

HANDVES VAN DIENSLEWERING

Die Biblioteekdiens in die Departement van Kultuursake en Sport word deur hierdie Handves van Dienslewering verbind om munisipaliteite te steun in die verskaffing van openbare biblioteekdienste aan u. Kom ons verbeter dienslewering **BETER TESAME**.

Ons Verantwoordelikheid Teenoor U

- Ons sal korrespondensie binne vyf dae van ontvangs erken.
- Ons sal binne 14 werksdae op korrespondensie reageer.
- Ons sal telefoonoproepe binne vyf luie beantwoord.
- Ons sal ons kliënte te alle tye hoflik, met respek en op 'n beskaafde manier behandel.
- Ons sal kliënte raadpleeg oor hulle dienstebehoefte en die vlak en gehalte van dienste wat hulle verwag.
- Ons sal inligting en advies op aanvraag in 'n oop en deursigtige manier verskaf.
- Ons sal vinnige en doeltreffende diens in ooreenstemming met toepaslike diensleweringstandaarde verskaf.

U Verantwoordelikheid Teenoor Ons

- Wees beleefd, hoflik en respekteer die waardigheid van amptenare wat die diens aan u lewer.
- Wees eerlik in u beraadslaging met ons.

ONS VISIE

Die visie van die Departement is om by te dra tot 'n sosiaal inklusiewe, kreatiewe en aktiewe Wes-Kaap.

ONS DOEL

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

Soos ons nader aan uitmuntendheid beweeg, sal ons die toestande vir toegang tot massadeelname, die identifisering van talent en vaardigheidsontwikkeling skep.



Ons Heg Waarde Daaraan Om Toeganklik Te Wees

Dis waarom ons geboue toeganklik is vir mense met gestremdhede.

Ons geboue word duidelik met sigbare kentekens geïdentifiseer.

Ons Toegangshandleiding, wat kontakbesonderhede vir ons topbestuur en sake-eenhede verskaf en die Dienstestandaardskedis vir die Biblioteekdiens is beskikbaar by: <http://www.westerncape.gov.za/library>.

Waar moontlik, sal ons daarna streef om ons dienste in al drie amptelike tale van die Wes-Kaap te lewer.

**Ons kantoor ure is
Maandag tot Vrydag
vanaf
7:30-16:00**

Ons Regstellingsmeganisme

Vertel ons asseblief indien u 'n klagte het. Onthou dat diensklagtes oor openbare biblioteke aan die betrokke munisipaliteit gerig moet word, wat die probleem sal hanteer. Indien u ontevrede is met die munisipaliteit se reaksie, sal ons ondersoek instel oor wat verkeerd geloop het en binne 14 werksdae 'n antwoord verskaf.

Indien ons nie onmiddellik 'n telefoonnavraag kan oplos nie, sal ons die naam van die persoon gee na wie die navraag verwys sal word, en 'n aanduiding van wanneer u kan verwag om van hulle te hoor.

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

Die Hoof: Biblioteekdiens, Posbus 2108, Kaapstad, 8000. Tel: 021 483 2273, E-pos: Cecilia.Sani@westerncape.gov.za

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



**Wes-Kaapse
Regering**

Kultuursake en Sport

BETER TESAME.

Verklaring deur Uitvoerende Gesag:

Ek, Anroux Marais, onderneem dat die Departement van Kultuursake en Sport, in terme van Deel III, C.2 van die Openbare Diens Regulasies, 2001 soos aangepas, aan hierdie handves sal voldoen.

Anroux Marais

Anroux Marais

01/04/2018