

DIENSLEWERINGSHANDVES

Hierdie dokument spesifiseer die diens en standarde wat 'n kliënt van hierdie departement kan verwag, asook die prosedures wat gevolg moet word indien die ooreengekome dienste nie effektief gelewer word nie.

PLEK:	VISIE	MISSIE	MANDAAT	WAARDES
Hoofkantoor: Fisiese adres Perm-gebou, 45 Charlotte Maxeke Straat, Bloemfontein, 9301 Posadres Posbus 119 Bloemfontein 9300 Telefoon: (051) 409 8856 Faks Nr.: (051) 409 8863 Webwerf: www.policeroadstransport.fs.gov.za Kantoor Ure: 07:30 – 16:00	'n Voorspoedige Vrystaat deur die verskaffing van volhoubare gemeenskapsveiligheid, mobiliteit, padinfrastruktuur en die bestuur van staatsmotorvervoer.	Om ons visie te verwesenlik sal ons: <ul style="list-style-type: none"> Die dienslewering van die Suid-Afrikaanse Polisie diens in die Vrystaat-provinsie monitor, toesig hou daarop en sorg dat dit toeganklik is. Geïntegreerde misdaadvoorkomingsinisiatiewe bevorder. Openbare vervoer reguleer en padveiligheid bevorder. Verseker dat 'n geïntegreerde vervoerstelsel en -netwerk asook padveiligheid in bedryf is. Staatsmotorvervoerdienste bevorder. 	• Moniteer en evalueer die werkverrigting van die SAPD in die Provinsie ten einde te verseker dat die Polisie deurlopend vordering toon ten opsigte van misdaadbekamping en wetstoepassing en gehalte diens aan die publiek lewer. • Sorg dat die regering se sosiaal-maatskaplike misdaadvoorkomingsaktiwiteite gekoördineer word en inskakel by gemeenskapsinisiatiewe teen misdaad. • Koördineer die Strafgestelsel en -groepe binne die Provinsie om volgehoue samewerking te verseker. • Om betrekkinge tussen gemeenskappe en belangegroepes in die Strafgestelsel te verbeter. • Verbeter kommunikasie en die uitruil van inligting ten einde gemeenskappe te bemagtig. • Staaf korridorriteria vir subsidiëringdoeleindes • Verbeter die samewerkende beplanning van padnetwerke en koördineer dit met die behoeftes vir alle soorte vervoermiddele. • Omskryf 'n ingeskakelde en toepaslik geklassifiseerde padnetwerk om mobiliteit en toeganklikheid te verseker en om groei te stimuleer. • Stel tender- en kontrakdokumente op vir pad- en brugkonstruksie.	• Konsultasie • Toegang • Vergunning • Openheid en Deursigtigheid • Inligting • Regstelling • Waarde vir geld • Kennis aanwending (moed om te leer, verander en innoveer) • Spanwerk (werk saam en bou 'n gees van samewerking). • Gelykheid, billikheid en regverdigheid. • Professionalisme • Eerlikheid • Getrouheid • Integriteit • Verantwoordelikheid

STRUKTUUR

TITEL	NAAM	TELEFOONNOMMER	FAKSNOMMER	E-POS ADRES
LUR	Mnr. MS Mashinini	Tel: (051) 409 8849	Faks: (051) 409 8864	Mahoal@freetrans.gov.za
DH	Mnr. S Mtakati	Tel: (051) 409 8865	Faks: (051) 409 8863	HOD@freetrans.gov.za
Vervoer Administrasie en Operasies	Mnr. T Ubane	Tel: (051) 409 7409	Faks: (051) 086 5474 362	Ubanet@freetrans.gov.za
Kommunikasie	Me. KH Mophethe	Tel: (051) 403 7471/3	Faks: (051) 403 7421	Mophetheh@freetrans.gov.za

