenauswertung hätte diese nicht gewährleisten können. Somit lagen für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2019 bis 2021 keine aussagekräftigen Daten vor, die eine Beurteilung des Ablaufprozesses der Nachrichtenzentrale bei der Annahme von Notrufen ermöglicht hätten.

#### 6.1.1 Datenbeschaffung

Wie im Punkt 4.2.3 dargestellt, wurde die neu angeschaffte Notrufanlage mit 31. März 2022 nach vorangehender Testphase fertiggestellt und in Betrieb genommen. Diese erfasste nunmehr für den Bereich der Notruftelefonie automatisiert wesentliche Zeitstempel wie etwa den Zeitpunkt der Notrufe und deren Entgegennahme, den Zeitpunkt der Beendigung der Gespräche sowie die Rufnummer

der Anrufenden. Zudem umfasste die Anlage auch ein integriertes Statistiktool, das noch im Aufbau begriffen war. Somit verfügte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien in Bezug auf die Nachrichtenzentrale noch über kein standardisiertes Berichtswesen.

Aufgrund dessen erstellte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz in Zusammenarbeit mit der Herstellerfirma für die gegenständliche Prüfung des StRH Wien erstmals Auswertungen hinsichtlich des Notrufaufkommens. Eine 1. Auswertung betreffend die Anzahl an Anrufen, die für einen Zeitraum beginnend ab Mitte November 2021 erstellt wurde, wies z.T. fehlerhafte Datenbankeinträge auf und führte zu einer Adaptierung der Datenerfassung im Notrufsystem. Insofern waren qualitätsgesicherte Auswertungen in Bezug auf die entstandenen Wartezeiten zur Entgegennahme von Notrufen erst ab Ende März 2022 möglich.

Somit umfasste der dem StRH Wien von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz übermittelte Datensatz den Zeitraum 1. April 2022 bis 31. August 2022 und enthielt sämtliche in der Notrufanlage beinhalteten Gesprächsdaten.

Mit der neuen Notrufanlage verfügte die Nachrichtenzentrale nunmehr über eine zeitgemäße technische Ausstattung, welche die Erfassung und Auswertung von relevanten Kenndaten für den Bereich der Notruftelefonie ermöglichte. Durch deren Nutzung können nach Ansicht des StRH Wien die organisatorischen Prozesse in der Nachrichtenzentrale unterstützt und die Abwicklung der Notrufgespräche optimiert werden.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl daher, in einem 1. Schritt geeignet erscheinende Kennzahlen und Richtwerte festzulegen, die eine Erstellung von periodischen Reports für den Bereich der Notruftelefonie ermöglichen. In einem weiteren Schritt wären die festgelegten Kennzahlen und die daraus resultierende Berichtslegung zu evaluieren und gegebenenfalls an geänderte Rahmenbedingungen anzupassen.

#### **Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

## 6.1.2 Anrufaufkommen

In weiterer Folge nahm der StRH Wien eine nähere Betrachtung ausschließlich jener Anrufe vor, die direkt über die Notrufnummer 122 in der Nachrichtenzentrale auf den Hauptalarm- bzw. K-Annahmepätzen geführt wurden. Die in einem abgetrennten Raum der Nachrichtenzentrale abgewickelte Geschäftstelefonie, die keine unmittelbare Alarmierung von Einsatzkräften zur Folge hatte, wurde in den nachfolgenden Auswertungen nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt blieben die Anrufe über Direktleitungen zu anderen Einsatzorganisationen.

Gemäß dem von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz übermittelten Datensatz zeigte sich, dass im Betrachtungszeitraum vom 1. April 2022 bis inkl. 31. August 2022 insgesamt 35.240 Notrufe in der Nachrichtenzentrale der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz eingingen. Das entsprach einem durchschnittlichen Monatsaufkommen von rd. 7.000 Notrufen bzw. von rd. 230 Notrufen täglich. Anzumerken war, dass im April 2022 mit 5.850 eingegangenen Notrufen das geringste und im Juni 2022 mit 7.866 eingegangenen Notrufen das höchste Anrufaufkommen zu verzeichnen war.

