

## RAADSBELEID

ONDERWERP : GEÏNTEGREERDE KLIËNTEDIENS

VERWYSING : 2.11

BESLUIT NR : 19.1/08/2003                      DATUM : 25  
AUGUSTUS 2003

BELEIDSOOGMERK : Om deur middel van beleid dienslewering aan en verhoudinge met die publiek te bou.

### BELEIDSFILOSOFIE EN BEGINSELS

Die Raad streef daarna om sy kliënte te bemagtig, deur dienste op 'n deursigtige en verantwoordbare wyse te lewer.

### RIGLYNE

Personeel moet met kliënte omgaan op 'n manier wat hoflikheid, hulpvaardigheid, verantwoordbaarheid, ondersteunendheid en professionaliteit weerspieël en ten einde die oogmerke en beginsels van kliëntediens te bevorder moet die handeling van amptenare daarop gemik wees om:

1. In lyn met die behoeftes van kliënte te bly.
2. Te fokus op die behoeftes en gerief van kliënte.
3. Tydig informasie te gee.
4. Voorsien vir die ontvang, prosessering en oorweging van petisies en klagtes wat gelê word.
5. Dieselfde prosesse en prosedures moet voorsien in die spesiale behoeftes van:
  - 5.1 mense wat nie kan lees of skryf nie;
  - 5.2 mense met gestremdhede; en
  - 5.3 ander voorheen benadeelde groepe

### PROSEDURE

Die volgende meganismes sal geskep word om goeie verhoudinge te bevorder:

1. Die Skakel- en Kliëntediensbeamptes sal kliënte deur middel van publikasiemetodes van meer inligting, omtrent die bestaan en werking van Raadsbeleid en -prosedure asook die werkswyse om te volg indien die behoefte ontstaan om beleid te verander of te wysig om by die veranderende omstandighede aan te pas, voorsien.
2. Die hanteringsprosedure van klagtes sal wyd gepubliseer word en die publikasie sal inligting met betrekking tot die publiek se reg om op gehaltdiens aan te dring, insluit.
3. Die hantering van die klagtes sal die behoefte tot redelikheid teenoor die kliënte en die Raad erken.
4. Gerief en behoeftes van kliënte
  - 4.1 Die plek waar kommentaar/voorstelle, klagtes aangemeld word of navraag geskied, moet maklik toeganklik wees vir die publiek, met volle besonderhede oor hoe om enige van bogenoemde van stapel te stuur. Prosedure moet in eenvoudige taal verduidelik word.
  - 4.2 Raadsgeboue/-persele wat deur kliënte besoek word moet ingerig en onderhou word om netheid, veiligheid, gerief, funksionaliteit en kliëntevriendelikheid te verseker.
  - 4.3 'n Rekenaargesteunde bestuurstelsel sal gebruik word waardeur die Kliëntediensbeampte reaksietye en effektiwiteit van die hantering van voorstelle, kommentaar, navrae en klagtes kan moniteer. Hierdie verslae sal in samewerking met die Kliëntediensforum evalueer word om herhalende probleme te identifiseer.

'n Kliëntediensforum, sal binne die volgende verwysingsraamwerk, geskep word:

### Doel

1. Die Kliëntediensforum moet handel met sake wat deur 'n kliënt, groepe kliënte of verteenwoordigers van kliënte ingedien is en moet poog om 'n bevredigende oplossing daarvoor te vind.
2. Die dienslewingsafdeling se normale kanale van probleemoplossing moet eers uitgeput wees voordat 'n saak na die Forum verwys word.
3. Alle sake moet in 'n agendavorm aan lede van die Forum voorgelê word, ten einde te verseker dat lede voorbereid na die vergadering kan kom.

4. Die Forum mag, oor sake van gemeenskaplike belang, aanbevelings aan die Raad doen.
  5. Lede van die Forum moet kennis te dra van belangrike sake wat dienslewering raak en die besluite en aanbevelings van die Forum kan beïnvloed.
- 
5. In die geval van 'n item wat onopgelos bly nadat dit deur die Forum ondersoek is, moet dit, tesame met voorstelle vir moontlike oplossings, deur die Forum na die Direksie verwys word.

