

STAATSDIENSKOMMISSIE



Bewaarder van Goeie Regering

JAARVERSLAG VIR BURGERS VIR DIE 2017/18-BOEKJAAR

INHOUDSOPGAWE

BLADSY

1. WIE ONS IS	1
2. WAT ONS DOEN	2
3. WIE IN BEHEER IS.....	3
4. ONS STANDAARDE, HOE ONS DAARAAN VOLDOEN EN RESULTATE BEREIK ...	3
5. HOE ONS BEOOG OM ONS DIENSTE TE VERBETER	11
6. ORGANISASIE EN PERSONEEL	11
7. BEGROTING.....	12
8. KONTAKBESONDERHEDE.....	13
9. WAAR ONS IS.....	14

1. WIE ONS IS

Die Staatsdienskommissie (SDK of "die Kommissie") is ingevolge artikel 196 van die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996 ("die Grondwet") as 'n Hoofstuk 10-instelling opgerig. Die Grondwet bepaal dat daar 'n enkele SDK vir die Republiek van Suid-Afrika moet wees wat uit 14 lede bestaan. Vyf van die 14 lede word deur die President op aanbeveling van die Nasionale Vergadering aangestel. Een lid vir elk van die nege provinsies word, ná benoeming deur die Premier van die provinsie wat op aanbeveling van die provinsiale wetgewer handel, deur die President aangestel. Die lede word kommissarisse genoem. Vyf van die kommissarisse is gesetel in die SDK se hoofkantoor in Pretoria, terwyl die oorblywende nege in hul onderskeie provinsies gesetel is. 'n Kommissaris word vir 'n termyn van vyf jaar aangestel, welke aanstelling vir 'n verdere termyn hernubaar is. Die SDK word gelei deur 'n voorsitter wat ook die uitvoerende gesag is van die Kantoor van die Staatsdienskommissie (KSDK). Die voorsitter en die adjunkvoorsitter word deur die President uit die geledere van die benoemde kommissarisse aangewys.

Die Kommissie is verantwoordbaar aan die Nasionale Vergadering en moet jaarliks aan hom verslag doen ten opsigte van sy bedrywighede en werksaamhede. Ten opsigte van sy bedrywighede in 'n provinsie, doen hy verslag aan die wetgewer van daardie provinsie.

Die SDK word gesteun deur die KSDK, wat sy hoofkantoor in Pretoria en provinsiale kantore in elke provinsie het. 'n Direkteur-generaal (DG), wat ook die rekenpligtige beampte is, staan aan die hoof van die KSDK. Die KSDK se personeel word ingevolge die Staatsdienswet, 1994 (Proklamasie 103 van 1994), aangestel.

Visie

'n Kampvegter vir uitnemendheid in openbare administrasie in die demokratiese regering van Suid-Afrika.

Missie

Om die demokratiese waardes en beginsels wat in die Grondwet verskans is regdeur die Staatsdiens te bevorder deur–

- die organisasie, administrasie en personeelpraktyke van die Staatsdiens te ondersoek, te moniteer en te evalueer;
- maatreëls voor te stel wat doeltreffende en bevoegde werkverrigting in die Staatsdiens verseker;
- lasgewings oor personeelprosedures uit te reik wat met werwing, oorplasing, bevordering en ontslag verband hou;

- raad oor personeelpraktyke te bied; en
- verslag oor sy werksaamhede te doen.

2. WAT ONS DOEN

Die SDK ontleen sy mandaat aan artikels 195 en 196 van die Grondwet. Artikel 195 meld die waardes en beginsels wat openbare administrasie beheers en deur die SDK bevorder word. Hierdie waardes en beginsels is soos volg:

- a. 'n Hoë standaard van beroepsetiek;
- b. die voordelige, ekonomiese en doeltreffende aanwending van hulpbronne;
- c. 'n ontwikkelingsgerigte openbare administrasie;
- d. die lewering van dienste op 'n onpartydige, regverdige en billike grondslag, sonder vooroordeel;
- e. aandaggewing aan mense se behoeftes en aanmoediging van die publiek om aan beleidsvorming deel te neem;
- f. verantwoordingspligtige openbare administrasie;
- g. die bevordering van deursigtigheid;
- h. die ontwikkeling van bekwame mensehulpbronbestuur en geskikte loopbaanontwikkelingspraktyke; en
- i. 'n verteenwoordigende openbare administrasie met indiensnemings- en personeelbestuurspraktyke wat gebaseer is op vermoë, objektiwiteit, billikheid en die behoefte om die wanbalanse van die verlede reg te stel.