Nachfolgend wurde anhand einer vertieften Analyse für den Zeitraum vom 1. April 2022 bis zum 31. August 2022 das Notrufaufkommen im Tagesverlauf veranschaulicht, wobei von der Nachrichtenzentrale nicht angenommene Notrufe, deren Dauer lt. dem der nachstehenden Abbildung zugrundeliegenden Datensatz unter 6 Sekunden lag, unberücksichtigt blieben.

Nach Angaben der MA 68 - Feuerwehr- und Katastrophenschutz käme es nämlich immer wieder vor, dass Anrufende die Notrufnummer der MA 68 - Feuerwehr- und Katastrophenschutz wählten und innerhalb eines Zeitraumes von bis zu 1 Sekunde das Telefonat beenden würden. In Fällen des Abbruches von Telefonaten seitens der Anrufenden würde von der neuen Notrufanlage ein sogenanntes Hörzeichen („Besetzt Ton“) in der Dauer von etwa 5 Sekunden eingespielt werden, welches grundsätzlich den Zweck habe, den in den Alarmpartien eingesetzten Disponentinnen bzw. Disponenten den Abbruch eines eingehenden Notrufes zu signalisieren. In Fällen des Abbruches von Telefonaten innerhalb 1 Sekunde seitens der Anrufenden sei es einerseits für die genannten Mitarbeitenden nahezu unmöglich auf die Anrufe zu reagieren, andererseits würden derartige Notrufe im gegenständlichen Datensatz mit einer Zeitdauer von bis zu 6 Sekunden aufscheinen.

