

Servicegarantie mittelstandsfreundliche Verwaltung

Präambel

Fast ein Jahrhundert vom Bergbau geprägt, ist Lünen seit Mitte des Jahres 1992 kein Kohlestandort mehr und befindet sich mitten in einem wirtschaftlichen Strukturwandel. Die in großer Zahl verloren gegangenen Arbeitsplätze konnten bisher nur teilweise im produzierenden und Dienstleistungsgewerbe ersetzt werden. Um so wichtiger ist heute die Bestandspflege und die Entwicklung der Wirtschaftsunternehmen und Betriebe vor Ort sowie die Hilfestellung für Existenzgründer und Neuansiedlungen. Dies gilt insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen, denn sie waren und sind Träger für Beschäftigungswachstum in Lünen.

In Umsetzung ihres Leitbildes schafft die Stadt Lünen daher künftig, über den bisherigen Rahmen hinaus, günstige Rahmenbedingungen für Unternehmensgründungen und -erweiterungen. Die Stadtverwaltung als modernes, bürgerorientiertes Dienstleistungsunternehmen richtet dabei den Fokus auf ergebnisorientierte, verlässliche, zügige und effiziente Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsförderung, Bauordnung und Gewerbeanmeldungen. Dabei liegt ein Augenmerk auf der Beschleunigung von erforderlichen Genehmigungsverfahren.

Mit diesem Serviceversprechen, das zum 1. April 2005 in Kraft tritt, werden Qualitätsziele für Gewerbeanmeldungen und Bauanträge festgelegt.

Servicegarantie

Die Stadt Lünen, insbesondere die beiden Dienstleistungsbereiche Bauordnung und Öffentliche Ordnung und Verkehrssicherung sowie das Wirtschaftsförderungszentrum Lünen (WZL) geben dem Mittelstand in Lünen sowie Existenzgründern und neu ansiedelnden Unternehmen, nachstehende Servicegarantie:

(1) Zentrale Anlaufstelle

Für den Erstkontakt steht als zentrale Anlaufstelle ein "Lotse" bei der Wirtschaftsförderungszentrum Lünen (WZL) zur Verfügung, der den Kontakt zu den zuständigen Stellen der Stadtverwaltung Lünen herstellt.

Kontakt: Wirtschaftsförderungszentrum Lünen GmbH (WZL), Peter Gatzka, Am Brambusch 24, 44536 Lünen, Tel.: 0231 9860-354, Fax: 0231 9860-355, E-Mail: Gatzka@wzl.de, Internet: www.wzl.de.

(2) Hinweise zu Antragsverfahren und Prozessablauf

Für vereinheitlichte Antragsverfahren und Prozesse stehen Ihnen Übersichten und erforderliche Formulare zur Verfügung. Aus ihnen sind die Anforderungen und die Bearbeitungsvorgänge ersichtlich, die sich für Ihr Anliegen ergeben. Darüber hinaus bietet die Stadt Lünen Ihnen individuell Beratungsgespräche an. Erste Informationen finden Sie auch im Internet unter www.luenen.de auf der Startseite in der Rubrik "Lünen für... Existenzgründer" (Link: <http://www.luenen.de/luenenfuer/existenz/index.php>).

(3) Gewerbeanmeldung innerhalb eines Arbeitstages

Bei der Anmeldung eines Gewerbes erhalten Sie sofort eine Anmeldebestätigung, wenn Sie alle erforderlichen Unterlagen vorlegen und keine Stellen außerhalb der Stadtverwaltung Lünen zu beteiligen sind.

(4) Qualifizierte Eingangsbestätigung eines Bauantrages in sieben Arbeitstagen

Die Stadt Lünen erstellt und versendet die Bestätigung schnellstmöglich, maximal aber innerhalb von sieben Arbeitstagen. Sie erhalten neben der Bestätigung, dass Ihr Antrag eingegangen ist, grundsätzlich auch Aussagen zu dessen Vollständigkeit und Prüfbarkeit.

(5) Termin für eine Bauberatung innerhalb von drei Arbeitstagen

Wünschen Sie eine Vorberatung für Ihr gewerbliches Vorhaben, so kann der Termin in der Regel innerhalb von drei Arbeitstagen stattfinden. Wenn Stellen außerhalb der Verwaltung zu beteiligen sind, setzen wir alles daran, mit allen Beteiligten innerhalb von drei Arbeitstagen einen Termin abzustimmen und mit Ihnen zu vereinbaren.

(6) Termin für eine Beratung vor Ort innerhalb von 14 Arbeitstagen

Wünschen Sie einen Beratungstermin für Ihr gewerbliches Vorhaben vor Ort, kann dieser in der Regel innerhalb von 14 Arbeitstagen stattfinden. Sofern Stellen außerhalb der Stadtverwaltung zu beteiligen sind, setzen wir alles daran, schnellstmöglich einen Termin mit allen Beteiligten abzustimmen und mit Ihnen zu vereinbaren.

(7) Genehmigungsentscheidung für ein Bauvorhaben innerhalb von acht Wochen bei Inanspruchnahme einer Bauberatung

Wenn Sie mit der Stadt Lünen in einer erforderlichen Vorberatung den weiteren Prozessablauf für Ihren Bauantrag abgestimmt und alle Antragsunterlagen vollständig vorgelegt haben, geht Ihnen nach maximal acht Wochen ein Bescheid zu, im Regelfall sogar schon nach sechs Wochen.

(8) Kompetente, begleitende Beratung während des Antragsverfahrens

Zeitgleich zur Bearbeitung Ihres Antrags und anderen komplexen Prozessen in den zentralen Kontaktfeldern stehen Ihnen fachlich kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung auf Wunsch im rechtlich zulässigen Rahmen für Beratungen zur Verfügung.

(9) Rückruf innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen

Wir sind für Sie während der allgemeinen Öffnungszeiten, Montag bis Donnerstag 08:00 - 16:00 Uhr, Freitag 08:00 - 12:30 Uhr, erreichbar. Sollten Sie den von Ihnen gewünschten Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin nicht persönlich erreichen können, sorgen wir personell oder technisch dafür, dass Sie Ihren Gesprächswunsch hinterlassen können. Innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen erhalten Sie dann eine Rückmeldung.

(10) Schnellstmögliche Meldung, wenn sich die Bearbeitung Ihres Anliegens verzögert

Sollten bei der Bearbeitung Ihres Anliegens unerwartet Schwierigkeiten auftreten, die zu einer Verzögerung führen, wird die Stadt Lünen Sie und Ihren "Lotsen" unaufgefordert und so schnell wie möglich, spätestens aber zum Fristablauf, über die voraussichtliche Dauer der Verzögerung und die dafür ursächlichen Gründe informieren.

(11) Zentrale Beschwerdemöglichkeit, falls es doch einmal nicht funktioniert

Sollte es einmal Schwierigkeiten mit dieser Servicegarantie geben, bieten wir Ihnen dafür eine zentrale Kontaktstelle: Bürgermeister Hans Wilhelm Stodollick, Tel.: 02306 104-1240; oder Beigeordneter Jürgen Evert, Tel.: 02306 104-1320.

Gerne nehmen wir Ihre Anregungen entgegen.

Lünen, 16. März 2005

gez.:

Hans Wilhelm Stodollick
Bürgermeister

gez.:

Hans-Bernd Host
Fachbereich 4

gez.:

Michael Sponholz
WZL