

AUS DEM INNEREN

112 – ECHE HEDDEN HOLEN HILFE

Fachgespräch mit Innenministerin Maria Fekter
am 28. Dezember 2010

Aus dem Inneren

ECHTE HELDEN HOLEN HILFE

28. Dezember 2010

Fachgespräch mit Innenministerin Maria Fekter

Presseunterlage

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG.....	5
2. ZIVILCOURAGE	11
2.1. Was bedeutet Zivilcourage	11
2.2. Kampagne Notruf 112	12
2.3. Rechtliche Grundlagen	18
2.4. Statistik.....	21
2.5. Sonstige Alarmsysteme.....	23
2.6. Einsatz- und Krisenkoordinationscenter (EKC).....	26
3. BÜRGERBETEILIGUNG	29
3.1. Allgemeines.....	29
3.2. Situation in Österreich	30
3.3. Bürgerbeteiligungsprojekt.....	30
4. STREIFENDIENSTOFFENSIVE.....	35
4.1. Bürgernähe	35
4.2. Beispiele.....	35
5. ANTIGEWALT	39
5.1. Status Quo	39
5.2. Maßnahmen des Innenministeriums.....	39
5.3. Bündnis gegen Gewalt	39
5.4. Projekt Koordinierungsstelle	40
5.5. Projekt MEDPOL.....	42
5.6. Antigewalt – Praktische Regeln für mehr Sicherheit	43
5.7. Weitere Präventionsprojekte.....	43
5.8. Statistik.....	45
Anhang:	
ANSPRECHSTELLEN/KONTAKTADRESSEN	47

1. EINLEITUNG

Das Innenministerium, die Polizei und die Behörden sichern den sozialen Frieden in Österreich. Gemeinsam sind wir *der* Sicherheitsdienstleister Österreichs und die größte Menschenrechtsorganisation unseres Landes, denn wir sichern die Freiheit des Einzelnen und die Grundrechte in unserem Staat.

Kurz gesagt: Wir machen Österreich „INNEN.SICHER.“

Diesen Namen „INNEN.SICHER.“ trägt auch jene Zukunftsstrategie, die gemeinsam von Führungskräften des BM.I, der Behörden und Dienststellen in den Bundesländern entwickelt und bei der Führungskräfte tagung im Oktober 2010 in Linz vorgestellt wurde. Damit liegt erstmals in der Geschichte des BM.I eine Gesamtstrategie vor, die die Aufgaben und Herausforderungen der Zukunft aufzeigt.

Die Strategie beschreibt den Weg und Ressourceneinsatz, um die gesetzten Ziele zu meistern.

Sie verfolgt letztlich drei Ziele:

- 1) Die Stärkung des sozialen Friedens.**
- 2) Der Ausbau von Mitarbeiterkompetenz und Mitarbeitermotivation.**
- 3) Eine leistungsfördernde Organisation.**

Der soziale Frieden wird beispielsweise durch neue Projekte in der **Kriminalitätsbekämpfung, wie der Streifendienstoffensive und durch Bürgernähe in der Prävention** gestärkt.

Insgesamt sind 57 konkrete Projekte angeführt, die den Weg zum Ziel weisen.

Grobstruktur der Projekte aus „INNEN.SICHER.“:

Sozialen Frieden stärken		Mitarbeiterkompetenz und -motivation		Leistungsfördernde Organisation				
S1	Objektive Sicherheit und subjektives Sicherheitsgefühl – Kriminalitäts- und Terrorismusbekämpfung	7	M1	Personalentwicklung	3	O1	Konzentration auf Kernaufgaben	2
S2	Migrationsmanagement	10	M2	Gelebtes dynamisches Leitbild – Eigenverantwortung der Mitarbeiter	1	O2	Dezentralisierung	2
S3	Integrationskoordination	4	M3	Bedarfsgerechtes Arbeits- und Teilzeitmanagement	3	O3	Strukturreform nachgeordnete Bereiche	1
S4	Internationale Vernetzung	2	M4	Einheitliche Personalstruktur	1	O4	Strategie-, ressourcen- und ergebnisorientierte Steuerung und Verantwortung	2
S5	Bürgerorientiertes Handeln	5	M5	Good Governance	3	Anzahl Projekte: 7		
S6	Forschung/Wissensmanagement, Vernetzung	4	Anzahl Projekte: 11					
S7	Proaktive Sicherheitspolitik	2						
S8	Eigenverantwortung der Bürger	2						
S9	Information, Transparenz und Öffentlichkeitsarbeit	1						
S10	Anti-Gewalt	2						
		Anzahl Projekte: 39						

Beispielhaft sind nachfolgende Projekte angeführt, an denen die Strategie „INNEN.SICHER.“ greifbar wird:

- **Kinderpolizei**
- **Opferschutz nach Einbruchsdiebstählen**
- **Kommunale Krisentische**
- **Bürgerbeteiligung**

Projekt Kinderpolizei

Ziel: Das Präventionsprojekt „Kinderpolizei“ soll Kinder und Erwachsene sensibilisieren und anregen, sich mit der Bewältigung von Gefahren für Kinder in allen Lebenslagen – nicht nur im Straßenverkehr – zu beschäftigen und Polizistinnen und Polizisten als vertrauensvolle Ansprechpartner neben den Eltern und Lehrern zu etablieren.

Inhalt: Das Projekt bringt die Zusammenführung und Adaptierung der Verkehrserziehung in den Volksschulen. Im Rahmen des schulischen Verkehrserziehungsunterrichtes in der zweiten Klasse Volksschule werden die Kinder eingeladen, „Kinderpolizist“ zu werden. Dies umfasst die schulexterne oder -interne Aufnahmeveranstaltung mit und ohne Eltern (Aufnahmetest/Quiz mit Schwerpunkten Aufgaben der Polizei, Notrufnummern, Schulweg, Verkehrszeichen, Fahrrad, Schutzweg, Kindersitz, Sachbeschädigungen, Unrechtsempfinden, Mutproben und sonstige Gefahren im Alltag und zu Hause), die Verteilung eines Kinderpolizei-Handbuches mit Polizei-Infos und Ausmalbildern sowie die Ausstellung eines Kinderpolizeiausweises („Kinderpolizisten“ haben Rechte und Pflichten). Mit Kindern soll mittels Veranstaltungen, via Homepage bzw. bei Einladungen zu Dienststellenbesuchen oder bei Begleitungen von Lehrausgängen laufend Kontakt gehalten werden.



(Innenministerin Maria Fekter mit Kindern im Verkehrsgarten der Wiener Polizei)

Projekt Opferschutz nach Einbruchsdiebstählen

Ziel: Mit dem Projekt „Opferschutz/-betreuung nach Einbruchsdiebstählen“ in den Bundesländern Salzburg und Wien wird das subjektive Sicherheitsgefühl der Opfer gehoben. Die betroffenen Menschen werden nicht nur bei der Anzeigenaufnahme nach einem Einbruch vor Ort betreut, sondern auch danach.

Inhalt: Nach der ersten Einschätzung der psychischen Verfassung des Opfers (auch eventueller Mitbewohner bzw. anwesender Kinder) durch den „Ersteinschreiter“ werden folgende Unterstützungen angeboten:

- Verständigung ärztlicher Hilfe bei Bedarf (Arzt, Rettung).
- Verständigung einer Vertrauensperson (wenn gewünscht).
- Aushändigung eines Merkblattes über präventive Beratung (Bekanntgabe einer Kontaktadresse), Information über Hilfseinrichtungen („Weisser Ring“) und Ausfolgung einer polizeilichen Kontaktadresse (Sachbearbeiter für Rückfragen).
- Information über die weitere polizeiliche Vorgehensweise.
- Mitteilung über eine weitere Kontaktaufnahme.

Projekt Kommunale Krisentische

Ziele: Ziele sind der wirksamere Schutz vor Gewalt, die Schaffung einer Ansprechstelle mit Lösungskompetenz und der Aufbau eines effizienten Gewaltschutznetzwerkes im kommunalen Bereich.

Inhalt: Kommunale Krisentische werden für folgende Gewaltbereiche eingerichtet:

- Ältere, gebrechliche und wehrlose Menschen,
- Frauen im Beziehungs-/Abhängigkeitsverhältnis,
- Kinder im Beziehungs-/Abhängigkeitsverhältnis,
- Jugendliche im öffentlichen Event-Raum (Disco, Zeltfeste, Clubbings, Szeneparks).

Im Entstehungsprozess von Gewalt haben unterschiedliche Personen und Einrichtungen wie etwa Schulen, Jugendwohlfahrt, Gesundheitseinrichtungen, Kommunen, Familien- und Sozialnetzwerke usw. Einblick in das Geschehen und die Chance, Entwicklungen zu erkennen und in ihrem jeweiligen Wirkungskreis zu handeln. Es sollen die vielen Sensoren und Wirkungskreise gebündelt, gemeinsame Methoden für die Erkennung von

Gewaltentwicklungen genützt und durch zusammenwirkendes Bündeln von Kompetenzen und Maßnahmen rechtzeitig Gefahren beseitigt werden. Viele Einrichtungen haben Methoden der Diagnose und des Einwirkens entwickelt. Das Wissen, die Kompetenzen und notwendigen Maßnahmen werden im jeweiligen kommunalen Bereich zusammengeführt, um frühzeitig auf Entwicklungen reagieren und Schaden verhindern zu können.

Projekt Bürgerbeteiligung

Ziel: Wir wollen Sicherheit gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern gestalten.

Inhalt: Alle in Österreich lebenden Menschen sind wichtige Partnerinnen und Partner bei der Gestaltung von Sicherheit. Dementsprechend werden Bürgerbeteiligungsprojekte zur Gestaltung und Gewährleistung von Sicherheit entwickelt. Dabei sind sowohl unterschiedliche Sicherheitsfragen als auch Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit zu berücksichtigen. Themenbereiche für Bürgerbeteiligungsprojekte sind:

- Wechselseitige Information über sicherheitsrelevante Aspekte,
- Förderung des Präventionsgedankens und entsprechender Verhaltensweisen,
- Stärkung der Zivilcourage und Beratung bezüglich zweckmäßiger Verhaltensweisen bei Sicherheitsproblemen (Hilfe zur Selbsthilfe),
- Einbindung der Bevölkerung bei der Kriminalitätsbekämpfung.

Das Innenministerium sieht die Aufgabe darin, den sozialen Frieden in Österreich zu schützen. Wo Menschen aufeinander schauen, ist es einfacher, diesen Frieden zu erhalten oder herzustellen. **Friedliches Zusammenleben ist der Idealzustand einer Gesellschaft.**

Darum macht das Innenministerium **Zivilcourage** zum Thema der Kommunikation und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Verbrechensprävention und Verbrechensaufklärung.

