

# Dienshandves

Ons is die Departement van Kultuursake en Sport met die visie om tot 'n sosiaal inklusiewe, kreatiewe en aktiewe Wes-Kaap by te dra. Ons missie is om uitnemendheid en inklusiwiteit in sport en kultuur deur die doeltreffende, bekwame en volhoubare benutting van ons hulpbronne, en deur aktiewe vennootskappe met ander. In ons strewe na uitnemendheid sal ons geleenthede vir toegang en massadeelname, die identifikasie van talent en vaardigheidsontwikkeling skep.

## ONS VERBINTENIS

Ons is verbind tot 'n burgergesentreerde benadering en tot kliënte-tevredenheid met die verskaffing van ons openbare sektor ontwikkelingsdiens. In die uitvoering van ons mandaat en verantwoordelikhede, word ons gelei deur die agt Batho Pele ("Mense eerste")-beginsels en ons handhaaf dit. Ons is toegewyd tot die voorsiening van dienste as manifestasie van ons waardes van Sorg, Bevoegdheid, Verantwoordbaarheid, Integriteit en Responsiwiteit om u regte te beskerm en te bevorder en geleenthede om diensleweringuitkomste te bewerkstellig, uit te brei, Beter Tesame.

Ons prestasie word geassesseer en daarvoor word verslag gelewer in ons Jaarverslag en die Verslag vir Burgers wat gepubliseer en op ons webwerf geplaas word.

Minister Ivan Meyer

## Ons dienste en standaarde

Ons bied die volgende kerndienste in ooreenstemming met die verwante diensstandaarde ter plaatse

### DIENSLEW-ERINGSGE-BIED

Kuns- en Kultuurdienste – fasiliteer die ontwikkeling, bewaring en bevordering van kuns en kultuur in die Wes-Kaap

Taaldienste – bevorder veeltaligheid in die Wes-Kaap en ontwikkel aktief voorheen gemarginaliseerde tale soos isiXhosa, Nama en SA Gebaretaal

Museums, Erfenishulpbronne en Geografiese Naamdiens – doeltreffende en doelmatige gelykberegtigde bestuur en steun aan provinsiale en provinsiaal-ondersteunde museums

Sport en Ontspanning – om 'n bemagtigende, volhoubare doeltreffende en doelmatige omgewing te skep wat tot volgehoue sportstrukture, massadeelname, kompeterende sport, hoëprestasiesport en beroepsport bydra

### DIENS-STANDAARDE VIR 2014/15

Kwalifiserende kuns- en kultuurorganisasies ontvang finansiële steun binne 6 maande nadat hulle aansoek ontvang is.

Navrae vir taalondersteuningsdienste word binne 14 dae beantwoord, op voorwaarde dat al die nodige inligting voorsien is.

Argeologiese permitaansoeke, beboude omgewingsaansoeke en impakassesseringsaansoeke word binne 14 dae ná ontvangs van die aansoek beantwoord.

Binne 6 maande ná die sluitingsdatum vir aansoek, word die assessering van aansoek en goedkeuring van finansiële steun aan kwalifiserende sportfederasies en sportrade afgehandel.

## Ons Regstelmeganisme

Laat ons weet indien u 'n klag het. Ons sal die klag onmiddellik ondersoek en sake regstel en verskoning aanbied. Indien u nie tevrede is nie, sal ons ondersoek instel na wat verkeerd geloop het en binne 12 werksdae daarop antwoord.

As ons nie onmiddellik u telefoonnavrae kan hanteer nie, sal ons dit na die verantwoordelike amptenaar verwys en u 'n aanduiding gee van wanneer u kan verwag dat hy/sy sal reageer.

U is welkom om enige voorstelle, komplimente, opbouwende kritiek, aanbevelings vir verbetering van ons dienste of standaarde aan die volgende adres te stuur: DKES Hoof van Kommunikasie, 1ste vloer, Protea Versekeringgebou, Groentemarkplein, Kaapstad, 8000, e-pos: Dcas.Com@westerncape.gov.za ; Tel. 021 483 9730.

### Uisgeregig optoepassing van die Batho Pele-beginsels:

- Hoflike behandeling te alle tye
- Volledige inligting op navrae
- Vinnige en doeltreffende diens
- Regstelling en 'n verskoning indien die diens swak was
- 'n Versekering van waarde vir geld vir alle diens wat gelewer word
- Kennis van die diensstandaarde wat u kan verwag
- Gelyke toegang tot dienste waarop u geregtig is
- U moet geraadpleeg word oor die vlak en gehalte van openbare dienste.

### Kliënte se Regte

### Ons verwag van u om:

- Hoflik en beleef te wees en die waardigheid van ons amptenare wat die diens aan u lewer, te respekteer.
- Eerlik te wees in u interaksie met ons.
- Volledige en akkurate inligting in te dien, vergesel van onlangse gewaarmerkte afskrifte van enige noodsaaklike dokumentasie; en
- Afsprake na te kom wat u met ons gemaak het om programme en geleenthede by te woon.

### Kliënte se Verpligtinge

## Alle DKES-geboue en geriewe sal:

- Duidelik identifiseerbaar wees met duidelike kentekens;
- Kontakbesonderhede en diensure duidelik aandui;
- Die soort dienste noem wat die fasiliteit lewer
- Gesondheids- en veiligheidstekens duidelik en sigbaar toon; en
- Toeganklik wees vir mense met gestremdhede
- Ons streef daarna om ons diens, waar moontlik, in al drie amptelike tale van die Wes-Kaap aan te bied;
- Ontvangs van korrespondensie sal binne 5 dae erken word;
- Ons sal 90% van alle briewe van inwoners van die provinsie binne 14 dae onomwonde en duidelik antwoord;
- Ons sal alle telefoonoproep van inwoners binne 5 luie met die standaardgroet "Departement van Kultuursake en Sport, goeiedag, XYZ wat praat, hoe kan ek u help?" antwoord; en
- Ons sal binne 14 dae op 90% van alle klagte van burgers reageer en die regstellingsproses sal aan hulle verduidelik word.



Hoofkantoor  
Protea Versekeringgebou,  
Groentemarkplein,  
Kaapstad  
(Werkure: 07:30 tot 16:30,  
Maandag-Vrydag)  
Tel: 021 483 9877

### Verklaring van Uitvoerende Gesag:

Ek, Ivan Meyer, verbind die Departement van Kultuursake en Sport ingevolge Deel III, C.2 van die Staatsdiensregulasies, 2001, soos gewysig, daartoe om hierdie handves te onderskrif.

Minister Ivan Meyer



Wes-Kaapse Regering

Kultuursake en Sport

BETER TESAME.