## Angenommene und nicht angenommene Notrufe in 24 Stunden im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022

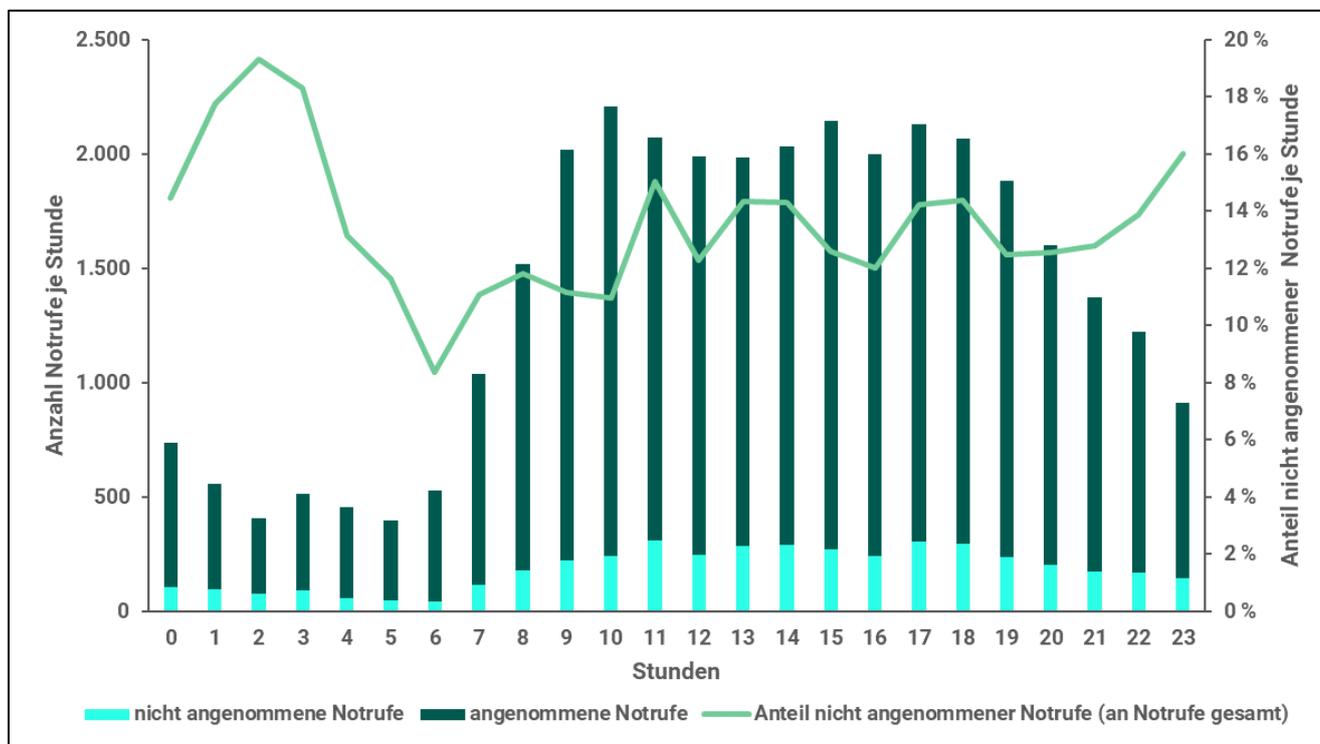


Abbildung 6: Angenommene und nicht angenommene Notrufe in 24 Stunden im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Die Grafik zeigt, dass sich das Notrufaufkommen im Tagesverlauf wellenförmig darstellte, wobei beginnend in den Morgenstunden ab 6.00 Uhr ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen war. Ab 11.00 Uhr vormittags stabilisierte sich das Notrufaufkommen auf annähernd gleichbleibendem Niveau. Beginnend ab 19.00 Uhr sank das Anrufaufkommen mit einem kurzfristigen Anstieg in den frühen Morgenstunden kontinuierlich bis 5.00 Uhr ab. Im Zeitraum zwischen 2.00 Uhr und 5.00 Uhr war das geringste Notrufaufkommen zu verzeichnen.

Im Zeitraum 1. April 2022 bis 31. August 2022 wurden 4.461 Notrufe (d.s. rd. 13 % aller Anrufe) nicht entgegengenommen. Eine tiefergehende Analyse der zugrundeliegenden Daten verdeutlichte, dass die Anrufenden ihren Anruf innerhalb einer durchschnittlichen Zeitspanne von rd. 10 Sekunden beendet hatten. Ebenso zeigte sich, dass sich der Anteil der nicht angenommenen Notrufe an den insgesamt eingehenden Notrufen insbesondere in den Nachtstunden ab 23.00 Uhr bis 4.00 Uhr deutlich erhöhte. Bemerkenswert erschien der Umstand, dass in der anrufschwachen Zeitspanne zwischen 2.00 Uhr und 3.00 Uhr der Anteil der nicht angenommenen Notrufe an den insgesamt eingegangenen Notrufen mit mehr als 19 % am Höchsten war. Der diesbezüglich niedrigste Wert war im Tagesverlauf zwischen 6.00 Uhr und 7.00 Uhr zu verzeichnen und lag in dieser Zeitspanne bei rd. 8 %.

Insgesamt nahmen die Bediensteten der Nachrichtenzentrale im Betrachtungszeitraum 29.340 Notrufe entgegen, was einem durchschnittlichen Monatsaufkommen von rd. 5.900 Notrufen bzw. 192 Notrufen je Kalendertag entsprach. Somit administrierte jeder Bedienstete der Nachrichtenzentrale binnen 24 Stunden durchschnittlich etwa 19 Notrufe, wobei die durchschnittliche Gesprächsdauer eines Notrufes bei rd. 53 Sekunden lag.

Aufgrund der hohen Anzahl an nicht angenommenen Notrufen nahm der StRH Wien auch Einsicht in die im Betrachtungszeitraum in der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz eingegangenen Beschwerden. Dabei zeigte sich, dass im Zeitraum der Jahre 2019 bis 2021 insgesamt 65 Beschwerden administriert wurden, wovon lediglich eine Beschwerde aus dem Jahr 2019 die Nachrichtenzentrale betraf. Gegenstand dieser Beschwerde war, dass eine Person den Brand eines Mastens im öffentlichen Bereich (Praterbrücke) in den späten Nachtstunden wahrnahm und die Nachrichtenzentrale trotz mehrmaliger Notrufversuche nicht erreichbar war. In der Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wurde angemerkt, dass dieses Ereignis weithin sichtbar war und es diesbezüglich zu einer Vielzahl von Anrufen kam. Weiters wurde angeführt, dass in derartigen Fällen die Notrufe nach dem Anrufzeitpunkt gereiht würden, sodass eine Beendigung des Anrufes und ein wiederholter Anrufversuch zu einer neuerlichen Reihung des Anrufes nach dem Anrufzeitpunkt führen würden. Um derartigen Fällen vorzubeugen, wäre es unerlässlich in der Leitung zu bleiben.