2. ZIVILCOURAGE

2.1 Was bedeutet Zivilcourage?

Zivilcourage ist ein sehr abstrakter Begriff. Er setzt sich aus den beiden Wörtern „zivil“ (lateinisch *civilis*, 1. bürgerlich – nicht militärisch, 2. anständig, annehmbar) und „courage“ (französisch „Mut“) zusammen.

Zivilcourage innerhalb der Bevölkerung kann unter anderem einen maßgeblichen Anteil zur Polizeiarbeit beitragen. Dabei gilt der Vorsatz „Nicht nur zuschauen und anschließend wegschauen“, sondern aufmerksam beobachten und je nach Gefahrensituation richtig handeln. Ein Einschreiten bedeutet auch, jemand anderen um Hilfe zu bitten oder anzurufen.

Denn Zivilcourage ist keine Frage von Alter oder Bildung. Sie ist eine Frage von Verantwortung und sozialem Verständnis.

Dahinter verbirgt sich eine ebenso wichtige wie einfache soziale Handlung:

Anderen Menschen in einer Notsituation hilfreich zur Seite zu stehen.

Viele Menschen haben Angst, durch derart helfendes Handeln Nachteile zu erleiden, da ihnen die Menschen, die gerade bedroht werden zumeist unbekannt sind beziehungsweise es unangenehm ist, einen Bekannten auf seine Probleme oder Handlungen (z.B. Drogensucht, Hang zur Gewalttätigkeit, etc.) anzusprechen.

Jeder soll jedoch in der Gesellschaft seine Verantwortung für „mehr Sicherheit“ wahrnehmen.

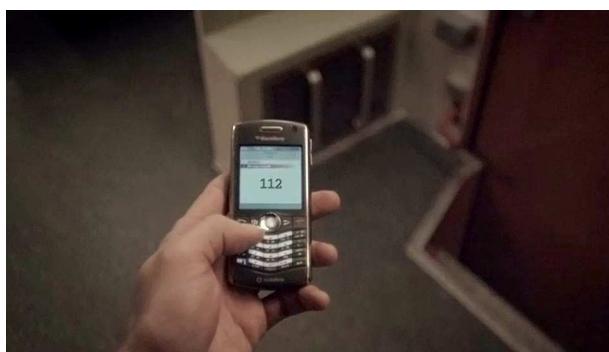
Das Motto dieser Kampagne lautet daher:

„Man muss kein Held sein, um einer zu werden.“

Hier wird klar: Wer wirklich helfen will, holt die Polizei. In den meisten Fällen reicht bereits eine Verständigung aus um die notwendige Hilfe zu leisten. Denn nur die Exekutive ist in der Lage, durch physisches Eingreifen Situationen zu entschärfen und weitere Schritte zu setzen.

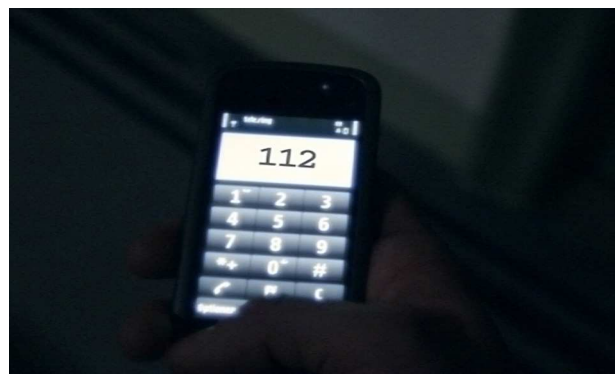
Um die Bedeutung von Zivilcourage entsprechend zu unterstreichen, wird das Innenministerium besonders couragierte Personen zukünftig mit einem **„Preis für Zivilcourage“**, der von der Innenministerin verliehen wird, auszeichnen.

2.2. Kampagne Notruf 112



Gewalt in der Schnellbahn

Gewalt in der Nachbarschaft



Ausgangslage

In Österreich sind derzeit neun offizielle Notrufnummern eingerichtet.

[gesetzliche Grundlage: Telekommunikations-Gesetz (TKG), Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V 2009)]

Alle Notrufe

Notruf	Bezeichnung	Bescheidinhaber	Abfragestelle
112	Einheitliche Europäische Notrufnummer	BM für Inneres für das Bundesgebiet	Bezirksleitstellen (BLS) der Bundespolizei
122	Feuerwehrezentralen	Landeshauptmann für das jeweilige Bundesland	Feuerwehr-Leitstellen, Integrierte LS des Landes, lokale/regionale LS/Lösungen
128	Notrufnummer bei Gasgebrenchen	Landeshauptmann für das jeweilige Bundesland	Landeswarnzentrale, Energieversorger, andere LS
133	Polizei	BM für Inneres für das Bundesgebiet	Bezirksleitstellen (BLS) der Bundespolizei
140	Bergrettung	Landeshauptmann für das jeweilige Bundesland	Landeswarnzentrale, Integrierte LS des Landes, lokale/regionale LS/Lösungen
141	Ärztendienst	Landeshauptmann für das jeweilige Bundesland	Landeswarnzentrale, Integrierte LS des Landes, lokale/regionale LS/Lösungen
142	Telefonseelsorge	Diözese für das jeweilige Bundesland	Telefondienst der Diözesen
144	Rettungsdienst	Landeshauptmann für das jeweilige Bundesland	Rettungsleitstellen Landeswarnzentrale, Integrierte LS des Landes, lokale/regionale LS/Lösungen
147	Notrufdienst für Kinder und Jugendliche	Österreichischer Rundfunk für das Bundesgebiet	ORF-Hotline

Tabelle 1: Offizielle Notrufnummern

Anmerkung: Weitere in Österreich verwendete dreistellige Telefonnummern (ÖAMTC 120, ARBÖ 123 usw.) sind keine Notrufnummern nach dem Telekommunikationsgesetz.

Warum 112?

Viele Menschen haben Hemmungen, den Notruf anzurufen. Dabei ist es meist falsches oder unterlassenes Handeln in Notsituationen, das Straftaten oft erst möglich macht – vor allem, wenn man selbst nicht direkt betroffen ist.

Eine Notsituation bedeutet für den unmittelbar Betroffenen eine außergewöhnliche Stresssituation, in der es oft schwierig ist, zur Abwehr der Gefahr die **richtige Rufnummer** für den richtigen Ansprechpartner bereit zu haben.

Diese Problematik verschärft sich im EU-Ausland: Mangels Wissen der richtigen Notrufnummern ist es nahezu unmöglich, für sich oder einen anderen auf geeignete Art und Weise Hilfe zu holen.

Ziel der Kampagne ist es daher, die Bevölkerung vermehrt zu sensibilisieren, dass in **JEDEM Notfall und EUROPAWEIT und KOSTENLOS** mit der **NOTRUFNUMMER 112** für sich oder andere Hilfe erwirkt werden kann.

Auf europäischer Ebene wird zurzeit im Rahmen einer Reform der Universaldienst-Richtlinie an Bestimmungen über Barrierefreiheit in Zusammenhang mit 112 gearbeitet.

In Österreich besteht die **barrierefreie** Möglichkeit, dass auch Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung im Notfall Hilfe holen können. Dabei wird von einem Mobiltelefon der hilfeschendenden Person **ein SMS an die gebührenfreie Nummer „0800 / 133 133“** abgesetzt. Dieses SMS wird im Übertragungsweg von der Telekom Austria **in ein Telefax umgewandelt**, das österreichweit an ein Telefax-Gerät bei der Landesleitzentrale Wien geleitet wird.

Parallel dazu steht eine E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme für Notfälle für beeinträchtigte Menschen zur Verfügung: gehuerlosennotruf@polizei.gv.at

Unter der Notrufnummer 112 erhalten Hilfesuchende in allen 27 Mitgliedstaaten Unterstützung, egal, welche Blaulichtorganisation für den Einsatz zuständig ist; ob Polizei, Feuerwehr oder die Rettung!

Die europäische Notrufnummer 112

Die Telefonnummer 112 ist die einheitliche europäische Notrufnummer und der erste Kontaktpunkt (Public Safety Answering Point – PSAP). Hier werden Notrufe entgegengenommen und die Notfallinformationen an den entsprechenden Rettungsdienst, wie Polizei, Feuerwehr und Krankenwagen, weitergeleitet.

Der PSAP gehört entweder zu einer der genannten Rettungsorganisationen oder dient als Schnittstelle zwischen Anrufern und Rettungsdiensten. Die Organisation der Rettungsdienste bleibt jedoch eine nationale bzw. wie in Deutschland oder Spanien eine regionale Aufgabe.

Die Notrufnummer 112 wurde im Jahr 1991 eingerichtet und schrittweise in allen EU-Staaten etabliert. Diese Nummer kann überall in der Europäischen Union aus dem Festnetz oder vom Mobiltelefon kostenlos angewählt werden. In den meisten Ländern ergänzt die Nummer 112 die bestehenden nationalen Notrufnummern und ersetzt diese nicht.

Der europaweit einheitliche Notruf 112 kann von jedem Telefon aus gewählt werden – mit einem Handy auch ohne Netzvertrag, ohne Guthaben und meist sogar ohne SIM-Card.

Was geschieht, wenn Sie die 112 anrufen?

