

# Ombud Council

Ensuring an accessible and trusted  
financial sector ombud system

## **KHANSELE YA OMBUD**

### **MOLAO WA 2 WA SELEMO SA 2000 WA TSHEHETSO YA HO FUMANTSHWA LESEDI (PROMOTION OF ACCESS TO INFORMATION), JWALO KA HA O NTLAFADITSWE**

## **MANUALE WA PAIA**

Manuale ona o hlophisitswe ho ya ka Karolo ya 14 ya Molao wa 2 wa selemo sa 2000 wa Tshehetso ya Ho fumantshwa Lesedi ("PAIA"), jwalo ka ha o ntlafaditswe.

## Dikahare

1. Ditlhaloso.....	3
2. Sepheo sa manuale .....	5
3. Ho thehwa ha Khansele ya Ombud le thomo ya yona ya semmuso .....	6
4. Tlhophiso le mesebetsi ya Khansele ya Ombud .....	6
5. Dintlha tsa ho ikopanya le Khansele ya Ombud ho fumana lesedi .....	8
6. Tokiso e fumanehang e mabapi le ketso ya Khansele ya Ombud kapa ho hloleha ho etsa ketso e itseng.....	9
7. Tataiso ya ho sebedisa PAIA le hore e fumanwa jwang .....	9
8. Beng ba datha ba amehang le mekgahlelo ya direkoto tse tshwerweng ke Khansele ya Ombud .....	10
9. Direkoto tse fumanehang ntle le ho etsa kopo ho ya ka PAIA.....	13
10. Tselatshebetso ya ho etsa kopo ya semmuso ya PAIA ya ho fumantshwa lesedi le ditefiso.....	14
11. Mabaka a ho hanelwa ho fumantshwa direkoto .....	16
12. Ditshebeletso tseo Khansele ya Ombud e fanang ka tsona setjhabeng .....	19
13. Ho nka karolo ha setjhaba ha ho etswa Leano kapa tshebediso kapa ho etsa mesebetsi ya Khansele ya Ombud.....	20
14. Sepheo sa ho sebetswa ha dintlha tsa botho .....	20
15. Tlhaloso ya mekgahlelo ya Beng ba Datha le ya lesedi kapa mekgahlelo ya lesedi le amanang le yona .....	22
16. Baamohedi kapa mekgahlelo ya baamohedi ba fuwang dintlha tsa botho.....	23
17. Tsamaiso e rerilweng hantle ya ho fetisetsana dintlha tsa botho pakeng tsa meedi ya dinaha .....	23
18. Mehato ya tshireletso ya ho sireletsa dintlha tsa botho.....	24
19. Ho fumaneha ha manual ona .....	24
20. Ho ntjhafatsa manual ona.....	25
Sehlomathiso sa “A” – foromo ya kopo.....	26
Sehlomathiso sa “B” – ditefiso.....	31

## 1. Dithaloso

- 1.1. **“Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi (Deputy Information Officer)”** o bolela Hlooho ya Ditshebetso tsa Khansele ya Ombud, eo mosebetsi wa yona e leng ho thusa Ofisiri ya Lesedi ka kopo ya PAIA.
- 1.2. **“Molao wa FSR”** o bolela Molao wa 9 wa 2017 wa Taolo ya Lekala la tsa Ditjhelete.
- 1.3. **“Ofisiri ya Lesedi”** ha ho buuwa ka Khansele ya Ombud ke Ombud ya ka Sehloohong.
- 1.4. **“Molaodi wa Lesedi”** o bolela Molaodi wa Lesedi ya thontsweng ho ya ka karolo ya 39 ya Molao wa 2013 wa Tshireletso ya dintlha tsa Botho.
- 1.5. **“PAIA”** e bolela Molao wa 2 wa selemo sa 2000 wa Tshehetso ya Ho fumantshwa Lesedi jwalo ka ha o ntlafaditswe, mme o kenyeletsa molao ofe kapa ofe o entsweng le ho sebediswa ho ya ka karolo ya 92.
- 1.6. **“Dintlha tsa Botho”** di bolela dintlha tse amanang le ho tsebisa hore ke tsa mang, tse kenyeletsang tse latelang empa e se tsona feela: -
  - (a) Dintlha tse amanang le morabe, botona/botshehadi, bong, boimana, boemo ba lenyalo, botjhaba, mmala, batho ba bong boo motho a kgahlwang ke bona, dilemo, boitekanelo mmeleng kapa kelellong, maikutlo le kelello e phetseng hantle, ho phela le bofokodi bo itseng, bodumedi, ho tseba tumelo ya hao, botjhaba, puo kapa ho tswalwa ha motho;
  - (b) Dintlha tse amanang le nalane ya tsa thuto kapa bongaka, diketso tsa bosenyi kapa ho hirwa ha motho kapa dintlha tse amanang le diteransekshene tsa ditjhelete tseo motho a bileng le tsona;
  - (c) Nomoro, letshwao kapa ntho efe kapa efe e nngwe e tsebahatsang motho;
  - (d) Aterese, dikgatiso tsa menwana kapa mofuta wa madi a motho;