Ingevolge artikel 196(4) van die Grondwet is die SDK se funksies en bevoegdhede om—

- a. die waardes en beginsels wat in artikel 195 uiteengesit is regdeur die Staatsdiens te bevorder;
- b. die organisasie en administrasie en die personeelpraktyke van die Staatsdiens te ondersoek, te moniteer en te evalueer;
- c. maatreëls voor te stel om doeltreffende en bevoegde werkverrigting in die Staatsdiens te verseker;
- d. lasgewings uit te reik wat daarop gemik is om te verseker dat personeelprosedures met betrekking tot werwing, oorplasing, bevordering en ontslag voldoen aan die waardes en beginsels in artikel 195 uiteengesit;
- e. verslag te doen ten opsigte van sy bedrywighede en die verrigting van sy funksies, met inbegrip van enige bevindings wat hy mag maak, lasgewings wat hy mag uitreik en advies wat hy mag gee, en om 'n evaluering te verskaf van die mate waarin daar voldoen word aan die waardes en beginsels in artikel 195 uiteengesit;
- f. hetsy uit eie beweging hetsy na ontvangs van 'n klag—
 - i. die toepassing van personeel- en openbareadministrasiepraktyke te ondersoek en te evalueer, en aan die toepaslike uitvoerende gesag en

- wetgewer verslag te doen;
- ii. ondersoek in te stel na die griewe van werknemers in die Staatsdiens oor amptelike handeling of versuime, en gepaste regstellings aan te beveel;
 - iii. die nakoming van toepaslike prosedures in die Staatsdiens te monitor en te ondersoek; en
 - iv. nasionale en provinsiale staatsorgane van raad te dien oor personeelpraktyke in die Staatsdiens, ook daardie wat verband hou met die werwing, aanstelling, oorpasing en ontslag, en ander aspekte van die loopbane van werknemers in die Staatsdiens; en
- g. die bykomende bevoegdhede en werksaamhede uit te oefen en te verrig wat deur 'n Wet van die Parlement voorgeskryf word.

Die werkstruktuur van die SDK bestaan uit die volgende ses sleutelprestasieareas:

- Verbetering van arbeidsbetrekkinge
- Leierskap- en mensehulpbronoorsigte
- Bestuursmonitering
- Evaluering van dienslewering en nakoming
- Ondersoeke na openbare administrasie
- Beroepsetiek.

3. WIE IN BEHEER IS

Adv. Richard Sizani, die SDK-voorsitter, is ingevolge die Staatsdienswet, 1994, ook die uitvoerende gesag van die KSDK. Vyf kommissarisse is in die hoofkantoor gesetel en elke provinsiale kantoor het ook 'n kommissaris as hoof.

Die DG:KSDK, dr. Dovhani Mamphiswana, is op 1 Junie 2016 effektief in hierdie posisie aangestel. Hy is ook die sekretaris van die Kommissie.

4. ONS STANDAARDE, HOE ONS DAARAAN VOLDOEN EN RESULTATE BEREIK

Die SDK het 'n goedgekeurde diensleweringverbeteringsplan vir die boekjare 2016/17 tot 2018/19. Hierdie plan lig belanghebbendes in oor die SDK se diensleweringstandaarde. 'n Afskrif van die diensleweringverbeteringsplan is verkrygbaar op die SDK se webtuiste, www.psc.gov.za. Die tabelle hieronder weerspieël die SDK se diensleweringstandaarde en die vordering wat met die uitvoering daarvan gemaak is.

Tabel 1: Hoofdiensle verskaf en standaarde

Hoofdiensle	Begunstigdes	Huidige/werklike diensstandaarde	Gewenste diensstandaarde	Werklike prestasie
Griewe en klagte ondersoek	<ul style="list-style-type: none"> • Staatsamptenare • Staatsdepartemente 	654 griewe op die databasis waarvan 559 (85%) afgehandel is (met betrekking tot die 2017/18-boekjaar).	<p>75% van griewe van werknemers op vlakke 2 tot 12 afgehandel binne 30 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.</p> <p>75% van griewe van lede van senior bestuur afgehandel binne 45 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.</p>	Van die 654 griewe wat op die SDK se webtuiste geregistreer is, is 559(85%) afgehandel. Van die 559 afgehandelde sake, was 510 op salarisvlakke 2-12. 416 daarvan (82%) is afgehandel binne 30 werkdade vanaf ontvangs van tersaaklike inligting. 49 van die 654 afgehandelde sake het betrekking gehad op lede van senior bestuur. 45 (92%) daarvan is binne 45 werkdade vanaf ontvangs van tersaaklike inligting afgehandel.
Ondersoeke gedoen uit eie beweging of by ontvangs van 'n klag ingedien en versoeke gerig	<ul style="list-style-type: none"> Nasionale en provinsiale wetgewers • Staatsamptenare • Staatsdepartemente • Publiek 	306 klagte op die databasis waarvan 211 (69%) afgehandel is (met betrekking tot die 2017/18-boekjaar).	60% van voorlopige verslae oor klagte afgehandel binne drie maande van datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie. 60% van verslae oor klagte afgehandel binne 45 dae vanaf datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	306 (84%) van die klagte op die databasis is afgehandel. 303 (84%) van die afgehandelde klagte is na ondersoeke afgehandel. 61 (20%) daarvan is binne drie maande na ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel. 148 (49%) van die sake ingedien in die 2017/18-boekjaar is as vroeë beslegtingsake afgehandel 126 (85%) of gesluit binne 45 dae van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.