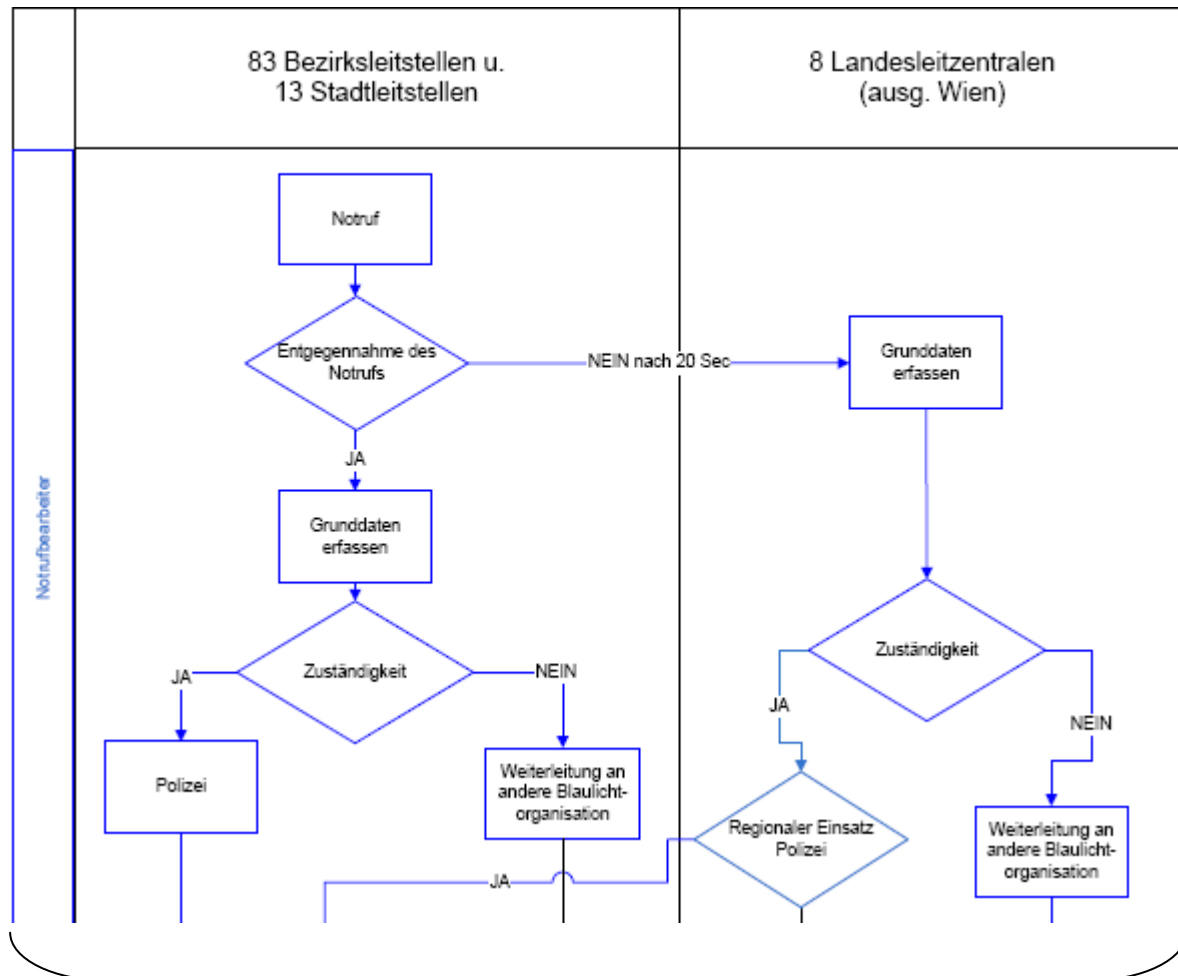
Der Euronotruf 112 wird in Österreich von der Polizei betrieben. In den Bundesländern langt der Notruf abhängig vom jeweiligen Standort des Anrufers bei der Bezirks- oder Stadtleitstelle oder bei der Landesleitzentrale ein.

In den 13 Stadtleitstellen, 83 Bezirksleitstellen und 9 Landesleitzentralen sind unterschiedlich viele Leitungen für den Notruf reserviert. Jeder einlangende Notruf wird von einem speziell ausgebildeten Mitarbeiter behandelt. Kann der Notruf bei den Stadt- und Bezirksleitstellen nicht sofort entgegengenommen werden, wird dieser automatisch (ca. ab 20 Sekunden) an die jeweilige Landesleitzentrale weitergeleitet.

In Wien wird jeder Notruf unabhängig vom Standort ausschließlich von der Landesleitzentrale übernommen und der Einsatz eingeleitet.

Wenn der Notruf über 112 eingeht und nach der Erfassung der Grunddaten feststeht, dass andere Blaulichtorganisationen zuständig sind, wird der Notruf an die betroffene Organisation weitergegeben. In manchen Stellen erfolgt die Übergabe direkt (technische Einrichtung zwischen Polizei und der anderen Organisation). In allen anderen Fällen wird der Notruf telefonisch übergeben.

Derzeitiger Notrufablauf

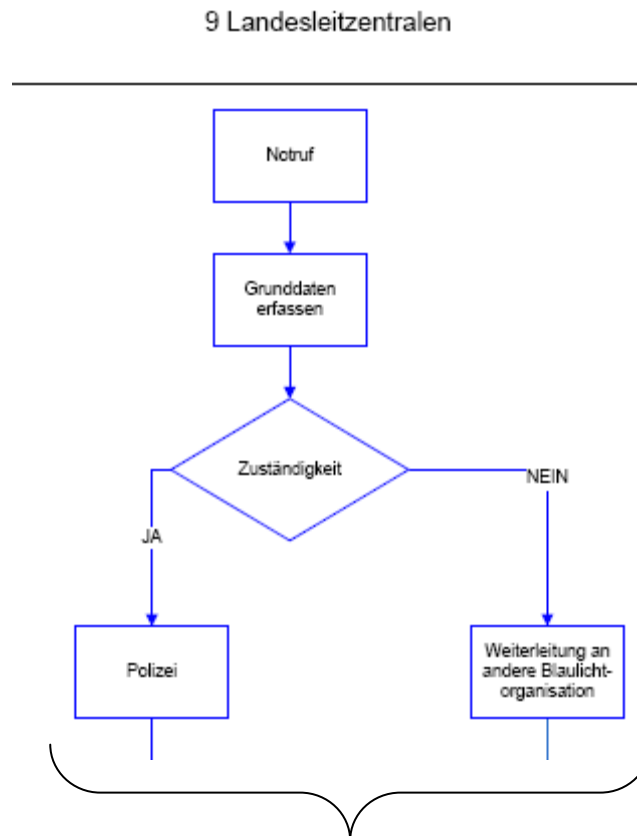


Neues Notruf- und Leitstellenkonzept

Wie in Wien plant das Innenministerium auch für alle anderen Bundesländer eine Zusammenführung der Notrufe auf eine Stelle je Bundesland – die Landesleitzentralen. Durch den Einsatz neuester Technologien – sowohl für die Notruftechnik als auch für die Einsatzleitung – wird die Arbeit bei der Notruf-Entgegennahme wesentlich professioneller und die Qualität des gesamten Einsatzes verbessert. Zum Beispiel könnten die bereits von der Notrufstelle aufgenommenen Stammdaten (Vorname, Familienname, Einsatzadresse, Einsatzgrund, Telefonnummer) an das jeweilige System der zuständigen Organisation übergeben werden.

Das Innenministerium wird im kommenden Jahr den Ausbau der Mehrsprachigkeit der Beamtinnen und Beamten an den Notrufplätzen fortsetzen.

Geplanter Notrufablauf



Danach wird der Einsatz von der zuständigen Organisation eingeleitet!

2.3. Rechtliche Grundlagen für die Einführung der Notrufnummer 112 (EU-Recht)

Die Universaldienstrichtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 (2002/22/EC) legt grundlegende Verbraucherrechte und Mindeststandards in Bezug auf Verfügbarkeit und Erreichbarkeit der Notrufnummer 112 fest. Dazu gehört auch, dass in der EU laut Art. 26 sichergestellt sein muss, dass jeder Nutzer eines Fest- oder Mobilfunknetzes (einschließlich öffentlicher Telefone) kostenlos die Notrufnummer 112 anrufen kann.

Artikel 26

Einheitliche europäische Notrufnummer

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Endnutzer öffentlich zugänglicher Telefondienste, einschließlich der Nutzer öffentlicher Münz- und Kartentelefone, zusätzlich zu etwaigen anderen nationalen Notrufnummern, die von den nationalen Regulierungsbehörden vorgegeben sind, gebührenfreie Notrufe mit der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 durchführen können.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 angemessen entgegengenommen und auf eine Weise bearbeitet werden, die der nationalen Rettungsdienstorganisation am besten angepasst ist und den technischen Möglichkeiten der Netze entspricht.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Unternehmen, die öffentliche Telefonnetze betreiben, den Notrufstellen bei allen unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 durchgeführten Anrufen Informationen zum Anruferstandort übermitteln, soweit dies technisch möglich ist.

(4) Die Mitgliedstaaten gewährleisten, dass die Bürger angemessen über Bestehen und Nutzung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 informiert werden.

Nationale Rechtsgrundlagen für den Notruf 112:

Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I Nr. 70/2003
--

Notrufe

§ 20. (1) Betreiber eines öffentlichen Telefonnetzes oder -dienstes haben die Herstellung der Verbindung zu allen Notrufnummern zu gewährleisten.

(2) Betreiber eines öffentlichen Telefondienstes haben für Endnutzer die kostenlose Verbindung zu allen Notrufnummern zu gewährleisten.

(3) Betreiber öffentlicher Telefonnetze und -dienste haben sicherzustellen, dass beim Notrufträger die Rufnummer des rufenden Anschlusses zur Identifikation bereit steht.

Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009, BGBl. II Nr. 212/2009
--

§ 17. (1) Eine öffentliche Kurzurufnummer für Notrufdienste dient der Adressierung von Diensten gemäß Abs. 2.

(2) Notrufdienste dienen der Abwehr einer gegenwärtigen oder unmittelbar drohenden Gefahr für Leben, körperliche Unversehrtheit, Umwelt oder Vermögen.

(3) Öffentliche Kurzurufnummern für Notrufdienste können festgelegt werden, wenn für die Erbringung eines

österreichweiten Notrufdienstes gemäß Abs. 2 ein gesetzlicher Auftrag besteht, der auch die Nutzung von Kommunikationsdiensten, welche die Nutzung einer Rufnummer bedingen, zur Alarmierung vorsieht, und die Erbringung des Dienstes mit einer der in § 18 festgelegten Rufnummern nicht möglich ist.

§ 18 KEM-V zählt die Notrufnummern taxativ auf (siehe Tabelle 1).

§ 20 KEM-V weist die unterschiedlichen Notrufnummern den jeweiligen Bescheidinhabern zu (siehe Tabelle 1).

§ 21 KEM-V regelt die Verhaltensvorschriften der Bescheidinhaber einer öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste. Insbesondere sind darin der Abdeckungsgrad, die Erreichbarkeit, die Interventionszeit sowie die Weitergabe von Notrufen an andere Blaulichtorganisationen (BOS) geregelt.

Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009, BGBl. II Nr. 212/2009
--

Verhaltensvorschriften

§ 21. (1) Der Zuteilungsinhaber einer öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste hat sicherzustellen, dass

1. für Anrufe zur zugeteilten öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste von jedem Ort seines Zuteilungsgebietes das entsprechende Routingziel festgelegt ist und diese Informationen für Kommunikationsnetz- und Kommunikationsdienstebetreiber entgeltfrei in einem elektronisch weiterverarbeitbaren Format, elektronisch abrufbar bereitgestellt werden und über Änderungen in geeigneter Weise informiert wird,

2. der Notrufdienst im gesamten Zuteilungsgebiet erreichbar ist,

3. der Notrufdienst 24 Stunden täglich erreichbar ist und so ausgestattet wird, dass bei der Entgegennahme von Rufen keine nennenswerten Wartezeiten auftreten.

4. bei Notrufen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der erreichten Leitstelle fallen, eine situationsadäquate Weiterleitung an die jeweils zuständige Leitstelle erfolgt.

