Departement van Polisie, Paaie en Vervoer: Vrystaat-provinsie

HANDVES VIR DIENSLEWERING

Hierdie dokument sit die dienste en standaarde uiteen wat 'n kliënt van hierdie department kan verwag, asook die prosedures wat gevolg moet word indien die dienste soos op ooreengekom, nie effektief gelewer word nie.

PLEK:	VISIE	MISSIE	MANDAAT	WAARDES
Hoofkantoor: **Fisiese adres** Permgebou, 45 Charlotte Maxeke Straat, Bloemfontein, 9301 **Posadres** Posbus 119, Bloemfontein, 9300 **Telefoon:** (051) 409 8856 **Faks Nr.:** (051) 409 8863 **Webwerf:** www.freetrans.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: • Die dienslewering van die Suid-Afrikaanse Polisiediens in die Vrystaat-provinsie monitor, toesig hou daaroor en sorg dat dit toeganglik is. • Geïntegeerde misdaadvoorkomings-inisiatiewe bevorder. • Openbare vervoer reguleer en padveiligheid bevorder. • Verseker dat 'n geïntergeerde 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 Strafregstelsel en -groeperinge binne die Provinsie om volgehoue samewerking te verseker. • Om betrekkings tussen gemeenskappe en belangegroepe in die Strafregstelsel te verbeter. • Verbeter kommunikasie en die uitruil van inligting ten einde gemeenskappe te bemagtig. • Staaf korridorkriteria vir subsidiëringsdoeleindes • 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 • Aanwending van kennis; toegewydheid om te leer, verander, innoveer) • Spanwerk (bou 'n gees van samewerking). • Gelykheid, billikheid en regverdigheid. • Professionalisme • Eerlikheid • Getrouheid • Integriteit • Verantwoordelikheid

STRUKTUUR

TITEL	NAAM	TELEFOONNOMMER	FAKSNOMMER	EPOS ADRES
LUR	Mnr. MS Mashinini	Tel: (051) 409 8849	Faks: (051) 409 8864	*Mahoal@freetrans.gov.za*
DH	Mnr. SS Mtakati	Tel: (051) 409 8865	Faks: (051) 409 8863	*Mtakatis@freetrans.gov.za*

