DIENSLEWERINGSHANDVES

DIE **WES-KAAPSE DEPARTEMENT VAN LANDBOU** IS DEUR HIERDIE **DIENSLEWERINGSHANDVES** TOEGEWY OM U VAN DIE GEHALTEDIENS TE VOORSIEN WAT U VERDIEN. KOM ONS MAAK **DIENSLEWERING BETER TESAME.**

DIENSLEWERING IN OOREENSTEMMING MET DIE DIENSSTANDAARDE IS ONDERHEWIG AAN 'N VOLHOUBARE EN BESTENDIGE ENERGIEVOORSIENING EN BESKIKBAARHEID VAN WATER.

Ons Verbintenis:

- Ons sal alle e-pos korrespondensie binne 48 uur beantwoord.
- Ons sal u telefoonoproepe binne vyf luie beantwoord. Ons sal gemiste oproepe of stemposboodskappe binne 12 werksure vanaf outomatiese rekordering daarvan op die amptenaar se rekenaar beantwoord.
- Ons sal binne 3 werksdae ontvangs van alle korrespondensie erken.

Ons sal binne 10 werksdae op korrespondensie van kliënte reageer. Indien ons nie 'n navraag binne tien werksdae kan beantwoord nie sal ons die rede verduidelik en 'n aanduiding gee van wanneer u 'n antwoord kan verwag.

- Wanneer u '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 u lewer.
- Ons sal binne 3 weke vanaf ontvangs van enige klagtes en korrespondensie in verband met landbouaangeleenthede wat deur kliënte aan die Minister van Ekonomiese Geleenthede gerig is op 'n doeltreffende wyse daarop reageer.

Ons verwag van u om:

- Hoflik en beleef te wees en die waardigheid van ons amptenaar (e) 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.
- Uself beskikbaar te stel en bereid te wees om bemagtigingsprogramme waaroor ooreengekom is, by te woon.
- Begin met die aktiewe toepassing en implementering van planne, inisiatiewe en advies wat van die Departement ontvang is.

U is geregtig op:

- Hoflike behandeling te alle tye wat u waardigheid respekteer.
- U moet geraadpleeg word oor die vlak en gehalte van openbare dienste.
- Ons sal op u 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.
- 'n Versekering van waarde vir geld vir alle diens wat gelewer word.

Ons Prestasie-standaarde

Landelike Ontwikkeling :

- Regeringsdienste sal in 16 geprioritiseerde landelike ontwikkelingspunte gelewer en deur regering- en gemeenskapstrukture wat elke stukkie gebruik gekoördineer word om toegang tot dienste te fasiliteer.
- Ontwikkelingsinisiatiewe om die beeld en sosio-ekonomiese omstandighede van plaaswerkers te verbeter sal deur vennootskappe en jaarlikse befondsingstoewysing aan projekte gekoördineer word.
- Die plaaswerker verwysingstelsel sal binne 5 dae vanaf ontvangs van die plaaswerker-navraag aan plaaswerkers toegang verleen tot die betrokke regeringsdiensverskaffer.

Ondersteuning en Ontwikkeling van Boere:

- Voorligtings- en adviesdienste sal binne 15 dae vanaf ontvangs van 'n versoek of in ooreenstemming met 'n deurlopende aanvraag-gedrewe plan aan alle boere verskaf word.
- Ondersteuning aan kleinboere en kommersiële boere deur volhoubare ontwikkeling binne landbou hervormingsinisiatiewe sal binne 30 dae vanaf ontvangs van die versoek gefasiliteer, gekoördineer en verskaf word.
- Aansoeke wat verband hou met die implementering van die Geïntegreerde Voedselsekuriteit Strategie (IFSS) van SA sal in ooreenstemming met die geraadpleegde en voorafbepaalde implementeringsplan hanteer word.

Gestruktureerde Landbou-onderrig en -opleiding:

- Gestruktureerde en geakkrediteerde landbou-onderrig en -opleiding sal gefasiliteer en op 'n deurlopende en geprogrammeerde basis aan deelnemers in die landbousektor verskaf word.

Tegnologie-, Navorsings- en Ontwikkelingsdienste:

- Voorpuntnavorsing om landbouproduksie te verhoog en tegnologie om uitdagings van volhoubaarheid en klimaatsverandering te takel sal aan alle boere op 'n deurlopende aanvraag-gedrewe en probleem-gesentreerde basis verskaf word.
- Toepaslike, nuwe en aangepaste tegnologie en wetenskaplike inligting in die vorm van gebruikersvriendelike inligtingspakkette, gewilde en wetenskaplike publikasies, staptogte en praatjies ("walks and talks") wat op die plaas plaasvind en inligtingsdae sal op 'n kwartaallikse basis aan die landbou en agri-sakesektor aangebied word.

Veeartsenykundige Dienste:

- Regulerende dienste in ooreenstemming met die betrokke en toepaslike wetgewing om dieresiektes te voorkom en te beheer, toegang tot die uitvoermark te fasiliteer en die veiligheid van vleis en vleisprodukte te verseker, sal op 'n daaglikse basis aan gemeenskappe en die landbou en agri-sakesektor verskaf word.

Landbou-ekonomiese Dienste:

- Bemarkings- en agrisakesteundienste en intelligensie om mededingendheid van die landbou en agri-sakesektor te verbeter sal binne 7 werksdae vanaf ontvangs van 'n versoek aan alle boere en belanghebbendes verskaf word.
- Produksie-ekonomie dienste om beplanning en besigheidsbestuur te lei ter ondersteuning van optimale boerdery sal binne 7 werksdae vanaf ontvangs van 'n versoek aan boere verskaf word.