(2) Die Belegung von öffentlichen Kurzurufnummern für Notrufdienste mit Tonbandnachrichten oder ähnlichen automatischen Systemen sowie ein Verhalten, das keine der Notrufsituation adäquate Hilfe ermöglicht oder initiiert, ist nicht zulässig.

(3) Folgeziffern hinter einer öffentlichen Kurzurufnummer für Notrufdienste sind nicht zulässig.

2.4. Statistik

Notrufanzahl

Österreichweit werden jährlich ca. 2,5 Millionen Notrufe von den Stadt- und Bezirkleitstellen und Landesleitzentralen entgegengenommen. Die allgemeine Tendenz der Notrufanzahl ist leicht steigend (2006: ca. 2,3 Mio).

Bundesland	Region	Notrufe Gesamt
Burgenland	1	48.420
Kärnten	2	142.951
Niederösterreich	3	309.391
Oberösterreich	4	281.372
Salzburg	5	155.071
Steiermark	6	280.610
Tirol	7	192.375
Vorarlberg	8	87.314
Wien	9	1.033.485
	Summe:	2.530.989

davon 112:	853.902
davon 133:	1.677.087

Verteilung 112⇔133

Von den Notrufen entfallen derzeit etwa ein Drittel auf 112-Anrufe und zwei Drittel auf 133-Anrufe.

Bundesland	112	Anteil	133	Anteil
Burgenland	20.092	41 %	28.328	59 %
Kärnten	45.632	32 %	97.319	68 %
Niederösterreich	108.820	35 %	200.571	65 %
Oberösterreich	95.025	34 %	186.347	66 %
Salzburg	52.805	34 %	102.266	66 %
Steiermark	109.455	39 %	171.155	61 %
Tirol	63.918	33 %	128.457	67 %
Vorarlberg	34.150	39 %	53.164	61 %
Wien	324.005	31 %	709.480	69 %
	853.902	34 %	1.677.087	66 %

Notrufursprung

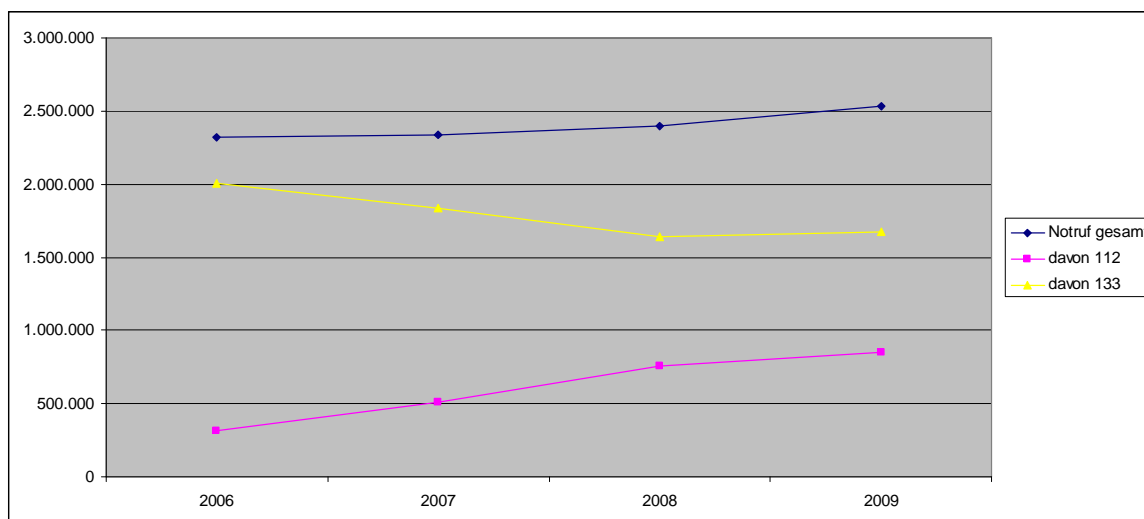
Etwa 16 % aller Notrufe kommen ursprünglich aus dem Festnetz der Telekom Austria; 84 % entfallen auf alle anderen Netzbetreiber (alternative Festnetz- und zum überwiegenden Teil Mobilnetzbetreiber).

Der Anteil der Mobilnetzanrufer liegt derzeit bei ca. 80 % aller Notrufe – Tendenz leicht steigend (2006: ca. 73 %).

Entwicklung 2006 bis 2009

	Notruf gesamt	davon 112	davon 133	Telekom	andere Netze
2006	2.318.098	310.951	2.007.147	515.162	1.802.936
2007	2.339.285	507.607	1.831.678	465.994	1.873.291
2008	2.396.077	752.399	1.643.678	438.347	1.957.730
2009	2.530.989	853.902	1.677.087	395.485	2.135.504

Grafische Darstellung



Notrufbearbeitung (Workflow)

Ankommende Notrufe werden auf den Einsatzleitstellen so rasch wie möglich entgegengenommen bzw. abgefragt. Aufgrund der mitgeschickten Teilnehmernummer, die am Notruf nicht unterdrückt werden kann, werden in verschiedenen internen und externen Verzeichnissen Teilnehmerdaten (Name und Adresse) gesucht und dem Notrufbearbeiter präsentiert: Der genaue Sachverhalt wird ermittelt, die Anlassdaten ergänzt und die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet.

Wartezeiten bis zur Entgegennahme des Notrufes (aktuelle Auswertung vom Jänner 2010):

In Wien werden 65 % aller eingehenden Notrufe innerhalb von 5 Sekunden, weitere 26 % innerhalb von 6 bis 20 Sekunden entgegengenommen. 91 % aller Notrufe werden also innerhalb von 20 Sekunden abgefragt.

In den übrigen Bundesländern werden 98 % der Notrufe innerhalb von 20 Sekunden übernommen.

2.5 Sonstige Alarmsysteme

Unter sonstige Alarme sind Alarmauslösungen von externen privaten Alarmzentralen sowie alle sonstigen Alarmauslösungen zu verstehen.

Das Innenministerium ist weiterhin bestrebt, auf Basis des neuen TETRA-Digitalfunknetzes sukzessive ein einheitliches, österreichweites Einsatzleitsystem (ELS) einzurichten. In den noch nicht digitalfunkversorgten Bundesländern werden intensive Verhandlungen mit Vertretern des Landes geführt. Somit kann künftig – entsprechend dem Umsetzungsgrad der Implementierung eines einheitlichen ELS – unter anderem auch eine einheitliche elektronische Kräfteübersicht in den Leitstellen gewährleistet werden.

Der Digitalfunk ist die technische Grundlage für die GPS-Ortung der Einsatzkräfte sowie die Übermittlung von Statusmeldungen in das ELS. In Wien wurde die Übermittlung von Statusmeldungen in das ELS bereits implementiert. Für die GPS-Ortung der Einsatzkräfte wurde ein technisches Konzept erarbeitet.

Dadurch wird nicht nur der administrative Aufwand bei den Dienststellen verringert, sondern vor allem die Einsatzzeit und die Einsatzdokumentation verbessert – das kommt unmittelbar den hilfesuchenden Bürger und Bürgerinnen zugute.

Einzelne Alarmsysteme

Telefonwählgeräte

Telefonwählgeräte (TWG) werden grundsätzlich als Ergänzung von Alarmanlagen im Bereich Objektschutz eingesetzt und befinden sich in vielfältiger technischer Ausprägung im Handel. Das Telefonwählgerät ruft bei einem Alarm eine oder mehrere Telefonnummern (Polizei, Sicherheitsdienst, Handy, Nachbar ...) und leitet den Alarm an diese weiter.

Im TWG können meist ein Identifikationstext und bei modernen Geräten mehrere Ereignistexte individuell aufgesprochen werden. Diese Texte werden bei Annahme des TWG-Anrufs als Ansagetext mehrfach abgespielt und enthalten zweckdienliche Informationen zum Schutzobjekt und zum Ereignis.

Derzeit sind Österreichweit ca. 26.600 TWG-Anschlüsse bei den Einsatzleitstellen registriert. Sie verursachten im Jahr 2009 ca. 22.100 Alarme und lösten ca. 9.500 Einsätze aus.

Technisches Überwachungssystem und Meldesystem mit digitaler Leitungsüberwachung (MDL)

Im Rahmen des Telemetrie- und Sicherheitsdienstes (TUS) errichtet und betreibt die *TelekomAustria AG* ein hoch verfügbares Sicherheitsnetz (TUS-Netz) für die Übertragung von Notruf- und Alarmsignalen, Überwachungs- und Steuersignalen und Fernwirkbefehlen und Telemetrie-Daten zu Überwachungsstellen (Polizei, Feuerwehr, Sicherheitsunternehmen, Steuerungssysteme ...). Es handelt sich dabei um ein ständig überwachtes Übertragungssystem: Sabotageversuche auf Übertragungswegen führen automatisch zu einer Alarmierung.

Dieses Netzwerk wird im polizeirelevanten Bereich für die Übertragung von Alarmen von TUS-Anschlüssen (Wien, Niederösterreich, Burgenland und Steiermark) und MDL-Anschlüssen – Meldesystem mit digitaler Leitungsüberwachung – (Oberösterreich, Salzburg, Kärnten, Tirol, Vorarlberg) von besonders schützenswerten Objekten (Banken usw.) an die jeweiligen Einsatzleitstellen verwendet.

Derzeit sind österreichweit 1.305 TUS-Anschlüsse registriert, die im Jahr 2009 4.358 Alarme und 1.287 Einsätze auslösten.

Weiters sind 995 MDL-Anschlüsse angemeldet, die 999 Alarme und 714 Einsätze verursachten.

Notrufempfangsanlagen (NEA)

Notrufempfangsanlagen sind grundsätzlich direkt mit einer örtlich zuständigen Sicherheitsdienststelle (z. B. Polizeiinspektion) über Leitung verbunden und in verschiedenen einfachen technischen Lösungen nur mehr in geringer Anzahl vorhanden. Direkte Anbindungen werden in dieser Form nicht mehr errichtet und erfolgen nunmehr ausschließlich mittels TUS/MDL oder TWG an Einsatzleitstellen.

Tipps bei Errichtung einer Einbruchmeldeanlage (Alarmanlage)

Bei der Errichtung einer Einbruchmeldeanlage (EMA) sollen folgende Punkte berücksichtigt werden:

- 1) Richtige Projektierung.
- 2) Auswahl der geeigneten, geprüften Komponenten.
- 3) Fachgerechte Installation.

Genaue Informationen erhalten Sie

- auf der Homepage der **Wirtschaftskammer** www.sicherdaheim.at, sowie
- im **Beratungszentrum der Kriminalprävention** in Wien 7., Andreasgasse 4, Montag bis Freitag, 10:00 bis 18:00 Uhr sowie jeden ersten Samstag im Monat. Telefon (01) 31310/44938.

