



Antwort zur Anfrage Nr. 1229/2010 der CDU-Stadtratsfraktion betreffend  
**Kundenbewegungen im Bürgerservice und in den Ortsverwaltungen (CDU)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

**1. Warum gab es im Jahr 2006 ca. 34.000 Kundenbewegungen mehr als im Durchschnitt der letzten 10 Jahre und was war der Auslöser?**

Die Anzahl der Besucherinnen und Besucher weicht von der Anzahl der erbrachten Dienstleistungen ab, da ein Kunde im Durchschnitt 1,5 Dienstleistungen in Anspruch nimmt.

Im Jahr 2006 wurden im Bürgerservice 118.671 Dienstleistungen erbracht (Auswertung aus MESO), demgegenüber stehen 82.918 über Mem-o-Matic erfasste Bürgerinnen und Bürger. Dies ergibt eine Differenz von 35.753.

**2. Trifft es zu, dass in der auf der Folie vom 08. Juni 2007 genannten Zahlen von 120.000 Kundenbewegungen im Jahr 2006 die Zahl 30.971 bereits inkludiert war?**

Nein

**3. Mit welchem System werden die Kundenbewegungen im Bürgerservice der Stadt sowie den Ortsverwaltungen erfasst und wer hat Zugriff auf die Daten?**

Im Bürgerservice wird die Anzahl der Vorsprachen über das Besucheraufrufsystem Mem-o-Matic automatisch erfasst. In den Ortsverwaltungen wird keine Besucherstatistik geführt.

Die Fallzahlen werden sowohl für die Ortsverwaltungen als auch für den Bürgerservice automatisch in der Meldeamtssoftware MESO erfasst.

Zugriff auf diese Daten haben nur die dazu berechtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

**4. Ist die Verwaltung in der Lage, valide Zahlen des Jahres 2009 vorzulegen? Wenn ja, wer kann darüber Auskunft geben und sind diese Zahlen für den Stadtrat einsehbar? Wenn nein, warum, nicht?**

Ja, die Zahlen können durch das Bürgeramt bereitgestellt werden.

Mainz, 23.01.2014