Ingenieursdienste, Grondsorg, Grondgebruikdienste en landboukundige Ramprisikobestuurdienste:

- Aanbevelings in verband met grondgebruik om die fragmentering van landbougrond in ooreenstemming met toepaslike wetgewing te voorkom sal binne 60 dae vanaf ontvangs van die versoek aan die betrokke owerheid verskaf word.
- Volhoubare hulpbronbestuursoplossings en metodes deur die verskaffing van landbou-geniëring, Grondsorgdienste en tegnologie-oordrag na 80% van kliënte en vennote sal binne 30 dae vanaf ontvangs van 'n versoek verskaf word.

Hoofdienste aan Kliënte

Bestuur
Voorsien en hou by beginsels en praktyke van goeie korporatiewe beheer, insluitende toegewyde finansiële bestuur, die toepassing van billike menslike hulpbronbestuur, die bevordering van toepaslike kommunikasie met kliënte, ander Departemente (Nasionale en Provinsiale vlak) en Afrika-lande in die konteks van die BATHO PELE-beginsels en die vereistes van Interregeringsbetrekkinge.

Regulatiewe Funksie
Monitor en minimaliseer dieregesondheidsrisiko's en verseker voedselsekerheid deur middel van voedselveiligheid en fasiliteer die uitvoer van diere en diereprodukte. Bevorder die bewaring en volhoubare gebruik van die omgewing, veral natuurlike landbouhulpbronne (grond en water) en verhoed die fragmentering en hersonering van landbougrond.

Oordrag van kennis
Lei voornemende en huidige landbouers, boere en plaaswerkers op in die landboubedryf en bevorder beroepsgeleenthede in landbou.
Lewer 'n mededingende en toepaslike steundiens (insluitende voorligting) vir boere aan 'n breë spektrum kliënte, met die klem op die ontluikende boerderysektor, op 'n geografies bepaalde grondslag.
Voorsien landbou-ekonomiese inligting en dienste vir effektiewe besluitneming in die landbou en agri-sakesektor.
Voorsien inligting en dienste om die doelmatige gebruik van ons landbou-waterhulpbronne te verhoog, veral vanweë die moontlike impak van klimaatsverandering op ons Provinsie.

Ontwikkelling van Kennis
Ontwikkel ekonomies verantwoordbare en omgewingsvolhoubare tegnologieë op die voorpunt van alle sfere van landbouproduksie, -verwerking en -bemarking, met behoorlike oorweging van huidige en toekomstige behoeftes van alle boere en verbruikers, nasionaal en internasionaal, in 'n veranderende omgewing, ten einde mededinging te verhoog en landbouproduksie uit te brei vir verhoogde groei en ontwikkeling, sowel as om werksgeleenthede in die landbou te bevorder.

Finansiële ondersteuning vir landbou
Bestuur en fasiliteer finansiële ondersteuning vir boere op alle vlakke van produksie, insluitende CASP, Grondsorg, grondbeskermingsubsidies, MAFISA, beurse vir landbou-opleiding en -onderrig, sowel as ramplenigingsfondse soos periodiek toegewys.

Ons regstelmeganisme
Laat ons weet indien u 'n klagte het. Ons sal verskoning aanbied en sake onmiddellik regstel. Indien u nie tevrede is nie, sal ons ondersoek instel na wat verkeerd geloop het en binne 15 werksdae daarop antwoord. Indien 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, opbouende kritiek of aanbevelings vir verbetering van ons dienste of standaarde aan die volgende adresse te stuur:

Die Bestuurder: Kommunikasiedienste
Privaatsak X1, Elsenburg (7607)
Tel: (021) 808 5008 /5111 | Faks: (021) 808 5000
Epos: info@elsenburg.com
Webtuiste: www.elsenburg.com

Die Minister van Ekonomiese Geleenthede
Langstraat 140 –142, Kaapstad (8000) of
Privaatsak X9179, Kaapstad (8001)
Tel: (021) 483 4218 | Faks: (021) 483 3890
E-pos: Vuyolwethu.Njalo@westerncape.gov.za
Webtuiste: www.elsenburg.com

Ons plaas 'n premie daarop om toeganklik te wees vir ons kliënte:
Ons geboue is toeganklik vir mense met gestremdhede.
Vir u naaste landbou-dienspunt, kontak die onderstaande nommer of besoek ons webtuiste.

ONS VISIE:

Ons streef daarna om 'n verenigde, responsiewe en vooruitstrewende landbousektor te wees wat in balans is met die natuur.

ONS KULTUUR EN WAARDES:

Ons is verbind tot 'n burgergesentreerde en kliënte-tevredenheid benadering in die lewering van 'n openbare sektor landboudiens.
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, Innovering, Integriteit en Responsiwiteit om u regte te beskerm en te bevorder en geleenthede om diensleweringsuitkomste te bewerkstellig, uit te brei, Beter Tesame.

Wes-Kaapse Regering
Landbou

BETER TESAME.

UITVOERENDE GESAG VERKLARING:
Ek, Joyene Isaacs, verbind my Departement in terme van Afdeling III, C.2 van die Publieke Diens Regulasie, 2001, soos gewysig, om hierdie diensleweringsakte te ondersteun:

....
J Isaacs Datum: