

8. Watter proses word gevolg met die hantering van 'n klagte?

Ons sal tussen die partye beding en probeer om 'n werkbare oplossing te bereik.

- Ons stuur u inligting na die betrokke departement.
- Onafhanklike ondersoek word ingestel en die departement se reaksie word geëvalueer.
- Daar word met alle belanghebbendes geskakel om hulle die geleentheid te gee om groter duidelikheid of nog inligting te verskaf.
- 'n Voorlopige verslag word uitgereik vir kommentaar deur die betrokke departement.
- 'n Alternatiewe geskiloplossingsvergadering vind met die partye plaas om hul verskille op te los.
- Die ombudsman se finale verslag en aanbeveling word aan al die betrokke partye voorgelê.
- Deur die hele proses heen word 'n neutrale standpunt ingeneem en alle kante van die probleem oorweeg, en regstellende stappe word aanbeveel waar nodig.

Ons kan nie bindende besluite neem nie maar kan regstellende stappe aanbeveel soos:

- Die aanpassing van foutiewe rekeninge.
- Die implementering van 'n skikkingsooreenkoms (oplossing waartoe die partye ingestem het).
- Die verskaffing van skriftelike redes.

Kontakbesonderhede:

Tel.: 021 400 5487

SMS: 44781 (standaardtariewe geld)

eOmbud: www.capetown.gov.za/eOmbud

Webwerf:

<http://www.capetown.gov.za/ombudscomplaints>

E-pos:

ombudsdirect@capetown.gov.za

Faks: 021 400 5952

Pos: Posbus 298, Kaapstad 8000

Toonbanknavrae en fisiese adres:

3de verdieping, Toringblok,
Kaapstad-burgersentrum,
Hertzog-boulevard 12

Bedryfsure:

08:00 - 16:00, Maandag tot Vrydag

(met die uitsondering van naweke en openbare vakansiedae)

(Rolstoeltoegang via die grondverdieping,
Kaapstad-burgersentrum, Toringblok,
Hertzog-boulevard 12)

Of

1ste verdieping, Ou Graanskuurgebou
(Old Granary Building), H.v. Harrington- en
Langmarkstraat,
Kaapstad



Gereelde vrae



Maak vooruitgang moontlik. Tesame.

1. Wat is die kantoor van die stadsombudsman?

Die kantoor van die stadsombudsman ondersoek klagtes oor die munisipaliteit tussen die munisipaliteit en die inwoner, en los dit op.

Die stadsombudsman ondersoek klagtes van wanadministrasie en oor prosedures en prosesse.

2. Hoeveel kos hierdie diens?

DIE KANTOOR VERSKAF 'N GRATIS DIENS AAN INWONERS.

3. Wat kan die kantoor ondersoek?

Ons kan sake ondersoek waar die munisipaliteit:

- Nie op 'n navraag, klagte of ander korrespondensie gereageer het nie.
- Swak diens gelewer het.
- Die Batho Pele-beginsels (**mense eerste**) nie in ag geneem het nie sodat mense van bakboord na stuurboord gestuur is.
- Nie prosedures gevolg het in sake wat die kantoor kan ondersoek nie.
- Nie behoorlik of regverdig opgetree het nie.

Ons kan nie die sake met die onderstaande strekking ondersoek nie:

- Politieke besluite en gedrag van raadslede.
- Administratiewe appèlle.
- Arbeids- of vakbondverwante sake.
- Tenders of tenderverwante sake by die Stad.

- Klagtes oor finansiële onreëlmatighede, bedrog en korrupsie (meld dit aan by die Stad se teenkorrupsie-blitslyn: **(0800 323 130)**)

Sodra die kantoor u vorm ontvang het, sal ons besluit of die kantoor van die ombudsman die regte plek is om die saak te hanteer. Indien nie, sal ons verduidelik hoekom ons dit nie kan hanteer nie en alternatiewe remediërende stappe, indien enige, voorstel.

4. Wanneer moet ek 'n klagte by die kantoor indien?

Die kantoor tree as 'n laaste interne uitweg op, en die proses is 'n vrywillige opsie vir alternatiewe geskiloplossing.

Daar word normaalweg verwag dat die klaer bevestig dat hy/sy eers alle beskikbare kanale in die lyndepartement genader het voordat die ombudsman genader is.

Om hierdie rede kan die ombudsman 'n klag na die departement vir kliënteverhoudinge of die betrokke lyndepartement of subraad verwys om te kyk of dit eers daar opgelos kan word.

5. Hoe lank duur dit gewoonlik om 'n antwoord van die kantoor te verkry?

Ons onderneem om alle kommunikasie binne twee werksdae te erken.

Afhangende van hoe ingewikkeld 'n klagte is, kan u 'n verdere respons binne sewe tot tien dae van ontvangs van die klagte verwag (tensy anders voorgeskryf).

Binne sewe tot tien dae sal u verdere kommunikasie ontvang oor die verwysingsnommer van

u geval asook die afhandelingstyd (wat van die ingewikkeldheid van die saak afhang).

Om hierdie rede kan die ombudsman 'n klagte na die departement kliëntebetrekkings of die toepaslike lyndepartement of subraad as 'n eerste opsie verwys.

6. Hoe dien ek 'n klagte in?

- U kan ons kantoor besoek en die klagte-vorm invul of u klagte per e-pos of faks aan ons stuur. **Beskryf die probleem: WAT GEBEUR HET, WIE TEENWOORDIG WAS EN WATTER ANTWOORD VAN DIE DEPARTEMENT ONTVANG IS, INDIEN ENIGE.**

U kan ook die voorgeskrewe vorm aanlyn van ons webblad:

City Ombudsman webpage:

<http://www.capetown.gov.za/ombudscomplaints> aflaaï of

op die eOmbud-toepassingskakel klik <https://web1.capetown.gov.za/web1/oats/> om die klagte in te vul en die vorm aanlyn in te dien.

7. Ons het die volgende nodig sodat die kantoor u kan help:

- 'n Ondertekende toestemmingsbrief indien u nie die geregistreerde eienaar is nie en 'n afskrif van die eienaar se identiteitsdokument

Genoeg inligting in u klagte:

die aard van die saak, die lyndepartement (indien u weet watter een), die gronde waarop die klagte gegrond is, enige ander inligting, en enige regstelling aangevra.

Heg afskrifte van toepaslike dokumente aan.