Das Beratungszentrum ist wie ein Schauraum ausgestattet und die Beratung erfolgt von erfahrenen Kollegen **produktneutral und kostenlos**. Darüber hinaus werden bei Vorträgen, Messen, Veranstaltungen und Beratungen vor Ort Informationen angeboten.

Alarmstatistik 2009

Art	Anschlüsse	Alarme	Einsätze
TUS	1.305	4.358	1.287
MDL(SM-40)	995	999	714
NEA	130	277	270
TWG	26.601	22.110	9.515
sonstige	8.556	9.167	5.775
Summe:	37.587	36.911	17.561

2.6. Einsatz- und Krisenkoordinationscenter (EKC)

Das EKC ist die zentrale Informations-, Kommunikations- und Koordinationsplattform des Innenministeriums einschließlich des staatlichen Katastrophen- und Krisenmanagements und ist damit auch die zentrale Journaledienststelle des Innenministeriums.

Vom EKC wird ein permanentes aktuelles Lagebild zur Sicherheit in Österreich erstellt, wobei der Sicherheitsbegriff umfassend ist und von sicherheits- und kriminalpolizeilichen Bedrohungslagen über Industrieunfälle und Naturkatastrophen bis hin zu herausragenden Verkehrssituationen, Ereignissen, Veranstaltungen sowie Versammlungen und auch Sicherheitsbedrohungen von Österreicherinnen und Österreichern im Ausland reicht.

Bürgerservice und Ansprechpartner

Das EKC nahm seinen Betrieb am 1. Jänner 2006 anlässlich des österreichischen Vorsitzes in der EU auf und ist rund um die Uhr für alle Menschen unter +43-1-53126-3200 sowie unter ekc@bmi.gv.at erreichbar.

- ✓ Ständig erreichbare Anlaufstelle des BM.I für alle sicherheitsrelevanten Auskunft- und Unterstützungsbegehren.
- ✓ Bürgerservice (außerhalb der Amtsstunden).
- ✓ Ständig erreichbare Ansprechpartner, wenn es außerhalb der Amtsstunden festzustellen gilt, welche Behörden bzw. Organisationen in Österreich für ein bestimmtes Anliegen zuständig sind und wann und wie sie erreicht werden können.

Call Center

Das EKC umfasst auch ein Call Center, das jederzeit aktiviert werden kann.

Das Call Center wird bei Bedarf für bestimmte, herausragende und den Aufgabenbereich des Innenministeriums betreffende Ereignisse in Betrieb genommen:

- einerseits wenn es gilt, der Bevölkerung eine zentrale Auskunftsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen,
- andererseits wenn es geboten ist, Mitteilungen aus der Bevölkerung über vermisste oder möglicherweise bei einem Unglück zu Schaden gekommene Personen zu kanalisieren und strukturiert zu erfassen.

Das Call Center wurde in den vergangenen Jahren etwa bei bundesweiten Wahlen (EU-Parlament, Nationalratswahlen, Bundespräsidentenwahlen), bei der Fußball-Europameisterschaft und bei den besonders sicherheitsrelevanten Besuchen von

Staatspräsidenten oder des Papstes aktiviert. Dabei wurden bisher bei sieben Anlässen insgesamt ca. 23.000 Anfragen und Anliegen der Bevölkerung erledigt.

Ombudsstelle „Fremdenwesen“

Aufgrund des Auftrages der Innenministerin wurde im November 2010 im EKC die Ombudsstelle „Fremdenwesen“ eingerichtet, die zu Fragestellungen bei Familienrückführungen kontaktiert werden kann.

Die Ombudsstelle ist von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr mit drei sachkundigen Bediensteten besetzt und unter der tarifbegünstigten Rufnummer 0810-220245 und über die E-Mail-Adresse ombudsstelle.fremdenwesen@bmi.gv.at erreichbar.

Der Ombudsstelle obliegt die Auskunftserteilung bzw. Abarbeitung von Anfragen, Anregungen, Beschwerden und Informationen zum Fremden- und Asylwesen, insbesondere im Zusammenhang mit betroffenen Familien.

Die Auskunftserteilungen bzw. Abarbeitungen der Eingaben erfolgen im direkten Gespräch bzw. in Beantwortung der eingegangenen E-Mails. Bei Unmöglichkeit der unmittelbaren Auskunftserteilung bzw. Abarbeitung werden Auskünfte der Fachabteilung eingeholt. Erforderlichenfalls werden die Eingaben an die Fachabteilungen weitergeleitet.

Jede Person oder Organisation, die sich an die Ombudsstelle wendet, erhält eine Antwort. Jede Eingabe und jede Auskunft wird zur Nachvollziehbarkeit dokumentiert.

Statistik:

Laufzeit 31 Tage (28. Oktober 13. Dezember 2010), Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr

Aufgliederung der Anfragen insgesamt (telefonisch oder per Mail):

1) Sonstiges/Irrläufer/Test	13
2) Aufenthaltstitel	23
3) Visum	16
4) Zwangsmaßnahmen	9
5) Allgemeine Auskunft	19
6) BMI intern	16
7) Freiwillige Rückkehr	1
8) Humanitärer Aufenthalt	9
9) Asyl	2
<u>Summe:</u>	108

Aufgliederung der registrierten Telefonanrufe:

1) Privat:	53
2) NGO	20
3) BMI (intern)	16
4) Behörden	2
<u>Summe:</u>	91

3. BÜRGERBETEILIGUNG

3.1. Allgemeines

Prävention ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und es ist notwendig, die Bürgerinnen und Bürger im Rahmen der Präventionstätigkeit sowie zur Aufklärung und Verhinderung von Verbrechen stärker einzubinden.

„Community Policing“ (gemeinschaftsbezogene Polizeiarbeit) bedeutet im Wesentlichen die Zusammenarbeit zwischen Polizei, Bevölkerung und Vereinen oder Initiativen zur Erkennung und Lösung von gemeinschaftlichen Problemen. Dafür ist ein ungetrübtes Vertrauensverhältnis zwischen der Bevölkerung und der Polizei notwendig. Dieses Vertrauen basiert auf einer hohen, präventiven Präsenz der Polizei in den Orten, verbunden mit ausgeprägten Orts- und Milieukenntnissen.

Community Policing stammt aus den USA und ist ein gesamtgesellschaftlicher Ansatz zur Kriminal- und Verkehrsunfallprävention auf kommunaler Ebene. Unter der zunehmenden Motorisierung der Polizei litt der direkte Kontakt zwischen der Bevölkerung und der Polizei. So wurden verschiedene Community-Policing-Modelle geschaffen, die auch im Ausland übernommen wurden. In der Schweiz wurden eigene Community-Policing-Vorgehensweisen entwickelt, in der Westschweiz gibt es beispielsweise Initiativen, die dem amerikanischen „Neighbourhood Watching“ ähneln.

Andererseits wird die Notwendigkeit auch von den „Crime-Stoppers“-Programmen bestätigt. Die Crime Stoppers wurden 1976 in den USA gegründet, sie bestehen mittlerweile auch in Großbritannien. In den Vereinigten Staaten sind sie ein seit Jahren erprobtes Modell zur Verbrechensbekämpfung. Im nordamerikanischen Raum gibt es mittlerweile über 1.000 Crime-Stoppers-Programme.

Ähnlich wie Community Policing gehen diese Programme davon aus, dass Zeugen von Verbrechen nicht immer bereit sind, mit der Polizei zusammenzuarbeiten, oder nicht in jedem Fall für die Polizei erreichbar sind.

Ungelöste Verbrechen und Fälle gesuchter Personen werden in Zusammenarbeit mit den Medien und online veröffentlicht mit der Bitte an die Bevölkerung um Unterstützung.

Die Bürger und Bürgerinnen werden ermutigt, Einzelheiten über jede Art krimineller Tätigkeit zu melden. Einen besonderen Anreiz, sich mit einem Crime Stopper in Verbindung zu setzen, sind Belohnungen für Hinweise, die zur Ergreifung der Täter führen. Zudem ist es

niederschwelliger, sich mit Crime Stoppers in Verbindung zu setzen als bei der Polizei eine offizielle Anzeige zu erstatten.

3.2. Situation in Österreich

Auch in Österreich wurde die Notwendigkeit der Einbindung der Bevölkerung erkannt. Allerdings gibt es derzeit noch keine einheitliche gesamtösterreichische Lösung. Vielmehr wird diesem Gedanken von den Behörden und zusätzlich durch engagierte private Initiativen Rechnung getragen. Sowohl die behördlichen als auch die privaten Initiativen haben zudem gemeinsam, dass sie regional beschränkt sind. Gleichzeitig zeigt sich im Zusammenhang mit den vielen Initiativen, dass die Bürgerinnen und Bürger ein reges Interesse an diesem Thema haben. Befragungen zeigen, dass sich durch das Bestehen solcher Initiativen nicht nur das subjektive Sicherheitsgefühl der Befragten, sondern auch der Kontakt zur örtlichen Polizei verbessert hat.

3.3. Bürgerbeteiligungsprojekt „Sichere Gemeinde“

Auf Grund der Vielfalt der Initiativen sowie deren regionale Beschränkung und des offensichtlichen Bedarfs wird über Auftrag der Innenministerin unter Federführung des Bundeskriminalamtes vom Büro für Kriminalprävention und Opferhilfe das Bürgerbeteiligungsprojekt „Sichere Gemeinde“ erarbeitet, um die gesamte Bevölkerung Österreichs in die Verhinderung bzw. Bekämpfung von Kriminalität einzubinden.

Ausgangslage

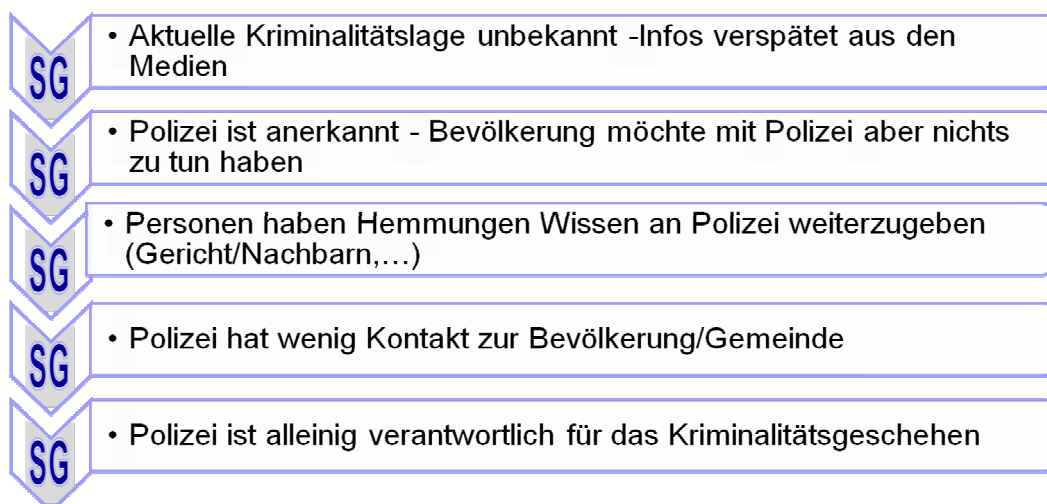


Abbildung 1: Aufzählung der Ausgangslage.

Aufbauend auf diese Punkte wurden als Ziele die gegenseitige Information zwischen Bürgern und Polizei, die Sensibilisierung des Themas Sicherheit, gemeinsame Veranstaltungen und insbesondere die Einbindung aller Verantwortlichen erarbeitet.



Abbildung 2: Schematische Darstellung des Zusammenwirkens

Mit Hilfe dieses Projektes soll eine **Schnittstelle zwischen den Gemeinden, Behörden und Bürgern** geschaffen werden. Über diese werden zielgerichtete Informationen zum Kriminalitätsgeschehen inklusive möglicher **Lösungsvorschläge und Präventionstipps** weitergeleitet.

Zu diesem Zweck wird eine **Internetplattform** eingerichtet, auf der sich die Bürgerinnen und Bürger tagesaktuell und grafisch aufbereitet über das Kriminalitätsgeschehen und entsprechende Präventionsmaßnahmen informieren können.

Sollten interessierte Einwohner mehr als die auf der Plattform angebotenen Informationen wünschen, werden sie an die Gemeinde verwiesen, wo zusätzliche Informationen aufliegen werden. So können die Informationen auch Menschen zugänglich gemacht werden, die keinen Internetzugang haben.

Zudem soll auf der Plattform die Möglichkeit angeboten werden, dass die Bevölkerung Hinweise an die Polizei liefern kann. Angemerkt wird jedoch, dass die Aufklärung von Straftaten trotzdem alleinige Aufgabe der Sicherheits- und Strafverfolgungsbehörden bleibt und nicht an Privatpersonen oder private Initiativen ausgelagert werden soll.

Da Prävention, wie auch auf der Plattform „INNEN.SICHER.AT“ angeführt, eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe darstellt, soll die Tatsache sowie die Art der Verbreitung jener Informationen den Gemeinden selbst überlassen werden. Dadurch werden einerseits die Zusammenarbeit und der Zusammenhalt in den Gemeinden gefördert und andererseits können die Bürgermeisterinnen und Bürgermeister besser und effizienter auf lokale Besonderheiten eingehen und vorhandene Strukturen nutzen. Die Autonomie der Gemeinde bleibt daher gewahrt.

Informationsfluss

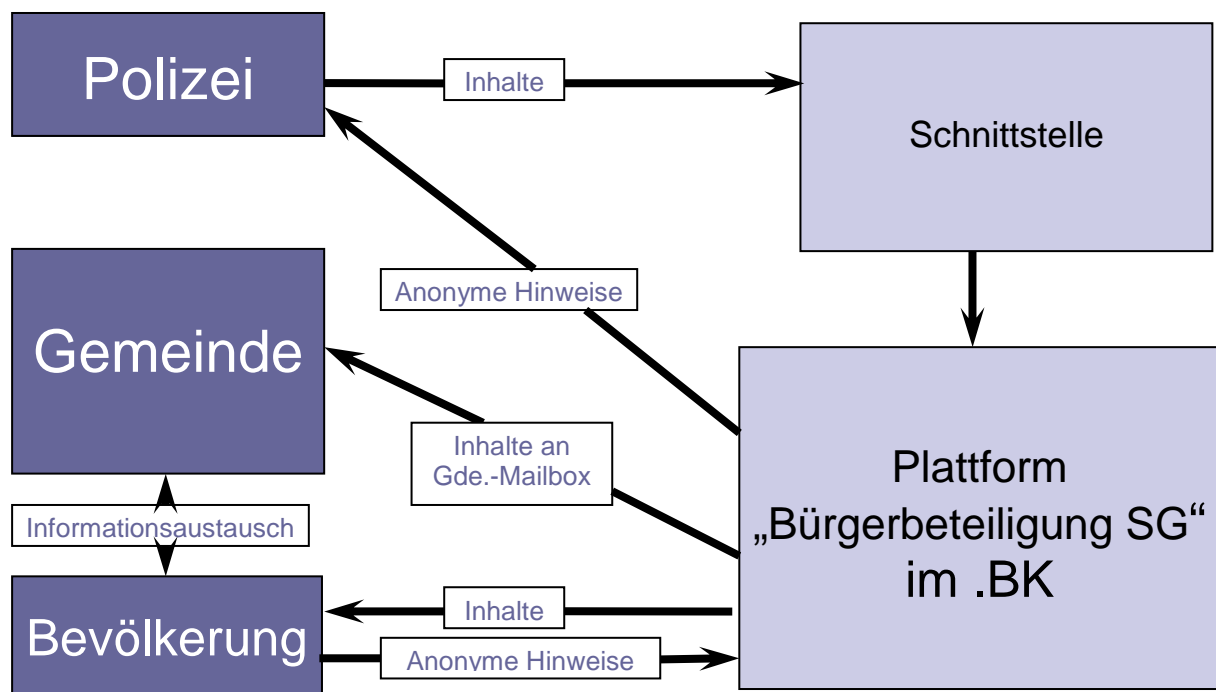


Abbildung 3: Schematische Darstellung des Informationsflusses.

Der Informationsfluss soll standardisiert und automatisiert werden. Es sollen hauptsächlich ausgewählte Delikte aus der Eigentumskriminalität weitergegeben werden.

Da die Übermittlung dieser Daten vollautomatisch erfolgen soll, ist bei der Anzeigenaufnahme von den Beamtinnen und Beamten als „Human Interface“ zu prüfen, ob ein Personenbezug hergestellt werden kann oder nicht.

Zum Beispiel kann in Straßen mit nur einem Haus trotz Fehlens einer Hausnummer ein Personenbezug hergestellt werden. Gleiches gilt beispielweise auch bei Bekanntgabe des gestohlenen Gutes aus der einzigen Ortskirche (Kulturgut). Stellt sich daher bei einer

solchen Prüfung heraus, dass die Anonymität nicht gegeben ist, gelangen die betreffenden Informationen nicht auf die Internet-Plattform.

Die herkömmlichen polizeilichen Ermittlungstätigkeiten werden von den Beamtinnen und Beamten aufgenommen. Zusätzliche Arbeitsschritte in Bezug auf das Projekt „Sichere Gemeinde“ ergeben sich für die Beamten und Beamtinnen nicht.

Vor der österreichweiten Umsetzung wird ein Pilotprojekt in einigen Gemeinden gestartet. Nach einer entsprechenden positiven Evaluierung soll das Projekt im Anschluss in ganz Österreich umgesetzt werden.

4. STREIFENDIENSTOFFENSIVE

4.1. Bürgernähe

Nach dem Prinzip „Leistung muss sich lohnen“ soll der Streifendienst attraktiver werden. Erreicht werden soll, dass jede Polizistin und jeder Polizist stolz darauf ist, im Streifendienst für Sicherheit zu sorgen, weil es sich lohnt, Streife zu fahren. Sicherheit wird dadurch sichtbar und stärker spürbar gemacht. Durch verschiedene Maßnahmen wird der Kontakt zum Bürger näher und der gegenseitige Informationsaustausch intensiver. In den Polizeieinspektionen soll die Verwaltungstätigkeit durch verstärkt aufgenommene Post- und Telekombedienstete abgewickelt werden; damit kann die Außendienstpräsenz der Polizistinnen und Polizisten erhöht werden.

4.2. Beispiele

In den Bundesländern Tirol, Steiermark, Burgenland und Wien gibt es eine Reihe von Initiativen, mit denen durch Umgestaltung des Streifendienstes mehr Bürgernähe erzielt worden ist. Die Initiativen werden größtenteils ausgebaut, laufend überprüft und österreichweit in den nächsten Jahren umgesetzt.

Tirol

Intensivierung des Kontaktes zur Bevölkerung

Zusätzlich sind für eine stärkere Bürgernähe auch vermehrt uniformierte Fußstreifen in den Ortsgebieten einzusetzen. Im Zuge dieser Fußstreifen ist die Kontaktaufnahme zum Beispiel mit Mitarbeitern von Geldinstituten sowie mit wichtigen Institutionen, Organisationen, Gewerbebetrieben zu forcieren. Dabei ist speziell auf kriminal- und sicherheitspolizeiliche Aspekte (verdächtige Wahrnehmungen, Fahndungen, kriminalpolizeiliche Beratung usw.) einzugehen, um sowohl die Menschen über sicherheitsrelevante Belange zu informieren als auch deren Informationen über bestimmte Wahrnehmungen entgegennehmen zu können.

Auch die verstärkte Präsenz bei Schutzwegen, auf Schulwegen, die Bestreifung von beliebten Treffpunkten Jugendlicher an öffentlichen Orten (z. B. Spiel- und Sportplätze) in den Dämmerungs- und Abendstunden und die Kontaktaufnahme mit Jugendlichen werden im Rahmen dieses Projektes forciert.

Eckpfeiler der Umsetzung

- Der Polizeiinspektionskommandant als Gesamtverantwortlicher für seine Dienststelle hält Kontakt mit dem Bürgermeister (mindestens zweimal jährlich finden Arbeitsgespräche mit dem Bürgermeister statt).
- Es wird bei allen Beamten die Bewusstseinsbildung verstärkt, dass Bürgernähe bei jedem Bürgerkontakt notwendig und hilfreich ist.
- Die Einteilung der erforderlichen Anzahl von Kontaktbeamten und die Aufgabenaufteilung werden auf eine mögliche Optimierung überprüft.

Die Aktivitäten der Dienststellen in diesem Bereich, wie Vortragsvermittlungen, Arbeitsgespräche mit Bürgermeistern, Fußstreifen usw., werden in der EDD (Elektronische Dienst-Dokumentation) entsprechend erfasst.

Steiermark

Die Einbruchskriminalität stellt eine Herausforderung für die Sicherheitskräfte dar. Polizeiliche Maßnahmen erzielen nur dann Wirkung, wenn es gelingt, die aktuelle Lage zu berücksichtigen, klare Ziele zu definieren und das erarbeitete Konzept flächendeckend und hauptsächlich mit den verfügbaren Regeldienstkräften umzusetzen.

Die monatlich geleisteten Schwerpunktkontrollen im Rahmen der Nachtstreifen (ca. 4.000 bis 5.000 Stunden) sind ein wesentlicher Beitrag der steirischen Polizei zur Sicherheit im Bundesland.