KERNDIENSTE EN DIENSTESSTANDAARDE

KERNDIENSTE GELEWER	DIENSTE STANDAARDE	KONTAKPERSOON	INLIGTING/ DOKUMENTASIE BENODIG
Om goeie staats- en finansiële bestuur te verseker.	<ul style="list-style-type: none"> Betalings aan diensverskaffers binne 30 (dertig) dae. 	Hoof Finansiële Beampte: Finasies Me. JH Botes Tel: (051) 409-8737 E-pos: botesa@freetrans.gov.za 2 ^{de} Vloer, Perm -gebou, 45 Charlotte Maxeke Straat, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> Sentrale Verskaffer Databasis Geldige fakture
Om klagtes van die publiek teen swak polisdienstelewering met hoflikheid, regverdigheid en vertroulikheid te hanteer en te verwerk.	<ul style="list-style-type: none"> Registrasie en opname van klagte binne 48 (agttien) dae. Ontvangserkeningsbrief of SMS binne 7 (sewe) dae. Geregistreerde klagte binne 30 (dertig) dae aan 'n ondersoeker toegeken. Maandlikse terugvoer aan die klaer tot dat die saak gesluit/afgehandel is. 	Hoofdirekteur: Provinsiale Sekretariaat vir Polisdienste Mnr. MC Masilo Tel: (051) 409-8211 E-pos: masilom@freetrans.gov.za 6 ^{de} Vloer St Andrewsstraat Medfontein-gebou Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> Besonderhede van die klaer, naam, adres, kontaknommer.
Om dienslewering by slagoffersondersteuningskamers te verbeter.	<ul style="list-style-type: none"> Deur kwartaalike assessering te doen oor die funksionaliteit van die SOKs (slagofferondersteuningskamers). 		<ul style="list-style-type: none"> Monitoringsinstrument/ vraelys van die funksionele SOK.
Om klagtes/komplimente deur die publiek rakende die departement aan te teken en, indien nodig, aan te spreek.	<ul style="list-style-type: none"> Samel maandlikse kliëntkaarte/vraelys te dienste in. Lewer terugvoer binne 21 (een-en-twintig) dae. 	Direkteur: Beplanning, Uitvoering en Toesig Mnr. T Motshoikha Tel: (051) 409-8837/69 E-pos: motshoikhat@freetrans.gov.za 3 ^{de} Vloer, Perm-gebou 45 Charlotte Maxekestraat, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> Besonderhede van die klaer, naam, adres, kontaknommer. Kliëntkaart/ Vraelys
Om goeie en effektiewe kommunikasie met belanghebbendes te verseker.	<ul style="list-style-type: none"> Om die dienste van die Departement op 'n kwartaalike basis te bemark en te bevorder. 	Hoofdirekteur: Korporatiewe Dienste Mnr. NN Selai Tel: 051 409 8481 E-pos: chief.corporate@freetrans.gov.za 2 ^{de} Vloer, Medfontein-gebou St. Andrewsstraat, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> Nuusbrief, promosiemateriaal; advertensies op gedrukte, elektroniese en sosiale media-platforms.
Verskaffing van bedryfslisensie aan passasiersvervoeroperateurs.	<ul style="list-style-type: none"> Uitreiking van bedryfslisensies om vervoeroperateurs in staat te stel om hul sake wettig te bedryf binne 5 (vyf) werksdae vir oordie-toonbank transaksies en binne 6 (ses) maande vir aansoek wat deur die raad goedgekeur moet word. 	Hoofdirekteur: Vervoerbedrywighede Mnr. T Ubane Tel: (051) 403-7409 E-pos: chief.transport@freetrans.gov.za 5 ^{de} Vloer, Anchor House-gebou H/v Oos Burgerstraat en Nelson Mandela-rylaan, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> RSA ID, voltooid TV10 of TV3 voorgeskrewe aansoekvorms; Aanbevelingsbrief van die geregistreerde vereniging; Geldige voertuigdokumente, Sertifikaat van Padwaardigheid; Registrasiesertifikaat; Oorspronklike of permit/bedryfslisensie vir vervoeroperateurs.
Voorsiening van voertuigpadwaardigheidstoets en bestuurslisensies.	<ul style="list-style-type: none"> Toets aansoekers vir leerlinglisensies binne 1 (een) maand. Toets leerlingbestuurdes vir bestuurderslisensie binne 2 (twee) maande. Toets voertuie vir padwaardigheid binne 1 (een) uur. 	Hoofdirekteur: Vervoerregulering Mr. MG Ramotsoto Tel: 051 409 0412 E-pos: chief.traffic@freetrans.gov.za 1 ^{ste} Vloer, Lengau Toetsentrum OR Tambo-rylaan, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> RSA ID, foto's, aansoekvorms, voorgeskrewe fooi soos bepaal deur die betrokke LUR en bewys van woonadres. Voertuigregistrasiedokumente
Voorsiening van 'n veilige padnetwerk om volhoubare ekonomiese groei vir die Vrystaat-provinsie te verseker.	<ul style="list-style-type: none"> Uitreiking van abnormale vragpermitte binne 5 (vyf) werksdae. Verwerk aansoek vir toerisme-padtekens binne 60 (sestig) dae. 	Waarnemende Hoof-direkteur Mnr. W van Wyk Tel: (051) 409 8579/93 Epos: vanwykw@freetrans.gov.za 3 ^{de} Vloer, Medfontein-gebou St. Andrewsstraat, Bloemfontein, 9301	<ul style="list-style-type: none"> Aansoek om permit vir abnormale vrag en laai-vermoë, vragmotor-afmetings, model/beskrywing. 'n Kopie van die voertuigregistrasiedokument en 'n skets vir die sleep van die vragmotor. Aansoekvorm om in die openbaar te adverteer; graderingsertifikaat; besigheidslisensie; verandering van gebruik van grond; omheiningertifikaat.

