

# DIENSLEWERINGSHANDVES

Die **Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme** is deur hierdie Dienshandves daartoe verbind om dienste aan jou te voorsien. Kom ons maak dienslewering **BETER TESAME**.

## ONS VISIE

Die visie van die **Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme** is 'n Wes-Kaap met 'n lewendige, innoverende en volhoubare ekonomie, gekenmerk deur ekonomiese groei en werkverskaffing.

## ONS MISSIE

Die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme sal kwaliteitsleierskap ten opsigte van die Wes-Kaapse ekonomie verskaf deur middel van die Departement se begrip van die ekonomie, sy vermoë om ekonomiese geleenthede en potensiaal te identifiseer, en sy bydrae tot die ekonomiese prioriteite van die regering. Die Departement sal die produktiewe en mededingende vermoë van die provinsiale ekonomie verbeter. Dit sal ekonomiese groei en indiensneming kataliseer deur:

- beleggingsbevordering en katalitiese infrastruktuur;
- uitvoer en groei;
- die aanpak van vaardigheidsgapings;
- die gemak waarmee sake gedoen word te versnel; en
- hulpbronveerkragtigheid.

## ONS VERANTWOORDELIKHEID TEENOR U

- Ons sal binne 48 uur op al ons e-posse reageer.
- Ons sal jou telefoonoproep binne drie luie beantwoord.
- Ons sal binne drie werksdae ontvangs van alle korrespondensie erken. Ons sal binne sewe werksdae 'n antwoord stuur. As ons nie binne sewe werksdae 'n antwoord kan verskaf nie, sal ons verduidelik hoekom en jou 'n aanduiding gee van wanneer jy 'n antwoord kan verwag.
- Wanneer jy 'n aansoek of versoek indien, sal ons 'n billike en objektiewe assessering op grond van die ingediende inligting verskaf. Ons sal ingeligte, bruikbare en opbouende terugvoering aan jou lewer.
- Ons sal binne een week na ontvangs daarvan op 'n doeltreffende wyse reageer op alle klagtes en korrespondensie van kliënte of potensiële kliënte wat met die Minister van Finansies en Ekonomiese Geleenthede verband hou.

## ONS DIENSTE



## JOU VERANTWOORDELIKHEID TEENOR ONS

### Wat ons van jou verwag:

- Om hoflik en beleef te wees en die waardigheid van ons amptenaar (e) wat die diens aan jou lewer te respekteer.
- Eerlik te wees in jou interaksie met ons.
- Volledige en akkurate inligting in te dien, vergesel van onlangse gewaarmerkte afskrifte van enige noodsaaklike dokumentasie.
- Jouself beskikbaar te stel en bereid te wees om bemagtigingsprogramme by te woon volgens die ooreenkoms.
  - Te begin om die planne, inisiatiewe en raad wat van die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme ontvang is, aktief toe te pas en te implementeer.

## KLIËNTE SE REGTE

### Jy is geregtig op die toepassing van die Batho Pele-beginsels, met spesiale klem op die onderstaande:

- Hoflike behandeling te alle tye wat jou waardigheid respekteer
- Jy moet geraadpleeg word oor jou diensbehoefte en die vlak en gehalte van openbare dienste.
- Ons sal op jou versoek openlik en deursigtig volledige inligting verskaf.
- Toegang tot vinnige en doeltreffende diens in ooreenstemming met die diensleweringstandaarde.
  - Regstelling en 'n verskoning indien die diens swak was.

## ONS REGSTELLINGS-MEGANISME

- Laat ons weet indien jy 'n klagte het. Ons sal verskoning aanbied en sake onmiddellik regstel. Indien jy nie tevrede is nie, sal ons ondersoek instel na wat verkeerd geloop het en binne sewe werksdae daarop antwoord. Indien ons nie onmiddellik jou telefoonnavrae kan hanteer nie, sal ons dit na die verantwoordelike amptenaar verwys en jou 'n aanduiding gee van wanneer jy kan verwag dat hy/sy sal reageer.
- Jy is welkom om enige voorstelle, komplimente, opbouende kritiek of aanbevelings vir verbetering van ons dienste of standaarde aan die volgende adres te stuur -  
**Die Hoof: Kommunikasie,**  
Tel: **021 021 483 9281,**  
E-pos: **Joe-Mark.Arnold@westerncape.gov.za**

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

## ONS HEG WAARDE DAARAAN OM TOEGANKLIK TE WEES

- Dit is waarom ons geboue toeganklik is vir mense met gestremdhede.
- Ons onderneem om, waar moontlik, ons dienste in die drie amptelike tale van die Wes-Kaap te lewer.
- Kantoorure: 07:30 - 16:00

### ONS VERBINTENIS:

Ons is verbind tot 'n burgergesentreerde benadering en tot kliënte-tevredeheid met die verskaffing van 'n openbare sektor, ekonomiese ontwikkelingsdiens. In die uitvoering van ons mandaat en verantwoordelikhede, word ons gelei deur die ag BATHO PELE ("Mense Eerste")-beginsels. Ons is toegewyd tot die voorsiening van dienste as manifestasie van ons waardes van Sorg, Bevoegdheid, Verantwoordbaarheid, Integriteit, Innovering en Responsiwiteit om u regte te beskerm en te bevorder en geleenthede om diensleweringstitoekomste te bewerkstellig, uit te brei. Beter Tesame.

### UITVOERENDE BESTUURSVERKLARING:

Ek, David Maynier, verbind die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme ingevolge Deel III, C.2 van die Openbare Regulasies, 2001 soos gewysig, om aan hierdie handves te voldoen.