

# DIENSLEWERINGSHANDVES

Deur hierdie Diensleweringshandves is die Departement van Kultuursake en Sport daartoe verbind om gehalte dienste aan u te lewer. Kom ons maak dienslewering **BETER TESAME**.

## Ons verantwoordelikheid teenoor u

- Ons sal ontvangs van korrespondensie binne 5 werksdae erken.
- Ons sal binne 14 werksdae op korrespondensie van kliënte reageer.
- Ons sal probeer om telefoonoproepe binne 5 luie te beantwoord.
- Ons sal beleefd wees, respek teenoor u betoon en verseker dat u waardigheid nooit aangetas word nie.
- Ons sal u oor u diensbehoefte raadpleeg, sowel as u verwagtinge oor die vlak en gehalte van dienslewering.
- Ons sal op versoek op 'n oop en deursigtige wyse aan u inligting verskaf en u van raad bedien.
- Ons sal toegang tot vinnige en doeltreffende diens verskaf in ooreenstemming met toepaslike diensleweringstandaarde.

## U verantwoordelikheid teenoor ons

- Wees hoflik en respekteer die waardigheid van ons amptenare wat aan u diens lewer.
- Wees eerlik in die gesprekke wat u met ons voer.
- Oorweeg dit om uself beskikbaar te stel vir bemagtigingsprogramme.

## Ons visie

Die visie van die Departement is om 'n bydrae te lewer tot 'n maatskaplik inklusiewe, skeppende, aktiewe en verbonde Wes-Kaap.

## Ons doel

Die missie van die Departement is om uitnemendheid en inklusiwiteit in sport en kultuur aan te moedig deur effektiewe, doeltreffende en volhoubare gebruik van hulpbronne en deur vindingryke vennootskappe met ander belanghebbendes.

Tydens hierdie proses waarin ons uitnemendheid nastreef, gaan ons die omstandighede skep vir toegang, massadeelname, identifisering van talent en die ontwikkeling van vaardighede.



## Ons heg waarde daaraan om toeganklik te wees

- Ons geboue is toeganklik vir mense met gestremdhede.
- Ons geboue kan duidelik uitgeken word met sigbare naamborde.
- Ons Dienstoegangsboekie verskaf kontakbesonderhede van sleutelbestuurspersoneel.
- Die Departement se Diensstandaarde Bylae is beskikbaar by:  
[www.westerncape.gov.za/cas](http://www.westerncape.gov.za/cas).
- Ons sal probeer om ons dienste in al drie amptelike tale van die Wes-Kaap te lewer.

**Kantoorure:**  
**Maandag tot**  
**Vrydag**  
**7:30-16:00**

## Ons herstellingsmeganisme

Skakel ons asseblief en lig ons in oor enige klagtes wat u mag hê. Ons onderneem om binne 14 dae op u klagte te reageer. Indien ons nie onmiddellik op u telefoniese navraag kan reageer nie, gee ons vir u die naam van die persoon na wie die navraag verwys sal word en 'n aanduiding van wanneer ons verwag dat hy/sy op u navraag sal antwoord.

U word uitgenooi om voorstelle, komplimente, kritiek of aanbevelings vir die verbetering van ons dienste of standaarde te stuur aan:

Die Hoof: Kommunikasie, tel.: 021 483 9877, faks: 021 483 9521, posadres: Departement van Kultuursake en Sport, Privaatsak X9067, Kaapstad, 8000 of e-pos: [Dcas.Com@westerncape.gov.za](mailto:Dcas.Com@westerncape.gov.za).

Wes-Kaapse Regering Inbelsentrum: 0860 142 142 (Maandag - Vrydag, 07:00 tot 19:00)



**Wes-Kaapse Regering**

Kultuursake en Sport

**BETER TESAME.**

## Verklaring van Uitvoerende Gesaghebbende:

Ek, Anroux Marais, verbind die Departement van Kultuursake en Sport daartoe om te hou by hierdie diensleweringshandves ingevolge wetgewende mandaat Staatsdiensregulasies, 2016, Deel 3, Artikel 36 (f) en Artikel 37 van die Staatsdiensregulasies, 2016.

*Anroux Marais*

02/12/2020  
Anroux Marais