Tabel 2: Batho Pele-reëlings met begunstigdes

Hoofdiensle	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
Griewe en klagte ondersoek	Oorlegpleging		
	Skakel met die gegriefde party tydens die ondersoek.	Skakel met die gegriefde party tydens die ondersoek.	Daar is met alle gegriefde werknemers as deel van die ondersoekproses geskakel.
	Skakel met die tersaaklike departement tydens die ondersoek.	Skakel met die tersaaklike departement tydens die ondersoek.	Daar is tydens die ondersoek van griewe met die betrokke departemente geskakel.
	Bemiddeling kan uitgevoer word om 'n grief te besleg.	Bemiddeling kan uitgevoer word om 'n grief te besleg.	Bemiddeling is in twee (2) gevalle uitgevoer en het uitloop op skikkingsooreenkomste tussen die partye.
	Die bemiddeling moet binne 30 dae vanaf kennisgewing afgehandel word.	Die bemiddeling moet binne 30 dae vanaf kennisgewing afgehandel word.	Die bemiddelingsproses wat in die twee (2) gevalle uitgevoer is, is afgehandel binne 30 dae van kennisgewing aan die partye.
Die SDK kan, by afhandeling van 'n ondersoek, en waar toepaslik, die voorlopige verslag vir	Die SDK kan, by afhandeling van 'n ondersoek, en waar toepaslik, die voorlopige verslag vir kommentaar		Omdat daar geen ondersoek was nie, is geen voorlopige verslae in die hersieningstydperk beskikbaar gestel nie.

Hoofdienste	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
	kommentaar beskikbaar stel aan die partye wat daardeur geraak word.	beskikbaar stel aan die partye wat daardeur geraak word.	
Hoflikheid			
	Erken ontvangs van 'n grief binne 48 uur van ontvangs daarvan.	Erken ontvangs van 'n grief binne 48 uur van ontvangs daarvan.	Alle griewe is binne 48 uur van ontvangs daarvan deur die Hoofdirektoraat erken.
	Telefoniese terugvoer ontvang oor gehalte van diens gelewer.	Telefoniese terugvoer ontvang oor gehalte van diens gelewer.	Telefoniese terugvoer ontvang oor gehalte van diens gelewer.
	Gegriefde werknemers is bygestaan met die invul van griefvorms.	Gegriefde werknemers moet bygestaan word met die invul van griefvorms.	Gegriefde werknemers is, waar versoek, bygestaan met die invul van griefvorms.
	Verkry die dienste van 'n tolk, indien nodig.	Verkry die dienste van 'n tolk, indien nodig.	Ondersoekbeamptes wat die taal verstaan wat die gegriefde party hoofsaaklik gebruik, is aangewys om ander ondersoekbeamptes tydens vergaderings en onderhoude by te staan. Daar was dus nie 'n behoefte om van eksterne tolke gebruik te maak nie.
Toegang			
	Die reëls vir die hantering van griewe is op die SDK se webtuiste beskikbaar.	Die reëls vir die hantering van griewe is op die SDK se webtuiste beskikbaar.	Die reëls vir die hantering van griewe is in Oktober 2016 op die SDK se webtuiste geplaas.
	Die reëls vir die hantering van griewe kan op versoek aan belanghebbendes versprei word.	Die reëls vir die hantering van griewe kan op versoek aan belanghebbendes versprei word.	Die reëls vir die hantering van griewe is deur middel van 'n memorandum aan die DG's en departementshoofde en op versoek ook aan ander belanghebbendes versprei.
	Gegriefde werknemers kan hulle griewe persoonlik of per pos, e-pos, faks of per hand indien.	Gegriefde werknemers kan hulle griewe persoonlik of per pos, e-pos, faks of per hand indien.	Gegriefde werknemers het hulle griewe persoonlik of per pos, e-pos, faks of per hand ingedien.
	Griewe kan by die hoofkantoor of enige provinsiale kantoor ingedien word.	Griewe kan by die hoofkantoor of enige provinsiale kantoor ingedien word.	709 griewe is by die hoofkantoor en die provinsiale kantore van die SDK ingedien.
Inligting			
	Die kontakbesonderhede van die ondersoekbeampte is aan die gegriefde werknemer en die uitvoerende gesag verskaf.	Die kontakbesonderhede van die ondersoekbeampte is aan die gegriefde werknemer en die uitvoerende gesag verskaf.	Die kontakbesonderhede van die ondersoekbeamptes is verstrek aan die gegriefde werknemers en die uitvoerende gesag.
	Die gegriefde werknemer en die tersaaklike uitvoerende gesag is binne 30 dae van ontvangs van alle inligting verwittig van die uitkoms van die grief.	Die gegriefde werknemer en die tersaaklike uitvoerende gesag moet binne 30 dae van ontvangs van alle inligting van die uitkoms van die grief verwittig word.	Die gegriefde werknemers en die tersaaklike uitvoerende gesag is binne 30 dae van ontvangs van alle inligting van die uitkoms van die grief verwittig.
	Die griefhanteringsberig is gepubliseer.	Die griefhanteringsberig moet gepubliseer word.	Die griefhanteringsberig is in September 2016 op die SDK se webtuiste gepubliseer.