### 6.1.3 Wartezeiten bei Notrufen

Nachfolgend wurden die Entwicklung der angenommenen Notrufe und die dabei aufgetretenen Wartezeiten im Tagesverlauf für den Betrachtungszeitraum 1. April 2022 bis 31. August 2022 basierend auf Absolutwerten dargestellt:

## Angenommene Notrufe; Anzahl und Annahmezeiten im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022

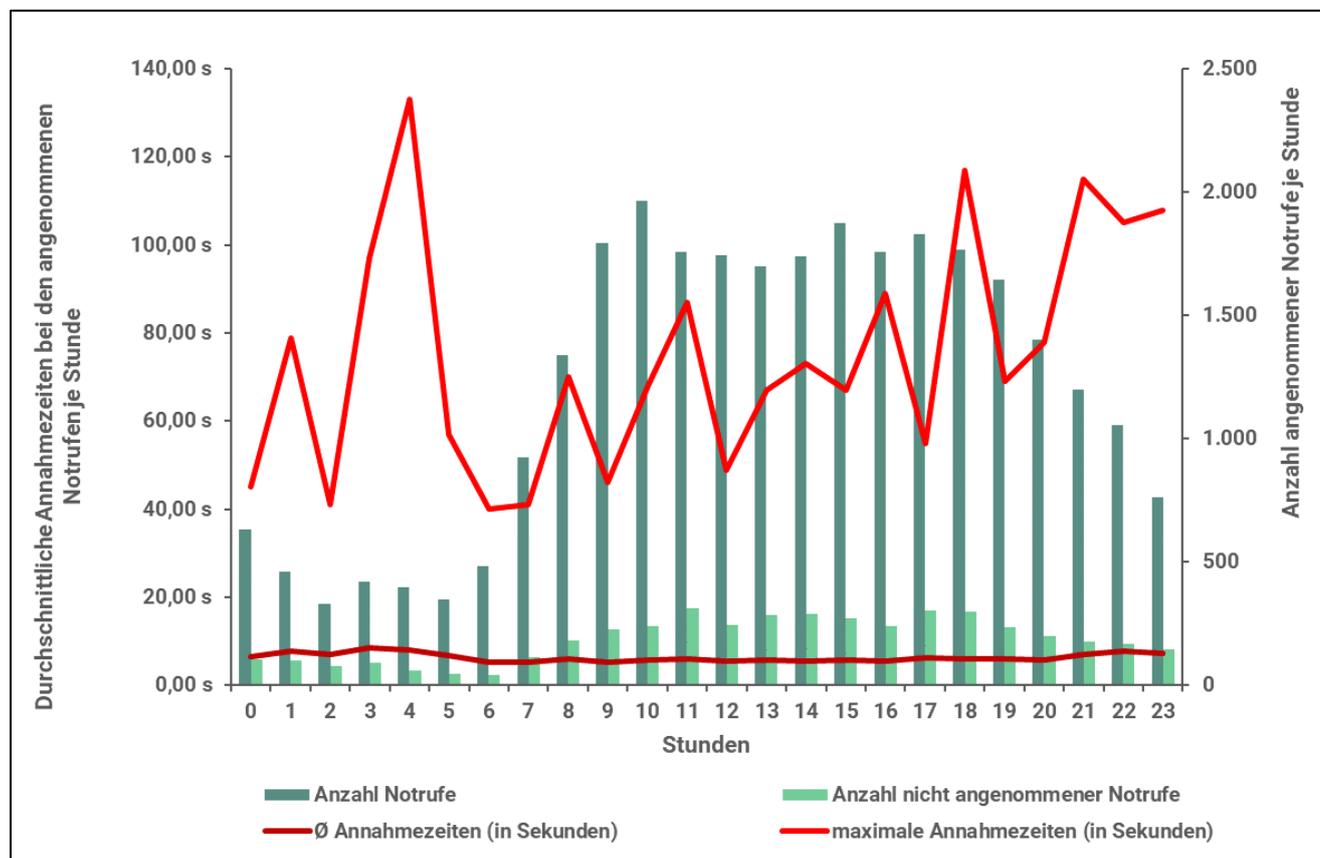


Abbildung 7: Angenommene Notrufe; Anzahl und Annahmezeiten im Zeitraum vom 1. April 2022 bis 31. August 2022