KLIËNTEDIENSTE

WANNEER JY AAN ONS SKRYF, SAL ONS:	INDIEN JY 'N KLAGTE HET:	JOU REGTE:	U VERPLIGTINGE:
<ul style="list-style-type: none"> U brief of e-pos binne 7 (sewe) werksdae ná ontvangs erken. 'n Verwysingsnommer aan u verskaf. Die naam van die persoon wat u klagte hanteer binne 14 (veertien) werksdae aan u verskaf. Terugvoering gee binne 21 (twee-en-twintig) werksdae ná ontvangs van klagtes. 	<ul style="list-style-type: none"> Sal ons om verskoning vra en probeer om u na die beste van ons vermoë te bedien. Ons sal te alle tye hoflik en professioneel wees. Ons sal aan u redes verskaf vir ons besluite. Ander dienste wat u dalk mag benodig aan u verskaf of u van 'n skriftelike verwysing vir sulke dienste voorsien. Waar nodig sal ons skriftelike terugvoering aan u verskaf. <p>Vertel ons asseblief wat u dink van ons dienste en standarde en of hierdie standarde/dienslewering op peil is. Ons sal enige kommentaar en/of kritiek waardeer.</p> <p>Kontak ons:</p> <ul style="list-style-type: none"> E-pos: services@freetrans.gov.za Faks-na-e-pos: 086 77 16 846 Tolvry: 0800 72 73 74 	<p>As 'n diensontvanger het u die reg op alle Batho Pele-beginsels, veral die volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoflike gedrag te alle tye. Volle inligting. Vinnige en doeltreffende diens. Regstelling van 'n verskoning vir gebrekkige diens. Gelyke behandeling. Vertroulikheid en respek te alle tye. Ingelig wees oor die prosesse waardeur wangebruik, bedrog of wangedrag aangemeld kan word. Verseker wees van beskerming wanneer u enige vorm van misbruik, wangebruik of wangedrag aanmeld. Om aan te dring op 'n volledige en regverdig ondersoek van u klagte. 	<p>Dienstewering is 'n tweerigtingsproses en daarom moet u onthou dat u as diensontvanger hoflik en beleefd moet wees en die waardigheid van die amptenare waarmee u te doen het, respekteer.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wees eerlik. Verskaf volledige en korrekte inligting aan ons. Versoek regeringsamptenare om hulself te identifiseer. Verskaf terugvoering oor ons diens - hetsy goed of sleg. Rapporteer swak- of uitsonderlike diens. <p>ONS PRESTASIE TENOOR ONS STANDAARDE</p> <p>Ons sal jaarliks die resultate van ons prestasies teenoor ons diensstandarde in ons departementele jaarverslag publiseer.</p>