Hoofdiensde	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
	Openheid en deursigtigheid		
	Die tersaaklike departement is oor die grief ingelig.	Die tersaaklike departement moet oor die grief ingelig word.	Alle tersaaklike departemente is oor griewe ingelig.
	Die gegriefde werknemer moet oor die griefprosedure en tydraamwerke ingelig word.	Die gegriefde werknemer moet oor die griefprosedure en tydraamwerke ingelig word.	Die gegriefde werknemers is oor die griefprosedure en tydraamwerke ingelig.
	Die gegriefde werknemer moet gereeld oor die status van die ondersoek ingelig word.	Die gegriefde werknemer moet gereeld oor die status van die ondersoek ingelig word.	Die gegriefde werknemers is gereeld oor die status van die ondersoek ingelig.
	Die uitkoms van die ondersoek moet skriftelik aan die gegriefde werknemer en die uitvoerende gesag oorgedra word.	Die uitkoms van die ondersoek moet skriftelik aan die gegriefde werknemer en die uitvoerende gesag oorgedra word.	Die uitkoms van die ondersoek is skriftelik aan die gegriefde werknemer en die uitvoerende gesag oorgedra.
	Die gegriefde werknemer of die uitvoerende gesag moet skriftelik ingelig word indien 'n formele ondersoek gedoen word.	Die gegriefde werknemer of die uitvoerende gesag moet skriftelik ingelig word indien 'n formele ondersoek gedoen word.	Geen formele ondersoek is gedoen nie.
	Herstel		
	Indien die grief nie binne die voorgeskrewe tydraamwerk opgelos word nie, moet die gegriefde werknemer en die tersaaklike uitvoerende gesag oor die redes vir die vertraging ingelig word.	Indien die grief nie binne die voorgeskrewe tydraamwerk opgelos word nie, moet die gegriefde werknemer en die tersaaklike uitvoerende gesag oor die redes vir die vertraging ingelig word.	Geen mededelings is aan gegriefde werknemers en die uitvoerende gesag betreffende vertraging in die afhandeling van griewe gerig nie.
	Volg die implementering van aanbevelings op.	Volg die implementering van aanbevelings op.	Die implementering van aanbevelings is kwartaalliks opgevolg.
	As die party wat geraak word ontevrede is met die hantering van 'n grief, kan 'n diensklagteform ten opsigte van die grief ingedien word.	As die party wat geraak word ontevrede is met die hantering van 'n grief, kan 'n diensklagteform ten opsigte van die grief ingedien word.	Geen diensklagteforms is ten opsigte van griewe ontvang nie.
	Waarde vir geld		
	'n Groep panele is gevorm om griewe te bespreek.	'n Groep panele moet gevorm word om griewe te bespreek.	615 (87%) van die 709 griewe wat op die SDK se databasis geregistreer is, is in oorleg met die departemente en die gegriefde werknemers, en ná oorweging deur die panele, afgehandel.
	'n Paneelvergadering word slegs gehou wanneer daar meer as 10 gevalle is wat bespreek moet word.	'n Paneelvergadering word slegs gehou wanneer daar meer as 10 gevalle is wat bespreek moet word.	Ten einde die afhandeling van griewe te verbeter, is paneelvergaderings maandeliks en soos nodig gehou. Die SDK het van telekonferensiefasiliteite gebruik gemaak om koste te bespaar.
	Die telekonferensiefasiliteite is gebruik.	Die telekonferensiefasiliteite moet gebruik word.	Die telekonferensiefasiliteite is gebruik toe die behoefte daarvoor ontstaan het.