KERNDIENSTE EN DIENSTESSTANDAARDE

KERNDIENSTE GELEWER	DIENSTE STANDAARDE	KONTAKPERSOON	INLIGTING/ DOKUMENTASIE BENODIG
Om goeie staats- en finansiële bestuur te verseker.	• Betalings aan diensverskaffers binne 30 (dertig) dae.	**Hoof Finansiële Beampte: Finansies** Me. MS Tlali Tel: (051) 409-8737; Epos: *TlaliM@freetrans.gov.za* 2de Vloer, Permgebou, 45 Charlotte Maxekestraat, Bloemfontein, 9301	• Verskaffer se registrasie moet voldeon aan die bepalings en voorwaardes van die sentrale verskaffersdatabasis. • Geldige fakture. • Afleweringsnota.
Om klagtes van die publiek teen swak dienslewering deur die SA Polisiediens met hoflikheid, regverdigheid en vertroulikheid te hanteer en te ondersoek.	• Teken klagte binne 5 (vyf) werksdae aan en registreer dit. • Die aangewese ondersoekbeampte sal 'n ontvangserkennings-brief aan die klaer tydens die aanvanklike onderhoud oorhandig. • Ken die geregistreerde klagte binne 30 (dertig) dae aan 'n ondersoeker toe. • Deurlopende/maandlikse terugvoer aan die klaer tot die saak gesluit/afgehandel is.	**Hoofdirekteur: Provinsiale Sekretariaat vir Polisiediens** Mnr. MC Masilo Tel: (051) 409-8211 Epos: *Masilom@freetrans.gov.za* 6de Vloer, Medfonteingebou St Andrewsstraat, Bloemfontein, 9301	• Besonderhede van die klaer, naam, adres, kontaknommer. • Besonderhede van die saak wat by die SAPD geopen is: Saaknommer, polisiestasie waar dit aangemeld is en die datum waarop die insident plaasgeving het. • Met betrekking toto sake waar 'n dossier nie van toepassing is nie – byvoorbeeld in gevalle van swak terugvoer deur die polisiediens – moet die klaer ook alle dokumente wat daarop betrekking het, verskaf. • Indien moontlik, die naam/name van die polisiebeamte/s wat geïmpliseer word. • Indien die saak ook by ander instansies soos byvoorbeeld die Onafhanklike Polisie Ondersoek Direktoraat (OPOD) aangemeld is, moet die klaer ook daardie inligting verskaf.
Om dienslewering by slagoffers-ondersteuningskamers te verbeter.	• Deur kwartaalikse assessering te doen oor die funksionaliteit van die SOKs (Slagofferondersteuningskamers).		• Monitoringsinstrument/ vraelys van die funksionele SOK.
Om klagtes/komplimente deur die publiek rakende die department aan te teken en, indien nodig, aan te spreek.	• Samel maandelikse kliëntkaarte/vraelyste by dienspunte in. • Lewer terugvoer binne 21 (een-en-twintig) dae.	**Direkteur: Beplanning, Uitvoering en Toesig** Mnr. AL Myburgh Tel: (051) 409-8838; E-pos: CRO@*freetrans.gov.za* 3de Vloer, Perm-gebou, 45 Charlotte Maxekestraat, Bloemfontein, 9301	• Besonderhede van die klaer, naam, adres, kontaknommer. • Kliëntkaart/ Vraelys
Om goeie en effektiewe kommunikasie met belanghebbendes te verseker.	• Om die dienste van die Departement op 'n kwartaalikse basis te bemark en te bevorder.	**Hoofdirekteur: Korporatiewe Dienste** Mnr. NN Selai Tel. 051 409 8481; E-pos: *chief.corporate@freetrans.gov.za* 2de Vloer, Medfonteingebou, St. Andrewsstraat, Bloemfontein, 9301	• Nuusbrief, promosiemateriaal; advertensies op gedrukte, elektroniese en sosiale media-platforms.
Verskaffing van bedryfslisensie aan passasiersvervoeroperateurs.	• Uitreiking van bedryfslisensies om vervoeroperateurs in staat te stel om hul sake wettig te bedryf binne 5 (vyf) werksdae vir oor-die-toonbank transaksies en binne 6 (ses) maande vir aansoeke wat deur die raad goedgekeur moet word.	**Hoofdirekteur: Vervoerbedrywighede** Mnr. T Ubane Tel: (051) 403-7409 E-pos: *chief.transport@freetrans.gov.za* 5de Vloer, Anchor House-gebou, H/v Oos Burgerstraat en Nelson Mandela-rylaan, Bloemfontein, 9301	• RSA ID, voltooide TV10 of TV3 voorgeskrewe aansoekvorms; Aanbevelingsbrief van die geregistreerde vereniging; Geldige voertuigdokumente, Sertifikaat van Padwaardigheid; Registrasiesertifikaat; Oorspronklike ou permit/bedryfslisensie vir vervoeroperateurs.
Voorsiening van voertuigpadwaardigheidstoetse en bestuurslisensies.	• 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** Mnr. NG Ramotsoto Tel: 051 409 0412; E-pos: *chief.traffic@freetrans.gov.za* 1ste Vloer, Lengau Toetssentrum, OR Tambo-rylaan, Bloemfontein, 9301	• 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 Vrystaatse-provinsie te verseker.	• Uitreiking van abnormale vragpermitte binne 5 (vyf) werksdae. • Verwerk aansoeke vir toerisme-padtekens binne 60 (sestig) dae.	**Waarnemende Hoof-direkteur** Mnr. V. Ntaka Tel: (051) 409 8590 *Faks (051) 409 8271 Epos: NtakaV@*freetrans.gov.za* / Epos: fs.abnormalloads@gmail.com 3de Vloer, Medfonteingebou, St. Andrewsstraat, Bloemfontein, 9301	• 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; omheiningsertifikaat.
Om 'n veilige en beskermde omgewing daar te stel en om 'n gesonde etiese kultuur iin die werkplek te vestig.	• Bevorder sekuriteitsbewustheid. • Bevorder bewustheid van bedrog en korrupsie. • Ondersoek bedrieglike en korrupte aktiwiteite wat aangemeld is.	Direkteur: Sekuriteitsbestuur en Teen-korrupsie. Mnr. R Erasmus Tel: (051) 409 8923 Epos: *Erasmusr@freetrans.gov.za* 1e Vloer, Permgebou, 45 Charlotte Maxeke Street, Bloemfontein, 9301	• Besonderhede van die fluitjieblaser/klaer: Naam/adres/kontaknommer.

KLIëNTEDIENSTE

WANNEER U AAN ONS SKRYF, SAL ONS:

- U brief of epos 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 klagte/s.

INDIEN U 'N KLAGTE HET:

- Sal ons om versoning 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.

Vertel ons asseblief wat u dink van ons dienste en standaarde en of hierdie standaarde/dienslewering op peil is. Ons sal enige kommentaar en/of kritiek waardeer.

Kontak ons:

- **Epos: *services@freetrans.gov.za***
- **Faks-na-epos: 086 77 16 846**
- **Tolvry: 0800 72 73 74**

U REGTE:

As 'n diensontvanger het u die reg op alle Batho Pele-beginsels, veral die volgende:

- Hoflike gedrag te alle tye.
- Volle inligting.
- Vinnige en doeltreffende diens.
- Regstelling van en '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 regverdige ondersoek van u klagte.

U VERPLIGTINGE:

Dienstelewering 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.

- Wees eerlik.
- Verskaf volledige en korrekte inligting aan ons.
- Versoek regeringsamptenare om hulself te identifiseer.
- Verskaf terugvoering oor ons diens - hetsy goed of sleg.
- Meld swak- of uitsonderlike diens aan.

ONS PRESTASIE TEENOOR ONS STANDAARDE

Ons sal jaarliks die resultate van ons prestasies teenoor ons diensstandaarde in ons departementele jaarverslag publiseer.

WE BELONG WE CARE WE SERVE

police, roads & transport
Department of Police, Roads and Transport
FREE STATE PROVINCE

www.fs.gov.za