Daher werden in Ergänzung zu den Schwerpunktaktionen und sonstigen kriminalpolizeilichen Maßnahmen flächendeckende Kontrollen durchgeführt. Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird durch eine begleitende Umsetzungskontrolle sichergestellt.

Alle Sektor- und Autobahnstreifen des Landespolizeikommandos verwenden eine Stunde des Plandienstes für Schwerpunktkontrollen. Die Kontrollorte und Kontrollzeiten von zweimal 30 Minuten pro Streife werden vom Bezirkspolizeikommando oder von der Landesverkehrsabteilung innerhalb des Zeitraumes von 22.00 bis 06.00 Uhr vorgegeben.

Sonstige Kontrolltätigkeiten sind wahrzunehmen, soweit sie mit den taktischen Zielen der Schwerpunktmaßnahmen vereinbar sind.

Burgenland

Ende 2009 hat das Landespolizeikommando Burgenland die uniformierte Präsenz der Polizei für die Bevölkerung sichtbar erhöht und wird sie weiter erhöhen.

Das erfolgt durch:

1. Erhöhung der Fußstreifenstunden.
2. Erhöhung der sichtbaren Präsenz im Rahmen von Schwerpunktaktionen.
3. Vollständiger Ausbau der Schengen-Ausgleichsmaßnahmen

Ad1) Fußstreifen: Als Teilziel wurde festgelegt, bis Jahresende 2010 die Anzahl der Fußstreifenstunden pro Beamten und Monat auf mindestens zehn Stunden Fußstreife zu erhöhen. Dieses Ziel wurde bereits mit Ende November erreicht. Beginnend mit Jänner 2010 (4.277,5 Stunden) kam es zu einer kontinuierlichen Erhöhung der Fußstreifenstunden, wobei im November 2010 bereits 10.838 Stunden geleistet wurden. Das entspricht einer Erhöhung um mehr als 150 Prozent. Eine weitere Erhöhung ist für das Jahr 2011 geplant.

Der Auftrag an die Streifen besteht vor allem darin, in Wohngebieten, abgelegenen Wohnsiedlungen und in Seitenstraßen von Ortschaften in Uniform, teilweise auch mit Diensthunden zu patrouillieren und Kontakt mit der Bevölkerung aufzunehmen. Dadurch können Hinweise von Privatpersonen in die polizeiliche Arbeit verstärkt einfließen. Durch diese verstärkte Präsenz soll das subjektive Sicherheitsgefühl der Bevölkerung weiter verbessert werden.

Ad 2) Schwerpunktaktionen: Diese Aktionen richten sich nach den jeweiligen Notwendigkeiten (Lagebilder, Kriminalitätsanalyse, Schwerpunktsetzungen wie Dämmerungseinbrüche usw.).

Im Rahmen von Schwerpunktaktionen werden gezielt Ortschaften ausgewählt, in denen

- an den Ortseinfahrten Standkontrollen und
- innerhalb des Ortsgebietes in vielen Seitenstraßen Fußstreifen bzw. auch motorisierte Streifen, teilweise auch Diensthundestreifen in Uniform durchgeführt werden.

Auch hier gibt es den Auftrag verstärkt Kontakt mit der Bevölkerung aufzunehmen.

Diese Aktionen sollen mehrmals wöchentlich in mehreren Bezirken stattfinden. Die Maßnahmen werden zeitlich für die Dauer von 1 bis 1,5 Stunden pro Ortschaft festgelegt. Parallel dazu werden Nachbarorte mit zivilen Streifen überwacht. Durch die Rotation in den Ortschaften soll eine höhere Überwachungsichte erzeugt werden.

Ad 3) Durch den Wegfall der Grenzkontrollen an den Binnengrenzen seit dem Jahr 2004 haben sich beim Überschreiten der österreichischen Staatsgrenze mit den Nachbarstaaten spürbare Reiseerleichterungen ergeben. Um diesen Vorzug für alle Bürgerinnen und Bürger halten zu können entwickelte sich Österreich innerhalb der Schengenstaaten als eine treibende Kraft im Bezug auf die Sicherheit.

Einen wesentlichen Faktor stellt jedoch ein endgültiger Ausbau einer bundesweiten AGM-Struktur als Basis einer effektiven Bekämpfung der grenzüberschreitenden Kriminalität dar. Die organisatorische Umsetzung dieser AGM-Struktur erfolgt im ersten Halbjahr 2011, die korrespondierenden maßgeblichen Personalmaßnahmen sind voraussichtlich mit Ende September 2011 abgeschlossen.

Durch den bevorstehenden Abschluss des Ausbaues der AGM-Struktur wird die bestehende Assistenzdienstleistung des Bundesheeres mit Ende 2011 als letztmalig angesehen.

Wien – Soforterledigungsformular (SEF)

Ziel des Projektes „Entlastung der Polizeiinspektionen durch die Polizeikommissariate“ ist es, durch Reduktion von administrativen Tätigkeiten die Außendienstpräsenz der Exekutivbediensteten zu erhöhen. Dies wird unter anderem durch die Einführung von Soforterledigungsformularen erreicht. Bei strafbaren Handlungen, bei denen kein Ermittlungsansatz besteht, wird der Sachverhalt vom Betroffenen auf der Polizeiinspektion selbst ausgefüllt. Im Vergleich mit der früheren Vorgangsweise ergibt sich dadurch in der Polizeiinspektion ein Zeitgewinn bzw. verringerte Wartezeiten. Überdies kann dadurch die Außendienstpräsenz der Beamten und Beamtinnen erhöht werden.

5. ANTIGEWALT

5.1. Status quo in Österreich

2009 war das Jahr mit der drittniedrigsten Kriminalitätsrate seit 2002. Dieser positive Trend scheint sich auch 2010 fortzusetzen. In den Jahren 2003, 2004, 2005 und 2007 gab es aufgrund der zunehmenden Sensibilität der Bevölkerung deutlich mehr Anzeigen als 2009. Es ist eine Änderung des Anzeigeverhaltens festzustellen, es kommt durch die Zunahme der polizeilichen Anzeigen auch zu einer Reduzierung der Dunkelziffer.

Die Exekutive stellt sich diesen Herausforderungen sowohl in der täglichen polizeilichen Praxis als auch durch ein spezielles Antigewalt-Maßnahmenbündel und ist insbesondere bemüht, ein verlässlicher, professioneller und erfolgreicher Partner in der Bekämpfung von Gewalt in all ihren Erscheinungsformen zu sein.

5.2. Maßnahmen des Innenministeriums

Das Innenministerium setzt mit den in der „Präventionsrichtlinie“ festgelegten Aufgaben verschiedene Maßnahmen zur Gewaltprävention fort. Weitere Projekte unterstreichen die Wichtigkeit von Prävention.

5.3. Bündnis gegen Gewalt

Konflikte und Gewalt haben nicht zugenommen, aber sie haben sich verschoben. Gewalt in der Ehe und Familie wird heutzutage stärker registriert. Opfer werden heute eher ermutigt, Gewalttaten anzuzeigen. In anderen Bereichen hat sich die Gewalt tatsächlich verändert, besonders im Bereich der expressiven Gewalt. Da wird Gewalt nicht mehr als Mittel zum Zweck eingesetzt, sondern es scheint gleichgültig zu sein, wer das Opfer ist – wie beim „Happy Slapping“, bei dem Jugendliche wahllos andere Jugendliche quälen und die Taten mit der Handy-Kamera aufnehmen.

5.4. Projekt Koordinierungsstelle

Die Bekämpfung von Gewalt ist ein gesamtgesellschaftlicher Auftrag, den nicht nur allein die Politik und die Polizei in Zusammenarbeit mit Verwaltungsbehörden, Justiz, NGO's und anderen Einrichtungen zu erfüllen haben.

In vielen ministeriellen Bereichen und Organisationen, wissenschaftlichen Einrichtungen, aber auch Vereinen wird zum Themenbereich Gewalt, Umgang mit Opfern und Tätern und deren Prävention gearbeitet. Soziologie, Psychologie, Kriminologie, Pädagogik bis hin zur Politikwissenschaft beschäftigen sich mit der Erforschung von Gewalt, ihren Ursachen und Auswirkungen. Diese Erkenntnisse werden nun zentral in einer Koordinationsstelle gesammelt, bewertet und analysiert.

Diesbezüglich fand am 23. September 2010 eine gemeinsame Auftaktveranstaltung der Bundesministerinnen für Inneres und Justiz sowie der Staatssekretärin für Familie statt. Quartalsmäßig werden weitere Fachtagungen zu konkreten Themengruppen veranstaltet wie zum Beispiel Senioren, Familie, Jugend, Sportgroßveranstaltungen, Früherkennung von Gewalttaten in der Medizin.

Das bereits bestehende Wissen soll gesammelt und ausgewertet werden. Daraus sollen Schlussfolgerungen und neue Strategien für die polizeiliche Praxis sowie neue Gewaltpräventionsansätze gewonnen werden:

Anhand von zu erarbeitenden Richtlinien soll das Detektieren von Gewalthandlungen erleichtert werden. Andererseits werden Best-Practices-Modelle zur Verhinderung von Gewalt entwickelt.

Zusammenhänge und Hintergründe von Gewaltursachen und Gewaltformen sollen zukünftig intensiver beleuchtet werden. Im Wesentlichen sollen drei Grundsatzfragestellungen beleuchtet werden:

- Was sind die Ursachen von Gewalt?
- Welche Schwierigkeiten gibt es bei ihrer Erfassung?
- Welche Präventionsmöglichkeiten gibt es?

Inhaltliche Schwerpunkte/Forschungsschwerpunkte sollen langfristig sein:

- Nachhaltige Analyse von Kriminaldaten/Kriminalstatistik, mit theoretischen und empirischen Methoden.
- Sozialwissenschaftliche Forschung: Entstehung, Gründe, Erscheinungsformen und Parameter für physische und psychische Gewaltformen.
- Sozialwissenschaftliche, kriminologische Forschung für begünstigende und eindämmende (Risiko-)Faktoren für Gewalt.
- Gewaltpräventionsforschung unter Berücksichtigung und Analyse von bestehenden – globalen – Präventionskonzepten, gegebenenfalls Adaption von „Best-Practice-Instruments“.
- Internationaler Vergleich, Netzwerk und Kooperation mit europäischen und internationalen Forschungs-, Bekämpfungs- und Kompetenzzentren.
- Vernetzte Plattform durch Workshops, Seminare, Kongresse usw.

Um diesen Aspekt der Gemeinsamkeit, kombiniert mit wissenschaftlicher Begleitung und Evaluierung entsprechend verwirklichen zu können, wurde von Innenministerin Maria Fekter am 12. November 2010 die „Koordinierungsstelle Bündnis gegen Gewalt“ eröffnet.