Hoofdiens	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
	Tyd		
	Die griewe van werknemers op vlakke 2-12 is binne 30 werkdade van datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.	Die griewe van werknemers op vlakke 2-12 moet binne 30 werkdade van datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel word.	Van die 709 griewe wat op die SDK se databasis geregistreer is, is 615 (87%) afgehandel. Van die 615 afgehandelde sake, was 560 op salarisvlakke 2-12. Daarvan is 456 (81%) binne 30 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.
	Griewe van lede van die senior bestuur is gefinaliseer binne 45 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	Griewe van lede van die senior bestuur moet binne 45 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel word.	55 van die 615 afgehandelde sake het betrekking gehad op lede van die senior bestuur. Daarvan is 51 (93%) sake binne 45 werkdade van ontvangs van alle tersaaklike inligting afgehandel.
Ondersoeke gedoen óf uit eie beweging óf by ontvangs van 'n klag ingedien of 'n versoek gerig	Konsultasie		
	Skakel met klaer tydens die ondersoek.	Skakel met klaer tydens die ondersoek	Ondersoekbeamptes het, waar nodig, tydens ondersoeke met klaers geskakel, bv. wanneer bykomende inligting benodig is.
	Skakel met tersaaklike departement tydens die ondersoek.	Skakel met tersaaklike departement tydens die ondersoek.	Ondersoekbeampte en/of kommissaris het tydens ondersoeke met alle tersaaklike departemente geskakel.
	Dien die voorlopige ondersoekverslag by die uitvoerende gesag/departementshoof in vir kommentaar.	Die voorlopige ondersoekverslag moet vir kommentaar by die uitvoerende gesag/departementshoof ingedien word.	53 voorlopige ondersoekverslae is vir kommentaar by die uitvoerende gesag en/of departementshoofde ingedien.
	Die uitvoerende gesag of departementshoof is die geleentheid gegun om binne 30 dae na ontvangs van die voorlopige verslag kommentaar te lewer.	Die uitvoerende gesag of departementshoof moet die geleentheid gegun word om binne 30 dae na ontvangs van die voorlopige verslag kommentaar te lewer.	Die tersaaklike uitvoerende gesag en/of departementshoofde is die geleentheid gegun om binne 30 dae na ontvangs van die voorlopige verslag kommentaar te lewer. In sommige gevalle is die antwoord van die uitvoerende gesag en of departementshoof nie binne die voorgeskrewe tydramwerk ontvang nie.
	Toegang		
	Die klagtereëls is op die SDK se webtuiste geplaas.	Die klagtereëls moet op die SDK se webtuiste geplaas word.	Die klagtereëls wat in Januarie 2017 in die <i>Staatskoerant</i> gepubliseer is, is in Februarie 2017 op die SDK se webtuiste geplaas en op versoek aan belanghebbendes versprei. Wat betref die wyse van ontvangs is klagte per pos, e-pos, sms, faks of telefoon, of persoonlik, en in enige amptelike taal, ontvang. 'n Totaal van 360 klagte is ontvang. Daarvan het 151 die hoofkantoor en 209 die provinsiale kantore betrek.
	Die klagtereëls word op versoek aan die belanghebbendes versprei.	Die klagtereëls kan op versoek aan die belanghebbendes versprei word.	
	Die klagte is per pos, e-pos, sms, faks of per telefoon of persoonlik ingedien.	Die klagte kan per pos, e-pos, sms, faks of per telefoon of persoonlik ingedien word.	
	Die klagte is by die hoofkantoor of 'n provinsiale kantoor ingedien.	Die klagte kan by die hoofkantoor of 'n provinsiale kantoor ingedien word.	
Die klagte is in enige amptelike taal ingedien.	Die klagte kan in enige amptelike taal ingedien word.		

Hoofdienste	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
	Hoflikheid		
	Die ontvangs van 'n klag is binne 48 uur van datum van ontvangs deur die ondersoekbeampte erken.	Die ontvangs van 'n klag moet binne 48 uur van datum van ontvangs deur die ondersoekbeampte erken word.	Die ondersoekbeamptes het ontvangs van die klagte binne 48 uur van datum van ontvangs erken.
	Telefoniese terugvoering oor die gehalte van diens is ontvang.	Telefoniese terugvoering oor die gehalte van diens is ontvang.	Die klagtereëls is op 20 Januarie 2017 in die <i>Staatskoerant</i> gepubliseer. Omdat die reëls eers op daardie dag in werking getree het, en in ag genome die tydsberekening van hierdie verslag, is dit te gou om oor werklike prestasie verslag te doen.
	Die klaer word nie later nie as 30 dae vanaf ontvangs van die klag skriftelik ingelig of die SDK die klag gaan ondersoek al dan nie. Die klaer word bygestaan met die invul van 'n klagtevorm.	Die klaer moet nie later nie as 30 dae vanaf ontvangs van die klag skriftelik ingelig word of die SDK die klag gaan ondersoek al dan nie. Die klaer moet bygestaan word met die invul van 'n klagtevorm.	
	Openheid en deursigtigheid		
	Lig die persoon in teen wie die klag gelê is.	Lig die persoon in teen wie die klag gelê is.	Die klagtereëls is op 20 Januarie 2017 in die <i>Staatskoerant</i> gepubliseer. Omdat die reëls eers op daardie dag in werking getree het, en in ag genome die tydsberekening van hierdie verslag, is dit te gou om oor werklike prestasie verslag te doen. Alle persone wat deur 'n klag geraak en daarin aangedui is, is oor die klag ingelig; en die klaers is ingelig oor die klagteprosedure en die tydraamwerke. Die uitvoerende gesag en die departementshoofde ontvang die finale verslae wat die bevindinge, advies, aanbevelings en/of lasgewings bevat.
	Lig die klaer in oor die klagprosedure en die tydraamwerke.	Lig die klaer in oor die klagprosedure en die tydraamwerke.	
	Lig die klaer gereeld in oor die status van die ondersoek.	Lig die klaer gereeld in oor die status van die ondersoek.	
	Die finale verslag is aan die uitvoerende gesag of die departementshoof oorhandig.	Oorhandig die finale verslag aan die uitvoerende gesag of die departementshoof.	
	Inligting		
	Indien 'n klag wat regstreeks by die SDK ingedien is, nie deur die SDK aanvaar word nie, moet die klaer binne 21 dae na ontvangs van die klag oor die besluit ingelig word.	Indien 'n klag wat regstreeks by die SDK ingedien is, nie deur die SDK aanvaar word nie, moet die klaer binne 21 dae na ontvangs van die klag oor die besluit ingelig word.	Die klagtereëls is op 20 Januarie 2017 in die <i>Staatskoerant</i> gepubliseer. Omdat die reëls eers op daardie dag in werking getree het, en in ag genome die tydsberekening van hierdie verslag, is dit te gou om oor werklike prestasie verslag te doen.
	Indien die klag reeds na 'n ander instelling verwys is, moet die klaer binne 21 dae na ontvangs van die klag ingelig word dat die SDK nie die klag ondersoek nie.	Indien die klag reeds na 'n ander instelling verwys is, moet die klaer binne 21 dae na ontvangs van die klag ingelig word dat die SDK nie die klag ondersoek nie.	
	Die klaers is binne 10 dae van die datum waarop die saak gefinaliseer of gesluit is, ingelig oor die uitkoms van die klagte wat as vroeë beslegtingsake gehanteer is.	Die klaers moet binne 10 dae van die datum waarop die saak gefinaliseer of gesluit is, ingelig word oor die uitkoms van die klagte wat as vroeë beslegtingsake gehanteer is.	

Hoofdiens	Huidige/ werklike reëling	Gewenste reëling	Werklike prestasie
	Die klaer kan oor die uitkoms van die ondersoek ingelig word, as hy of sy bereik kan word.	Die klaer kan oor die uitkoms van die ondersoek ingelig word, as hy of sy bereik kan word.	Die klaers is ingelig oor die uitkoms van die ondersoek indien hulle gekontak kan word.
	Herstel		
	Indien die klag nie binne die voorgeskrewe tydramwerk opgelos is nie, word die partye wat geraak word van die redes vir die vertraging verwittig.	Indien die klag nie binne die voorgeskrewe tydramwerk opgelos is nie, moet die partye wat geraak word oor die redes vir die vertraging ingelig word.	Die klagtereëls is op 20 Januarie 2017 in die <i>Staatskoerant</i> gepubliseer. Weens die inwerkingtreding van die reëls op daardie datum, en in ag genome die tydsberekening van hierdie verslag, is dit te gou om oor werklike prestasie verslag te doen. Desondanks het die SDK opvolgwerk gedoen wat betref die implementering van aanbevelings en die uitreiking van lasgewings ten opsigte van alle finale verslae wat uitgereik is. Die positiewe uitkoms is dat geen ontevredenheid teenoor die DG geopper is nie.
	Die implementering van aanbevelings en die uitreiking van lasgewings word opgevolg.	Die implementering van aanbevelings en die uitreiking van lasgewings moet opgevolg word.	
	Indien die party wat geraak word ontevrede is met die gedrag van 'n ondersoekbeampte, kan hy of sy 'n klag by die DG indien.	Indien die party wat geraak word ontevrede is met die gedrag van 'n ondersoekbeampte, kan hy of sy 'n klag by die DG indien.	
	Waarde vir geld		
	'n Groep panele is gestig om klagte te bespreek.	'n Groep panele moet gestig word om klagte te bespreek.	'n Groep panele (grief- en klagtepanele) het by 12 geleenthede ontmoet om klagte te bespreek.
	'n Paneelvergadering word gehou wanneer daar meer as 10 gevalle is wat bespreek moet word.	'n Paneelvergadering moet gehou word wanneer daar meer as 10 gevalle is wat bespreek moet word.	Paneelvergaderings is ook gehou om 'n kleiner getal gevalle af te handel ten einde seker te maak dat klagtes afgehandel word binne drie maande nadat die tersaaklike dokumentasie ontvang is.
	Telekonferensiefasiliteite is gebruik.	Telekonferensiefasiliteite moet gebruik word.	Telekonferensiefasiliteite is gebruik toe daar 'n behoefte daarvoor ontstaan het.
	Tyd		
	Klagte is afgehandel binne drie (3) maande van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	Klagte moet afgehandel word binne drie (3) maande van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	Van die 306 klagte wat ingedien is, is 211 (69%) afgehandel is, is:– binne <u>drie (3) maande</u> van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel en 95(31%) was aan die gang
	Vroeë beslegtingsake is afgehandel binne 45 dae van datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	Vroeë beslegtingsake is afgehandel binne 45 dae van datum van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie.	165 (78) van klagte ingedien in die 2017/18-boekjaar is as vroeë beslegtingsake afgehandel of gesluit. Daarvan is 148 (90%) binne 45 dae van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.

Tabel 3: Inligtingsinstrument oor dienslewering

Huidige/werklike inligtingsinstrument	Gewenste inligtingsinstrument	Werklike prestasies
Ten einde groter toeganklikheid te verseker, word SDK-verslae onder belanghebbendes versprei.	Ten einde groter toeganklikheid te verseker, moet SDK-verslae onder belanghebbendes versprei word.	Alle SDK-verslae is ooreenkomstig die verspreidingsstrategie versprei. Alle gepubliseerde verslae is op die SDK se webtuiste geplaas om toegang te vergemaklik.
Drukstukke van verslae is onder die betrokke belanghebbendes versprei, en in sommige gevalle is die verslae elektronies versprei.	Drukstukke van verslae moet onder die betrokke belanghebbendes versprei word, en in sommige gevalle kan die verslae elektronies versprei word.	Drukstukke van verslae is versprei aan belanghebbendes wat geraak word, en geselekteerde SDK-verslae is op die SDK se webtuiste geplaas.

Tabel 4: Klagmeganisme

Huidige/werklike klagmeganisme	Gewenste klagmeganisme	Werklike prestasies
<p>Alle klagte word binne die toegewysde tydraamwerke aangeteken en beantwoord.</p> <p>Die klagte van die publiek word na die Openbare Beskermer verwys.</p>	<p>Alle klagte moet binne die toegewysde tydraamwerke aangeteken en beantwoord word.</p> <p>Die klagte van die publiek moet na die Openbare Beskermer verwys word.</p>	<p>Alle klagte wat in die verslagtydperk gehanteer is, is in die gevallstatusdatabasis opgeteken. Daar is binne die toegekende tydraamwerke op die gevalle gereageer.</p> <p>Ondersoeke is uitgevoer en binne 3 maande van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.</p> <p>Vroeë beslegtingsake is binne 45 dae van ontvangs van alle tersaaklike dokumentasie afgehandel.</p> <p>Klagte van die publiek is ooreenkomstig die memorandum van verstandhouding tussen die KSDK en die Openbare Beskermer na die Openbare Beskermer verwys.</p>

5. HOE ONS BEOOG OM OP ONS DIENSTE TE VERBETER

Ingevolge die Tesourieregulasies word daar van die rekenpligtige beampte van 'n instelling vereis om 'n strategiese plan vir die volgende MTBR, en 'n jaarlikse prestasieplan, op te stel. Die SDK se strategiese plan vir die boekjare 2015/16 tot 2019/20 weerspieël die oogmerke en doelwitte van die strategiese uitkomst wat die SDK oor die MTBR-tydperk wil bereik. Die SDK se jaarlikse prestasieplan vir die 2017/18-boekjaar is ook opgestel en bied 'n oorsig oor die SDK se begroting, die MTBR-beramings en die strategiese doelwitte van die SDK.

Afskrifte van die diensleweringverbeteringsplan, die strategiese plan en die jaarlikse prestasieplan is op versoek verkrygbaar by die Direkteur: Kommunikasie- en Inligtingsdienste, mnr. Humphrey Ramafoko. Sy kontakbesonderhede is soos volg: tel.: 012 352 1196; e-pos: humphreyr@opsc.gov.za. Die dokumente is ook op die SDK se webtuiste, www.psc.gov.za, verkrygbaar.

6. ORGANISASIE EN PERSONEEL

Die organisatoriese struktuur behels 285 poste, wat die 14 kommissarisse insluit. **Tabel 5** hier onder weerspieël die totale getal poste wat teen 31 Maart 2018 gevul is, ooreenkomstig ligging.

Tabel 5: Personeeluiteensetting ooreenkomstig ligging

Ligging	Getal personeel
Oos-Kaapse Provinsiale Kantoor - King William's Town	10
Vrystaatse Provinsiale Kantoor - Bloemfontein	10
Gautengse Provinsiale Kantoor - Johannesburg	11
Hoofkantoor - Pretoria	176
KwaZulu-Natale Provinsiale Kantoor - Pietermaritzburg	9
Provinsiale Kantoor Limpopo - Polokwane	11
Provinsiale Kantoor Mpumalanga - Mbombela	9
Noord-Kaapse Provinsiale Kantoor - Kimberley	10
Provinsiale Kantoor Noordwes - Mmabatho	9
Parlementêre Kantoor - Kaapstad	3
Wes-Kaapse Provinsiale Kantoor - Kaapstad	9
TOTAAL	267

Tabel 6 gee 'n uiteensetting van die totale getal werknemers (ook werknemers met gestremdhede) volgens ras en geslag in elk van die beroepskategorieë.

Tabel 6: Totale getal werknemers (ook werknemers met gestremdhede) in elk van die beroepskategorieë soos op 31 Maart 2018

Beroeps-kategorie	Gender	Number of employees as at 1 April 2017	Learnerships	Skills programmes and other short courses	Other forms of training	Total
Wetgewers, senior amptenare en bestuurders (Vlak 13-16)	Vroulik	22	0	2	0	2
	Manlik	21	0	1	0	1
Beroepslui	Vroulik	49	0	1	0	1
	Manlik	59	0	2	0	2
Tegnici en verwante beroepslui	Vroulik	43	0	1	0	1
	Manlik	15	0	1	0	1
Klerke (Vlak 3-5)	Vroulik	25	0	1	0	1
	Manlik					
Elementêre beroepe (Vlak 1-2)	Vroulik	7	0	0	0	0
	Manlik	1	0	0	0	0
Sub Total	Vroulik	146	0	4	0	4
	Manlik	110	0	4	0	4
TOTAL	256	0	0	8	0	8

Bykomende inligting

Sommige SDK-personeellede is bedrewe in twee of meer van die 11 amptelike Suid-Afrikaanse tale, te wete Afrikaans, Engels, isiNdebele, Siswati, isiXhosa, isiZulu, Sepedi, Sesotho, Setswana, Tshivenda en Xitsonga.