Quelle: MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Gemäß dem von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz übermittelten Datensatz zeigte sich, dass die durchschnittliche Annahmezeit bei den angenommenen Notrufen in dem in der Abbildung 7 angeführten Zeitraum rd. 6 Sekunden betrug. Grundsätzlich wurde damit dem Bestreben der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz jeden Notruf möglichst rasch entgegenzunehmen, entsprochen (s. Punkt 5.1). Ungeachtet dessen verdeutlichte die grafische Darstellung, dass sich die eingetretenen maximalen Annahmezeiten bei der Notrufannahme insbesondere in den notruffschwachen Nachtstunden diametral zum Notrufaufkommen entwickelten. So sank die Anzahl der angenommenen Notrufe in der Zeit zwischen 2.00 Uhr und 5.00 Uhr auf den Tiefstand im Tagesverlauf ab, während die Wartezeiten bis zur Annahme der Notrufe auf einen Höchststand von bis zu 133 Sekunden anstiegen.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, die Ursachen für die hohe Anzahl an nicht angenommenen Notrufen sowie die dargestellten längeren Wartezeiten insbesondere in den aufkommensschwachen Randzeiten zu analysieren und geeignete organisatorische Maßnahmen bei der Diensterteilung der Alarmpartien zu setzen.

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

## 7. Kosten- und Leistungsrechnung

### 7.1 Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Kosten- und Leistungsrechnung war als Teil des Rechnungswesens ein internes Informations- und Führungsinstrument im Magistrat der Stadt Wien. Sie betrachtete den Ort der Leistungserstellung und gab Rechenschaft über geplante und anfallende Kosten sowie Leistungen. Der Erlass MD-OS-1195531-2020 vom 23. Dezember 2020 regelte die Ausgestaltung der automationsunterstützten Kosten- und Leistungsrechnung sowie die in diesem Zusammenhang wahrzunehmenden Verantwortungen und Aufgaben für alle Dienststellen gemäß § 3 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien.

Ziel der Kosten- und Leistungsrechnung war es, aussagekräftige Daten zur Darstellung und Bewertung der dem Betriebszweck entsprechenden Leistungen zu erlangen, womit Planungs- und Entscheidungsprozesse unterstützt werden sollten. Gemäß dem Erlass hatten die jeweiligen Dienststellen nach Maßgabe der Organisation und Verantwortungsstrukturen entsprechende Haupt- und Hilfskostenstellen zu bilden. Sollte eine Zuordnung der Gemeinkosten einer Dienststelle auf Hauptkostenstellen nicht mit vertretbarem Aufwand zweckmäßig erscheinen, waren die entsprechenden Kosten auf Hilfskostenstellen zu sammeln.

Bei der Bildung der Kostenstellen war darauf Bedacht zu nehmen, dass das Organigramm der Dienststellen lt. Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien und die Kostenstellenstruktur hinsichtlich der Aussagekraft der Kosten- und Leistungsrechnung im Zusammenhang standen. Weiters war darauf zu achten, dass vergleichbare (dezentrale) Organisationseinheiten nach Maßgabe der Abteilungsgröße und der Größe der jeweiligen Organisationseinheit als Kostenstellen definiert wurden. Im Fall dienststelleninterner Dienstleistungen (wie z.B. Werkstätten, Fuhrparks) war zumindest je eine

Kostenstelle für diese einzurichten. Für diese Kostenstellen bestand die Möglichkeit, sie auf leistungsanfordernde Kostenstellen zu entlasten. Aus den Daten der jeweiligen Kostenstelle sollte nicht auf Einzelpersonen zurückgeschlossen werden können.