### Samestelling

Kliëntediensbeampte (As Voorsitter), Hoofde van Subdirekorate, Verteenwoordigers van Wykskomitees, Skakelbeampte.

(Die Subdirekoraat Administrasie sal die Sekretariaat behartig.)

### Vergadertye

Die Kliëntediensforum sal maandeliks vergader.

### ROLLE

1. Munisipale Bestuurder.
2. Direkteure.
3. Subdirekoraatshoofde.
4. Skakelbeampte.
5. Kliëntediensbeampte.

### VERWANTE BELEID

1. Wet op Plaaslike Regering : Munisipale Stelsels, 2000 (Wet 32 van 2000).
2. Die Grondwet.
3. Batho Pele-beginsels.
4. Handleiding vir die Toegang tot Inligting.

### ADDENDUM

### PROSEDURE BY DIE HANTERING VAN KOMMENTAAR, NAVRAE EN KOMPLIMENTE

1. Alle mondelinge en skriftelike kommentaar, aanbevelings of klagtes wat ontvang word, moet op 'n klagteregistrasievorm voltooi en deur die klaer onderteken word. (Sien aanhangsel)
2. Alle kommentaar, aanbevelings of klagtes moet onmiddellik na ontvangs met verwysingsnommer geregistreer word.
3. Die vorm moet alle relevante informasie betreffende die kommentaar, aanbevelings of klagtes insluit.
4. 'n Afskrif van die registrasievorm word onmiddellik na die toepaslike afdeling, vir afhandeling verwys.
5. Erkenning van kommentaar, aanbevelings of klagtes, moet binne **3 (drie) dae** na ontvangs daarvan geskied, maar indien die aangeleentheid onmiddellik opgelos kan word, moet die kliënt so ingelig word.
6. Kommentaar, aanbevelings of klagtes wat buite 'n bepaalde Direkoraat val, moet verwys word na die betrokke direkoraat/afdeling.
7. Indien 'n kliënt steeds ontevrede met die voorgestelde opgelossing is, mag die kliënt dit aan die Kantoor van die Munisipale Bestuurder rig.
8. 'n Verslag oor aangeleenthede hanteer, word kwartaalliks in die verslag van die Kliëntediensbeampte, rapporteer.
9. Alle kommentaar, aanbevelings of klagtes wat by die verskillende Afdelings ontvang word, moet op 'n daaglikse basis aan die Kliëntediensbeampte voorsien word, ten einde dit te boekstaaf.
10. Kommentaar oor die afhandeling van die kommentaar, aanbevelings of klagtes wat ontvang of verwys is, moet daagliks aan die Kliëntediensbeampte voorsien word.

### PROSESSERING

Alle kommentaar, aanbevelings of klagtes moet geregistreer word, 'n ontvangsbewys binne **3 (drie) werksdae** uitgereik en so gou moontlik afgehandel word.

### **KLAGTEREGISTRASIEVORM / COMPLAINT REGISTRATION FORM / IFORMU YEZIMANGALO**

**Slegs kliënte /Clients only /Abasebenzisi Zinkhonzo Slegs amptenaar /Officials only / Umsebenzi**

Verwysingsnommer/ Reference Number/ Isaziso:	Gerapporteer / Reported / Yaziswe
---	---

Aan / Datum / Klaer/ Telefoonnommer / Sel./

To / Date / Complainant / Telephone number / Cell.:

Iyaku : Umhla : Isikhalazo : Umnxeba :

Aan / To / Iyaku :	Datum / Date / Umhla :	Klaer / Complainant / Isikhalazo:		
Adres / Address / Idilesi :	Wyk/ Ward Iwadi :			

Voorgestelde Reaksietyd / Afgehandel / Rede vir nie-afhandeling/

Etimated reaction time / Ixesasha lempendulo elice Tywayo Completed / Isonjululwe

Reason for non-completion / Isazathu sokunga sonjululwa

Ja / Yes / Ewe	Nee No Hayi
Klagte/ Complaint /	

**Isimangalo**

**Handtekening / Signature / Umbhalo**