7. BEGROTING

Die SDK se totale begroting vir die 2017/18-boekjaar was R247 759 000.

Tabel 7 hieronder sit uiteen hoe die begroting bestee is.

Tabel 7: Uiteensetting van werklike besteding

Item	Werklike besteding
Program 1: Administrasie	R125 565 000
Program 2: Leierskap- en bestuurspraktyke	R38 984 000
Program 3: Monitering en evaluering	R33 785 000
Program 4: Integriteit en teenkorrupsie	R48 961 000
Totale besteding vir programme	R247 295 000
Personeelsalarisse	R179 887 000
Opleiding	R441 000

8. KONTAKBESONDERHEDE

Vir verdere inligting, kontak gerus–

Dr. Dovhani Mamphiswana

DG:KSDK

Tel.: 012 352 1200

Faks: 012 325 8322

Posadres: Privaat Sak X121, Pretoria, 0001

E-pos: dovhanim@opsc.gov.za

Afskrifte van alle gepubliseerde SDK-verslae is by die SDK se hoofkantoor en provinsiale kantore verkrygbaar. Die verslae is ook beskikbaar op die SDK se webtuiste, www.psc.gov.za.

9. WAAR ONS IS

HOOFKANTOOR:

Voorsitter: Adv. Richard Sizani

DG: Dr. Dovhani Mamphiswana

Commision House

536 Francis Baard Street

Arcadia

PRETORIA

0001

Tel.: 012 352 1000

Faks: 012 325 8382

PARLEMENTÊRE KANTOOR:

Parlementêre beampte: Me. Noziphiwo

Gwaza

21^{ste} Verdieping

Sanlam se Goue Akker-gebou

Adderleystraat

KAAPSTAD

8001

Tel.: 021 418 4940

Faks: 021 418 1362

PROVINSIALE STREEKKANTORE:

Oos-Kaap

Kommissaris: Mnr. Singata Mafanya

Provinsiale direkteur: Mnr. Loyiso Mgengo

Alexanderweg 91

KING WILLIAM'S TOWN

5601

Tel.: 043 643 4704

Vrystaat

Kommissaris: Dr. Henk Boshoff

Provinsiale direkteur: Me. Boitumelo Mogwe

3^{de} Verdieping, Fedsuregebou 62

St Andrewsstraat

BLOEMFONTEIN

9301

Tel.: 051 448 8696

Faks: 043 642 1371

Faks: 051 448 4135

Gauteng

Kommissaris: Mnr. Michael Seloane
Provinsiale direkteur: Me. Dorothy Nkwanyana
16^{de} Verdieping, Ten Sixty-Six-gebou
Pritchardstraat 35

JOHANNESBURG
2001

Tel.: 011 833 5721
Faks: 011 834 1200

Mpumalanga

Kommissaris: Mnr. David Mkhwanazi
Provinsiale direkteur: Mnr. Cameron Jacobs
Russelstraat 19

NELSPRUIT
1200

Tel.: 013 755 4070
Faks: 013 752 5814

Limpopo

Kommissaris: Mnr. George Mashamba
Provinsiale direkteur: Me. Thembekile
Makhubele
Kirk Patrick-gebou
Schoemanstraat 40

POLOKWANE
0699

Tel.: 015 291 4783
Faks: 015 291 4683

Wes-Kaap

Kommissaris: Vakant
Provinsiale direkteur: Mnr. Paul Rockman
21^{ste} Verdieping, Sanlam se Goue Akker-gebou
Adderleystraat

KAAPSTAD
8001

Tel.: 021 421 3980
Faks: 021 421 4060

KwaZulu-Natal

Kommissaris: Dr. Pearl Sithole
Provinsiale direkteur: Vakant
Grondverdieping, iDube-gebou
Burgerstraat 294

PIETERMARITZBURG
3201

Tel.: 033 345 9998
Faks: 033 345 8505

Noord-Kaap

Kommissaris: Me. Moira Marais-Martin
Provinsiale direkteur: Mnr. Jacques Malan
1^{ste} Verdieping, Woolworthsgebou
H/v Chapel- & Lennoxstraat

KIMBERLEY
8301

Tel.: 053 832 6222
Faks: 053 832 6225

Noordwes

Kommissaris: Me. Mosa Sejosingoe
Provinsiale direkteur: Vakant
Winkel 111, Grondverdieping,
Megacity-winkelsentrum, Eenheid 1
H/v Sekamestraat & Dr James Moroka-rylaan

MMABATHO
2735

Tel.: 018 384 1000
Faks: 018 384 1012