## 7.2 Ergebnis der Erhebungen

Wie die Einschau des StRH Wien in die Kosten- und Leistungsrechnung der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz ergab, hatte die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz nur wenige Hauptkostenstellen definiert. Im Wesentlichen betrafen diese die Bereiche Wache Rathaus, Wache AKH, die Werkstätte, das Ausbildungszentrum und in einer Summe den gesamten übrigen Einsatzdienst. Unter der letztgenannten Kostenstelle Einsatzdienst war neben der Nachrichtenzentrale auch die gesamte Struktur der dezentralen Sektionen und Feuerwachen zusammengefasst. Somit war eine automatisierte Auswertung der Kosten für die Nachrichtenzentrale nicht möglich.

Begründet wurde dies von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz damit, dass sich die exakte Zuordnung der diesbezüglichen Kostenarten schwierig gestalten würde. So würde das Einsatzleitsystem nicht nur von der Nachrichtenzentrale, sondern von allen anderen Sparten (z.B. Fahrdienst, Branddienst, Tagdienst) verwendet. Weiters würden die Bediensteten der Nachrichtenzentrale bei bestimmten Einsatzlagen unterschiedliche, anderen Bereichen zugeordnete Aufgabenstellungen übernehmen. So besetzten z.B. bei Alarmstufen 3 Mitarbeitende der Nachrichtenzentrale auch aktiv Einsatzfahrzeuge (z.B. Leitstellenfahrzeug) und fuhren direkt an die Einsatzstelle, was der Einsatzabwicklung am Einsatzort zuzuordnen war. Ebenso wäre vorgesehen, dass bei bestimmten Alarmstufen Mitarbeitende der Direktion bzw. der Dienststellenleitung die Nachrichtenzentrale verstärken würden. Zudem würden die Bediensteten der Nachrichtenzentrale auch Aufgaben der Landeswarnzentrale im Rahmen des Katastrophenschutzes wahrnehmen. Aus diesen beispielhaft genannten Gründen würde sich die Erhebung und exakte Abbildung der Kosten der Nachrichtenzentrale als schwierig und bislang nicht erforderlich gestalten.

Weiters verwies die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz auf den Umstand, dass die Kosten- und Leistungsrechnung bislang in das Aufgabengebiet eines Offiziers neben seiner Einsatz-, Sektionsleitungs- und Referatstätigkeit gefallen sei. Im Frühjahr 2022 war diesbezüglich eine Neustrukturierung erfolgt und im Referat FD1 - Finanzmanagement eigens eine Mitarbeitende für diesen Bereich aufgenommen worden. Wie dem vorgelegten Antrag auf Umwandlung eines Dienstpostens zu entnehmen war, plante die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz eine umfassende Kosten- und Leistungsrechnung zu implementieren.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz die geplante Implementierung einer umfassenden Kosten- und Leistungsrechnung im Sinn der Anforderungen des gegenständlichen Erlasses zügig voranzutreiben.

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

## 8. Zusammenfassung der Empfehlungen

**Empfehlung Nr. 1:**

In den jeweiligen Organisationshandbüchern sollten Abweichungen von dem für alle Bereiche der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz gleichermaßen festgelegten Ablösefaktor dokumentiert werden (s. Punkt 4.3.3).

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 2:**

In einem 1. Schritt wären geeignet erscheinende Kennzahlen und Richtwerte festzulegen, die eine Erstellung von periodischen Reports für den Bereich der Notruftelefonie ermöglichen. In einem weiteren Schritt sollten die festgelegten Kennzahlen und die daraus resultierende Berichtslegung evaluiert und gegebenenfalls an geänderte Rahmenbedingungen angepasst werden (s. Punkt 6.1.1).

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 3:**

Es wären die Ursachen für die hohe Anzahl an nicht angenommenen Notrufen sowie die dargestellten längeren Wartezeiten insbesondere in den aufkommensschwachen Randzeiten zu analysieren und geeignete organisatorische Maßnahmen bei der Diensterteilung der Alarmpartien zu setzen (s. Punkt 6.1.3).

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 4:**

Die geplante Implementierung einer umfassenden Kosten- und Leistungsrechnung wäre in der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz erlasskonform zügig voranzutreiben (s. Punkt 7.2).

**Stellungnahme der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz:**

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im Februar 2023