Lässt ein gemeinsamer Ansatzpunkt eine zielgerichtete akkordierte Vorgehensweise sinnvoll erscheinen, steht die Koordinierungsstelle als bundesweite Anlaufstelle zur Verfügung (buendnisgegengewalt@bmi.gv.at).

Das Bundeskriminalamt fungiert in diesen Agenden als interministerieller Vermittler zwischen den Interessensträgern und begleitet die dazu notwendigen Prozesse durch Projektcontrolling. Experten des Innenministeriums können fachlich und/oder organisatorisch eingebunden werden. Die Berichterstattung über den Verlauf der erarbeiteten Inhalte erfolgt quartalsmäßig. So können auch allfällige neue Initiativen identifiziert, priorisiert und umgesetzt werden.

Nächste Schritte:

- Etablierung der interministeriellen Programm-/Projektorganisation inkl. Infrastruktur.
- Ist-Stand-Analyse (Wer macht was? Polizei, NGO's u. a.).
- Koordination des gemeinsamen Vorgehens – Projekte.
- Viermal jährlich Workshops, kombiniert Wissenschaft und Praxis.
- Zukunftsmodelle.
- Einbindung von externer wissenschaftlicher Begleitung (Univ.-Prof. Dr. Rotraud Perner).
- Erarbeitung eines Anti-Gewalt-Masterplans: Definition umsetzungsrelevanter Subprojekte.
- Planung einer gemeinsamen Veranstaltung im Innenministerium; Abhaltung eines Tags der offenen Türe, Vorstellung der Opferschutzeinrichtungen und begleitend dazu soll eine Podiumsdiskussion auf Expertenebene stattfinden.

5.5. Projekt MEDPOL

Oberste Priorität für die Polizei hat die Gewährleistung der Sicherheit und Unversehrtheit von Leib und Leben. Durch die unterschiedlichen Aufgabenstellungen von Polizei und Medizin können in manchen Situationen jedoch Interessenskonflikte entstehen, was das Früherkennen von Opfern von Gewalt erschwert.

Durch die Umsetzung des Projektes MEDPOL sollen diese Reibungsverluste vermindert werden – und zwar durch folgende Maßnahmen:

- Abbau von Informationsdefiziten in Hinblick auf die Früherkennung von Opfern von Gewalt.
- Möglichst schonende Betreuung der Betroffenen.
- Entwicklung eines regionalen und/oder überregionalen Kommunikationskonzeptes.
- Vermehrte Einbindung der Opferschutzeinrichtungen und der Polizei zur verstärkten Bewusstseinsbildung potenzieller Gewaltopfer.
- Entwicklung von Konzepten zur Abschreckung von Tätern – Generalprävention.
- Präventive Tätigkeit zum Unterbinden der Gewaltspirale – Spezialprävention.

In Kooperation mit der Ärztekammer, Experten aus verschiedenen medizinischen Bereichen, dem Opferschutz und Vertretern des Innenministeriums werden die Arbeitspakete schrittweise umgesetzt.

5.6. Antigewalt: Praktische Regeln für mehr Sicherheit

Da Gewalt, in welcher Form auch immer, jeden treffen kann, wurden von der Polizei **sechs praktische Regeln** zusammengestellt, die von allen Menschen angewendet werden können:

- 1.) Ich helfe, ohne mich selbst in Gefahr zu bringen.
- 2.) Ich fordere andere aktiv und direkt zur Mithilfe auf.
- 3.) Ich beobachte genau und präge mir Tätermerkmale ein.
- 4.) Ich organisiere Hilfe unter Notruf 112 (133).
- 5.) Ich kümmere mich um Opfer.
- 6.) Ich stelle mich als Zeuge zur Verfügung.

5.7. Weitere Präventionsprojekte

Gewalt an Schulen

Hierbei handelt es sich um Präventionsarbeit auf dem Sektor Jugendgewalt an Schulen, wobei verschiedene Themenbereiche geschult werden.

➤ **Clever & Cool**

Dieses Projekt, das derzeit in Oberösterreich läuft, bildet eine Kooperation zwischen Polizei und dem Institut Suchtprävention. Es richtet sich vor allem gegen Jugend- und Drogenkriminalität.

➤ **Out – Die Außenseiter**

Mit dem Programm „Out – Die Außenseiter“ werden vor allem Jugendliche zwischen 11 und 16 Jahren informiert. Dabei wird hauptsächlich auf das Thema Jugendkriminalität eingegangen.

➤ **Click & Check**

Bei diesem Projekt werden Jugendliche ab der siebenten Schulstufe von Präventionsbeamten zu einem sinnvollen und verantwortungsbewussten Umgang mit neuen Medien sensibilisiert, wie zum Beispiel Internet, Mobiles, Computerspielen usw.

Jugend – OK

Auch das Projekt „Jugend – OK“, das einmal im Jahr bundesweit stattfindet, richtet sich gegen die Jugend-, Drogen- und Internetkriminalität und soll eine Sensibilisierung der Personen in diesem Bereich hervorrufen.

Selbstbehauptungsprojekte

Die Stärkung des Selbstbewusstseins, das Abgrenzen und das Erlernen von körperlichen Abwehrtechniken für den Alltag stehen dabei im Mittelpunkt.

Bei den Selbstbehauptungs- bzw. Selbstschutzprojekten gibt es zwei Zielgruppen:

1. Kinder, Jugendliche und Frauen.
2. Senioren und Personen mit einem Handikap.

Sicher in den besten Jahren

Seniorinnen und Senioren sind besonderen Gefahren ausgesetzt, da Täter oftmals deren vermeintliche Schwäche und Hilflosigkeit auszunutzen versuchen. Aus diesem Grund ist es der Kriminalprävention ein besonderes Anliegen, älteren Menschen Tipps zu ihrer eigenen Sicherheit zu geben und auf mögliche Gefahren hinzuweisen.

Vom Bundeskriminalamt wurde unter der Schirmherrschaft der Innenministerin dieses Seniorenprojekt initiiert.

Kooperation mit der ÖBB – Schulung von Verkaufspersonal

In diesem Zusammenhang wurden die Mitarbeiter der Verkaufsstellen „BahnStores“ einem Training unterzogen, bei dem das Thema Sicherheit eine wichtige Rolle spielte. Die Schulung erfolgte durch Mitarbeiter des Bundeskriminalamtes.

Sicheres Reisen – Kooperation mit der ÖBB

Ein beträchtlicher Anteil der Menschen fährt mit der Bahn in den Urlaubsort. Bei der An- und Abreise geht es manchmal sehr hektisch zu, das ist eine gute Gelegenheit für Taschendiebe.

Aus diesem Grund führte das Bundeskriminalamt in Kooperation mit den ÖBB an Wochenenden während der Semesterferien in drei ausgewählten Bahnhöfen die Präventionskampagne „Sicheres Reisen“ durch.

5.8. Statistik

SICHERHEITSMONITOR (SIMO) AUSWERTUNG ÖSTERREICHWEIT

Beratungsstatistik – Österreich 2009 – Gesamtsummen

Beratungsstatistik im Bereich Prävention – Österreich 2009			
	Anzahl	Beamte	Beratene
BERATUNG IN DIENSTSTELLE	11.527	11.527	17.727
BERATUNG VOR ORT	15.206	15.207	39.394
FAHRRADCODIERUNG	296	538	8.382
GROSSBERATUNG	190	190	5.423
INFOBLATTVERTEILUNG	902	902	69.827
MESSEN/AUSTELLUNGEN	659	1.156	27.437
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	988	988	988
PROJEKTARBEIT	916	1.404	24.828
SCHULUNG/SEMINAR	645	977	16.905
TELEFON	2.455	2.455	7.653
VORTRAG	5.618	9.081	141.708
Gesamt	39.402	44.424	360.272

Beratungsstatistik – Gewaltprävention – Österreich 2009			
	Anzahl	Beamte	Beratene
SCHULUNG/SEMINAR	233	296	5.477
VORTRAG	1.079	1.505	30.386
Gesamt	1.312	1.801	35.863

Beratungsstatistik – Jugendkriminalität – „Out – Die Außenseiter“ – Österreich 2009			
	Anzahl	Beamte	Beratene
SCHULUNG/SEMINAR	88	148	1.716
VORTRAG	1.020	1.677	25.100
Gesamt	1.108	1.825	26.816

Beratungsstatistik – JUGEND OK – Österreich 2009			
	Anzahl	Beamte	Beratene
PROJEKTARBEIT	717	1.085	21.353
Gesamt	717	1.085	21.353

Das Gesamtziel von Innenministerin Dr. Maria Fekter bleibt:
„Österreich soll das sicherste Land der Welt mit der höchsten Lebensqualität sein!“

ANSPRECHSTELLEN/KONTAKTADRESSEN:

- **Euronotruf:** 112
- **Polizei:** 133
- **Feuerwehr:** 122
- **Rettung:** 144

- **Einsatz- und Krisenkoordinationscenter (EKC)**
Erreichbar: rund um die Uhr
Tel.: (01) 53126-3200
ekc@bmi.gv.at

- **Ombudsstelle Fremdenwesen**
Erreichbar: Mo.- Fr. von 08:00 – 18:00 Uhr
Tel.: 0810-220245
ombudsstelle.fremdenwesen@bmi.gv.at

- **Bündnis gegen Gewalt: Koordinierungsstelle im Bundeskriminalamt**
buendnisgegengewalt@bmi.gv.at

- **Opfer-Notruf Weisser Ring Österreich**
1090 Wien, Nussdorfer Straße 67
Erreichbar: rund um die Uhr
Tel.: 0800 112 112, (01) 712 14 05, Fax: (01) 718 83 74
opfernotruf@weisser-ring.at

- **Bundesministerium für Justiz**
1070 Wien, Museumstraße 7
Tel.: (01) 52152-0
www.bmj.gv.at

- **Senioren-Hotline** des Familienministeriums
Tel.: 0800-240-262 (kostenfrei)

- **Beratungszentrum der Kriminalprävention**
1070 Wien, Andreasgasse 4
Mo-Fr 10:00 – 18:00 Uhr sowie jeden ersten Samstag im Monat
Tel.: (01) 31310-44938.

- **Beratung Wirtschaftskammer**
www.sicherdaheim.at

- **Bundeskriminalamt**
www.bmi.gv.at/praevention

- **Bürgerinformation der Wiener Polizei**
1010 Wien, Schottenring 7-9
Erreichbar: rund um die Uhr
Tel.: (01) 31310-78900

- **Barrierefreier Notruf**
SMS an die gebührenfreie Nummer: 0800-133-133
E-Mail: gehuerlosennotruf@polizei.gv.at