

# DIENSHANDVES

Ons is die **Departement van Plaaslike Regering** wat deur die Grondwet belas word met die verantwoordelikheid om munisipaliteit te ontwikkel en effektiel te bestuur om sodoende geïntegreerde, volhoubare en bemagtigde gemeenskappe te skep.



## ONS VERBINTENIS

### ONS IS VERBIND TOT 'N BURGERGESENTREERDE EN KLIËNTE-TEVREDENHEID BENADERING IN:

- Die kapasitering van munisipaliteit om gehalte dienste aan gemeenskappe te lewer;
- Die versekerings daarvan dat munisipale planne nasionale, provinsiale en plaaslike prioriteite en hulpbronne weerspieël deur gesonde interregeringsverhoudinge;
- Die fasilitering van dienslewing deur gesonde administrasie en die betrokkenheid van alle regeringsfere en maatskaplike vennote, en;
- Ons strewe daarna om die eerste aangaanplek te wees waar munisipaliteit advies en ondersteuning kan verkry.

In die uitvoering van ons mandaat en verantwoordelikhede, word ons geleid 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 en Responsiwiteit om u regte te beskerm en te bevorder en geleenthede om dienslewersingsuitkomste te bewerkstellig, uit te brei, Beter Tesame.

Ons prestasie word geassesseer en daaroor word verslag gelewer in ons jaarverslag en die Verslag vir Burgers wat gepubliseer en op ons webtuiste geplaas word.



Ons Dienste en Standaarde  
Ons raadplesig n wye verskeidenheid van individue om sodoende te versker dat ons inligting uit in spektrum van sienswinkel om ons prioriteit te definieer  
wanneer ons ons beleidingsing bepaal

- Streef na die hoogste wetenskaplike en etiese standaarde;
  - Streef daarna om ons uitkomste en waarde deur strategiese samewerking te verbeter;
  - Voorsien hoe gehalte, tydige en omvattende advies aan die Minister; en
  - Doen navorsing ten einde ons in staat te stel om tegnologie deur toepaslike mekanismes aan gebruikers van AIMS (African Institute for Mathematical Sciences) oor te dra.
- 
- Beantwoord telefoonoproep stiptelik gedurende gewone werksure (07:30 – 16:00) en gee die naam van die persoon wat praat en/of die gebied waarmee u in verbinding getree het;
  - Indien ons nie onmiddellik u telefoniese navraag kan beantwoord nie sal ons u kontakbesonderhede aanteken en binne 3 werksdae op u navraag reageer.
  - Reageer binne 10 werksdae vanaf ontvangs op versoek vir bestaande gedrukte inligting, naslaanmateriaal of publikasies;
  - Beantwoord korrespondensie (brief, faks of e-pos) binne 20 werksdae vanaf ontvangs of, indien ons nie binne daardie tyd kan antwoord nie, erken ontvangs van die korrespondensie en gee 'n aanduiding van wanneer u 'n antwoord kan verwag. Verwys u na die toepaslike organisasie indien die aangeleentheid buite ons spesialisgebied val

