

DIENSLEWERINGSHANDVES

Die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme is deur hierdie Dienshandves daartoe verbind om dienste aan jou te verskaf. Kom ons maak dienslewering saam beter.

ONS VISIE

Die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme se visie is 'n Wes-Kaap wat 'n lewendige, innoverende en volhoubare ekonomie het, gekenmerk deur ekonomiese groei en indiensneming.

ONS MISSIE

Die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme sal kwaliteitseierskap aan die Wes-Kaapse ekonomie verskaf aangesien die Departement die ekonomie, sy vermoë om ekonomiese geleenthede en potensiaal te identifiseer, en sy bydrae tot die regering se ekonomiese prioriteite verstaan. Die Departement sal die produktiewe en mededingende vermoë van die provinsiale ekonomie verbeter en gaan ekonomiese groei en indiensneming as volg kataliseer: deur middel van die bevordering van beleggings en katalitiese infrastruktuur; deur middel van uitvoer en groei; deur vaardigheidsgapings aan te spreek; deur die gemak van sake doen te versnel; en deur hulpbronveerkragtigheid te verbeter.

Met die steun van die Wes-Kaapse Regering se fokus op Groei vir Werksgeleenthede, poog die Departement, as deel van die Hele Regering-benadering, om baie hoër vlakke van ekonomiese groei in die provinsie moontlik te maak om sodoende werk en geleenthede te skep. Om hierdie doelwit te behaal, word daar gepoog om die privaat sektor te help om suksesvol te wees deur 'n omgewing te skep wat groei in die Wes-Kaap bevorder.

ONS VERANTWOORDELIKHEID AAN JOU

- Ons sal binne 48 uur op al ons e-posse reageer. Ons sal telefoonoprope binne drie luie beantwoord.
- Wanneer jy aan ons skryf, sal ons binne drie werksdae ontvangs van jou brief erken. Ons sal binne sewe werksdae 'n antwoord stuur. Indien ons nie binne sewe werksdae kan antwoord nie, sal ons verduidelik hoekom en aandui wanneer jy 'n antwoord kan verwag.
- Wanneer jy 'n aansoek of versoek indien, sal ons 'n billike en objektiewe beoordeling verskaf gebaseer op die inligting wat ingedien is. Ons sal jou ingeligte, nuttige en konstruktiewe terugvoer gee.
- Daar sal op alle klagtes en korrespondensie van kliënte of potensiële kliënte met betrekking tot die Minister van Ekonomiese Geleenthede op 'n doeltreffende wyse gereageer word binne een week na ontvangs daarvan.

ONS DIENSTE



JOU VERANTWOORDELIKHEID AAN ONS

Ons verwag van jou die volgende:

- Wees beleefd, hoflik en respekteer die waardigheid van beampte(s) wat die diens aan jou lewer.
- Wees eerlik in jou beraadslagings met ons.
- Dien volledige en akkurate inligting in, vergesel van onlangs gesertifiseerde afskrifte van dokumentasie wat benodig of aangevra word.
- Stel jouself beskikbaar asook wees bereid om bemagtigingsprogramme waarop ooreengekom is, te ondergaan.
 - Begin met aktiewe toepassing en implementering van planne, inisiatiewe en advies ontvang van die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme.

KLIËNTEREGTE

Jy het die reg op Batho Pele-beginsels, veral die volgende:

- Om te alle tye met hoflikheid en respek en op 'n waardige wyse behandel te word.
- Om geraadpleeg te word oor jou diensbehoefes en die vlak en kwaliteit van diensverwagtinge.
- Volledige inligting op versoek op 'n oop en deursigtige wyse.
- Toegang tot vinnige en doeltreffende diens in ooreenstemming met die diensleweringstandaarde.
 - 'n Verskoning vir en regstelling indien enige diens verval.

ONS REGSTELLINGS-MEGANISME

- Indien jy 'n klage het, lig ons asseblief in. Ons sal om verskoning vra en dinge dadelik regstel. Indien jy nie tevrede is nie, sal ons ondersoek wat verkeerd geloop het en binne sewe werksdae terugvoer gee.
- Indien ons nie jou telefoniese navraag dadelik kan oplos nie, sal ons vir jou die naam gee van die persoon na wie die navraag verwys sal word en vir jou 'n aanduiding gee van wanneer ons 'n antwoord verwag.
- Julle word uitgenooi om enige voorstelle, komplimente, konstruktiewe kritiek of aanbevelings vir verbetering van ons dienste of standaarde na die volgende te stuur: **Crystal Le Bron, Kantoor van die Departementshoof, Tel: 021 483 9226 E-pos: Ecohead@westerncape.gov.za**

Ons prestasie sal geassesseer en oor verslag gedoen word binne die Jaarverslag en Burgerverslag wat gepubliseer en op ons webwerf geplaas sal word.

ONS HEG WAARDE DAARAAN OM TOEGANKLIK TE WEES

- Daarom is ons geboue toeganklik vir mense met gestremdhede.
- Ons sal poog om ons dienste waar moontlik in al drie amptelike tale van die Wes-Kaap te lewer.
- Kantoorure: 07:30 – 16:00



Wes-Kaapse Regering

VIR JOU

Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme

ONS VERBINTENIS:

Ons verbind ons tot 'n burgersentriese en klanttevredenheidsbenadering in die verskaffing van 'n openbare sektor-, ekonomiese ontwikkelingsdiens. In die uitvoering van ons mandaat en verantwoordelikhede, sal ons gelei word deur en die agt BATHO PELE (Mense Eerste)-beginsels handhaaf. Ons is daartoe verbind om ons dienste te verskaf gebaseer op ons waardes van Sorg, Bekwaamheid, Verantwoordbaarheid, Integriteit, Innovasie en Responsiwiteit om jou regte te beskerm en te bevorder en geleenthede uit te brei om beter diensleweringssuitkomste VIR JOU te behaal.

VERKLARING VAN UITVOERENDE GESAG:

EK, Mireille Wenger, verbind die Departement van Ekonomiese Ontwikkeling en Toerisme ingevolge die Staatsdiensregulasies, 2016, Hoofstuk 3, Deel 3, 36 (f) en 37 daartoe om by hierdie handves sowel as die handtekeninggedeelte hieronder te hou.

Minister Mireille Wenger, Minister van Finansies en Ekonomiese Geleenthede