



Maßnahmen- bekanntgabe zu

MA 68, Prüfung der
Nachrichtenzentrale der
Zentralfeuerwache

StRH II - 1425176-2022

Impressum

Stadtrechnungshof Wien
Landesgerichtsstraße 10
1082 Wien
Telefon: +43 1 4000 82911
E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at
www.stadtrechnungshof.wien.at

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



Inhaltsverzeichnis

Erledigung des Prüfungsberichtes	5
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	5
Bericht der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	7
Umsetzungsstand im Einzelnen	8
Empfehlung Nr. 1	8
Empfehlung Nr. 2	8
Empfehlung Nr. 3	9
Empfehlung Nr. 4	10

Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
E-Mail	Elektronische Post
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
rd.	rund
StRH	Stadtrechnungshof
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog die Nachrichtenzentrale der Zentralfeuerwache der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 2. März 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 10. März 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien prüfte die Organisation und Aufgabenwahrnehmung im Bereich der von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz in der Zentralfeuerwache betriebenen Nachrichtenzentrale. 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 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.

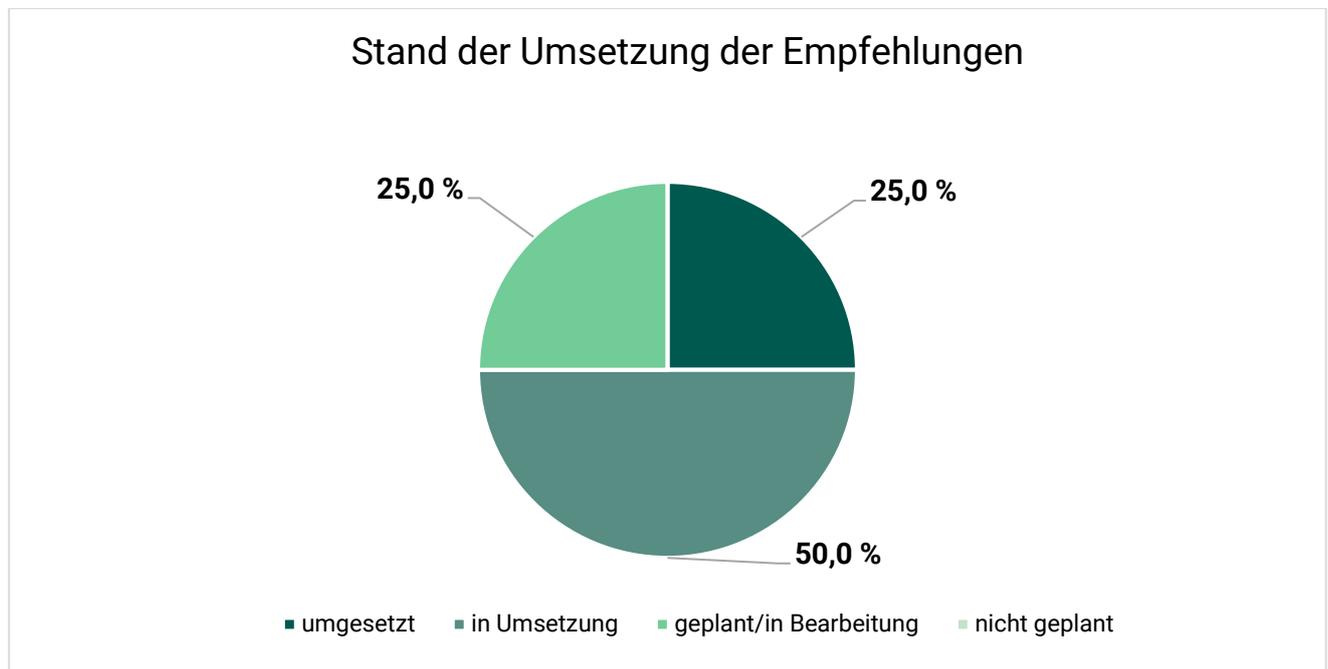
Weiteres Optimierungspotenzial zeigte sich im Bereich der Kosten- und Leistungsrechnung, deren umfassende Implementierung von der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zügig voranzutreiben wäre.

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

Bericht der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 4 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	1	25,0
in Umsetzung	2	50,0
geplant/in Bearbeitung	1	25,0
nicht geplant	-	-



Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH Wien:

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Dokumentationspflicht wurde bereits in die Dienstanweisung „Personalbedarf der MA 68“ vom März 2023 aufgenommen.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Zuge der Neuerrichtung der Notrufanlage wurde die Entwicklung von Kennzahlen bereits geplant. Recherchen in Österreich haben jedoch ergeben, dass es im Bereich der Feuerwehrleitstellen bisher kaum Kennzahlen gibt, die erhoben werden. Sinnvolle Kennzahlen bzw. in weiterer Folge die automatisierte Erstellung entsprechender Reports werden daher aktuell gemeinsam mit dem Notrufanlagenhersteller entwickelt. Sobald diese zur Verfügung stehen, werden sie zur Kontrolle und Steuerung von Maßnahmen verwendet.

Aktuell werden die vorhandenen Daten bereits ausgewertet und verschiedene Kennzahlen auf ihren Nutzen und ihre Bewertbarkeit überprüft. Derzeit erfolgt die Datenanalyse, wie bei der Überprüfung durch den StRH Wien, händisch. Nach finaler Festlegung der Kennzahlen werden gemeinsam mit dem Notrufanlagenhersteller die technischen Schritte gesetzt, um die darauf basierenden Reports zu automatisieren. Die bereits jetzt erhobenen Daten und die in Zukunft automatisierten Reports dienen der laufenden Kontrolle und der Ableitung notwendiger Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Effizienzsteigerung.

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Als Erstmaßnahme wird zeitnah (technische Umsetzung bereits beauftragt) die raschere Besetzung von weiteren Alarmplätzen mit Disponentinnen bzw. Disponenten sichergestellt. Damit kann die Partieführerin bzw. der Partieführer rasch und flexibel reagieren und schnell weiteres Personal aus der Bereitschaftszeit aktivieren.

Mit dem in der Empfehlung Nr. 2 beschriebenen Kennzahlensystem können künftig exakte Analysen hinsichtlich der Wirksamkeit dieser Maßnahme bewertet werden. Insbesondere können so die Wartezeiten (nicht nur in den anrufschwächeren Randzeiten) laufend evaluiert werden. Die künftigen regelmäßigen Reports ermöglichen damit ein enges Monitoring, die Identifikation von Verbesserungspotenzial (z.B. weitere Automatisierung von Abläufen) und die Bewertung von gesetzten Maßnahmen.

Empfehlung Nr. 4

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die empfohlene Maßnahme wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Das vorhandene Konzept für die Kosten- und Leistungsrechnung der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz wurde im Zuge der Planung erweitert. Damit soll zum einen das Organigramm der Abteilung besser abgebildet werden können, zum anderen soll es möglich werden, vergleichbare Organisationseinheiten darzustellen. Die gänzlich neue Struktur der Kostenstellen wird zeitnah im SAP-Testsystem Q16 überprüft werden und die daraus gewonnenen Erkenntnisse in die finale Version für die Implementierung einfließen.

Nachdem in der Vergangenheit ungeplante Personalabgänge die Umsetzung beeinflusst haben, wurden nun personelle Anpassungen vorgenommen, um den gesamten Prozess rasch und effizient umsetzen zu können.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:
Mag. Wolfgang Edinger, MBA
Wien, im Februar 2024