### Wetgewende Verantwoordelikhede

### Administratiewe Proses

### U IS DAAROP GEREKTIG OM:

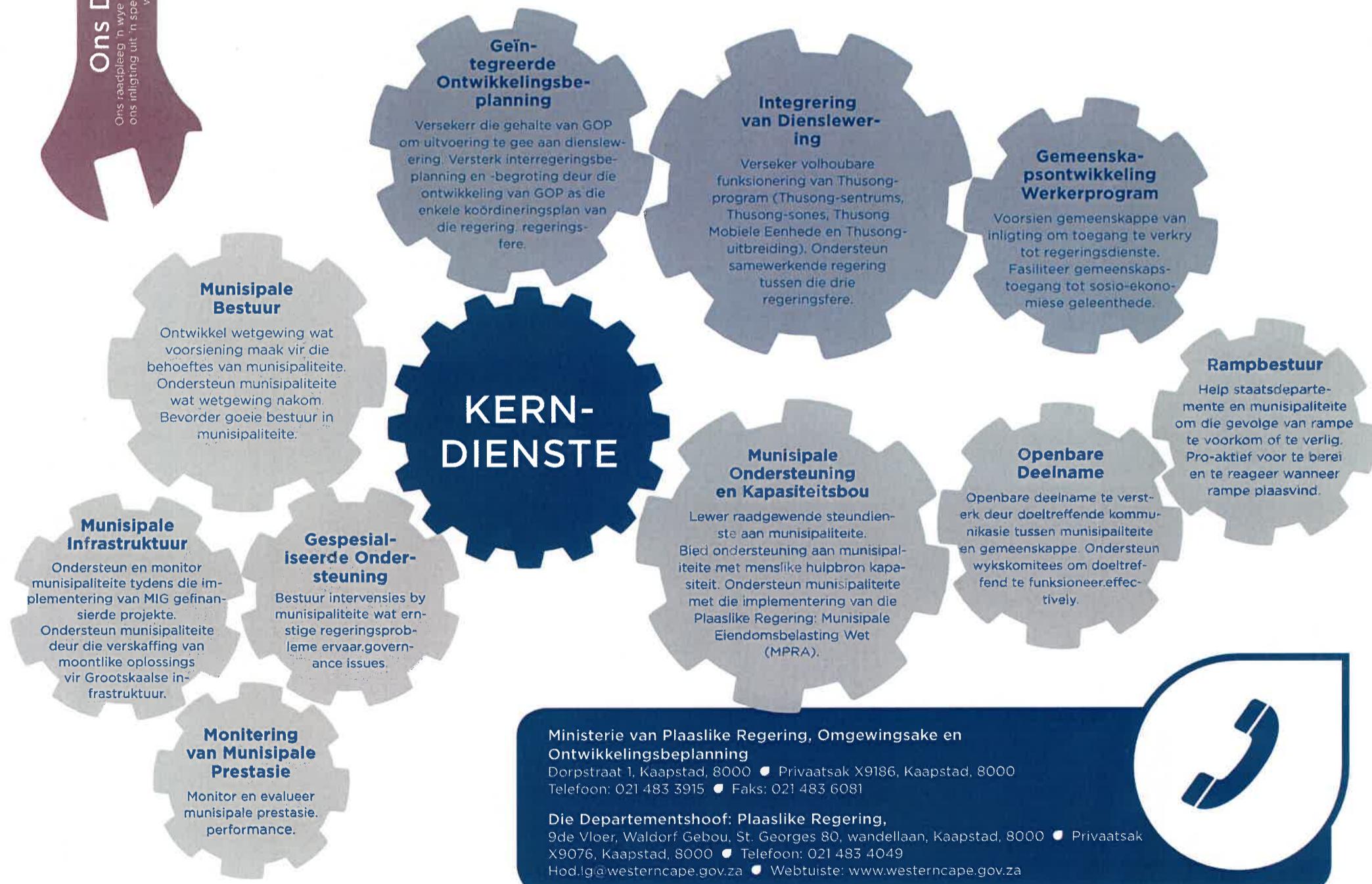
- Die mees onlangse, akkurate inligting wat tot ons beskikking is, met in ag neming van die perke wat gestel word deur vertroulikheid en privaathed, te ontvang.
- So volledig en presies as wat prakties moontlik is wat betrek die uitvoering van u versoek beantwoord te word.

### Kliënte se Regte

### Kliënte Verpligtinge

### ONS VERWAG VAN U OM:

- U navrae aan ons op skrif te stel;
- Ons asseblief te voorsien van genoegsame en akkurate inligting sodat ons u versoek kan verstaan en toepaslik kan reageer;
- Te erken dat ons beperkte hulpbronne, 'n wye reeks kliënte en ooreengeskome prioriteite met die regering het;
- Ons personeel hoflik te behandel; en terugvoering en kommentaar te lewer op die diens wat ons bied

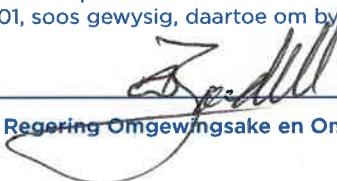


**Wes-Kaapse Regering**

**VIR JOU**

### Verklaring van Uitvoerende Gesag:

Ek, Anton Bredell, verbind die Departement van Plaaslike Regering ingevolge Deel III, C2 van die Staatsdiensregulasies, 2001, soos gewysig, daartoe om by hierdie handves te hou.

 9/3/2023

Minister van Plaaslike Regering Omgewingsake en Ontwikkelings Beplanning: Anton Bredell