

**Einfache Anfrage Thalmann-Kirchberg:  
«Telefonanlage beim Strassenverkehrsamt St.Gallen**

Das Strassenverkehrsamt des Kantons St.Gallen hat eine neue Telefonanlage bekommen. Seit Inbetriebnahme dieser neuen Telefonanlage hat sich die Erreichbarkeit der Mitarbeiter des Strassenverkehrsamtes massiv verschlechtert.

Garagisten und Privatpersonen beklagen sich immer mehr, dass die telefonische Erreichbarkeit auf einen unhaltbaren Zustand gesunken ist. Vielfach kommen Kunden des Strassenverkehrsamtes in eine telefonische Warteschlange, welche die Anrufe über alle Abteilungen im ganzen Kanton verteilt. So kommt es täglich vor, dass Personen, welche eine ganz spezifische Frage z.B. an die Prüfstelle in Oberbüren haben, danach bei der Prüfstelle in Mels landen. Die Folge ist, dass der Mitarbeiter von Mels diesen Kunden gar nicht bedienen kann, weil sein Fall mit entsprechenden Unterlagen/Akten in Oberbüren liegt. Das Spiel beginnt wieder von vorne, weil der Kunde wieder in die Telefonschleife geht, mit der Hoffnung, dass die richtige Prüfstelle abnimmt.

Ich bitte die Regierung um Beantwortung folgender Fragen:

1. Hat die Regierung Kenntnis davon, dass die neue Telefonanlage im Strassenverkehrsamt Mängel aufweist?
2. Ist sich die Regierung bewusst, dass dadurch die Kundenzufriedenheit beim Strassenverkehrsamt massiv leidet und Personal unnötig mit Anrufen beschäftigt ist, die gar nicht für sie bestimmt sind?
3. Hat dieser Umstand der schlechten Erreichbarkeit der einzelnen Prüfstellen oder des Strassenverkehrsamtes allgemein Auswirkungen auf die Effizienz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der täglichen Arbeit?

Ich werde den Verdacht nicht los, dass einmal mehr eine neue Anlage/System in Betrieb genommen wurde, welche mit zu vielen Kinderkrankheiten belastet oder für den Betrieb im Strassenverkehrsamt nicht zweckmässig ist. Aus diesem Grund geht meine Fragenstellung innerhalb vom Strassenverkehrsamt noch weiter. Im Dezember 2008 wurde das neue EDV-System «CARI» in Betrieb genommen.

Ich bitte die Regierung um Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie ist die Umstellung vom alten System (ELSA) auf das neue System abgelaufen?
2. Entspricht das neue System den erwarteten/versprochenen Anforderungen?
3. Kamen im Verlaufe der Inbetriebnahme Mängel zum Vorschein?
4. Wenn ja, konnten diese behoben werden oder in welchem zeitlichen Horizont werden diese behoben?
5. Ist das neue System effizienter als das alte (Zeiteinsparung)?»

30. Oktober 2009

Thalmann-Kirchberg