- (e) Maikutlo a motho kapa dikgetho tsa hae, ntle le ha di le ka motho e mong kapa ka tshisinyo kapa kerante, awate kapa ntho eo motho e mong a e fuwang e le moputso;
- (f) Mangolo/imeili eo motho a e romelang e hlakileng kapa e sa hlang ho ba ya poraevete kapa sephiri kapa mangolo/imeili e nngwe e ka bontshang dikahare tsa mangolo/imeili e rometsweng qalong;
- (g) Maikutlo a motho e mong ka motho e mong;
- (h) Maikutlo a motho e mong ka tshisinyo ya kerante, awate kapa ntho eo motho e mong a e fuwang e le moputso, empa e sa kenyeletse lebitso la motho e mong moo e hlang le maikutlo a motho e mong; le
- (i) Lebitso la motho moo le hlang le dintlha tse ding tsa botho tse amanang le motho kapa moo ho bolelwa ha lebitso ka bo lona ho tlang ho hlahisa dintlha tsa motho, empa di sa kenyeletse dintlha tsa motho ya hlokahetseng dilemo tse fetang tse 20 (mashome a mabedi).

1.7. **“POPIA”** e bolela Molao wa 3 wa selemo sa 2013 wa Tshireletso ya Dintlha tsa Botho.

1.8. **“Rekoto”** ho ya ka Khansele ya Ombud e bolela dintlha dife kapa dife tse ngotsweng: -

- (a) Ho sa kgathalatsehe sebopeho kapa mokgwa;
- (b) Tseo Khansele ya Ombud e di tshwereng kapa e di laolang; le
- (c) Hore na di entswe ke Khansele ya Ombud kapa tjhe.

1.9. **“Kopo ya ho fumantshwa”** e bolela kopo ya ho fumantshwa rekoto ya Khansele ya Ombud ho ya ka karolo ya 11 ya PAIA.

## 2. Sepheo sa manuale

2.1. PAIA e hloka hore mekgatlo ya mmuso le ya poraevete kaofela e leng Afrika Borwa e be le manuale wa ho hlaloesetsa setjhaba kamoo se ka fumantshwang direkoto tseo mokgatlo o nang le tsona.

2.2. Manuale ona o hlalosa lesedi le etsang hore setjhaba se tsebe hore:

- Khansele ya Ombud e tshwara direkoto dife, le hore di fumantshwa jwang.
- Ke direkoto dife tse hloakang kopo ya semmuso ya PAIA le hore ke dife tse fumanehang ntle le kopo ya semmuso.
- Tselatshebetso le dintlha tsa ho ikopanya le Khansele ho kgona ho fumantshwa direkoto.
- Mabaka ao Khansele ya Ombud e ka hanang ho fumantsha direkoto, le ditokiso/dintlafatso tse fumanehang tse mabapi le dikopo tsa ho fumantshwa direkoto.
- Ditshebeletso tsa Khansele ya Ombud tseo setjhaba se di fumantshwang le hore di sebediswa jwang.
- Tlhaloso ya direkoto tsa Khansele ya Ombud tse fumanehang ho ya ka molao ofe kapa ofe o mong.
- Tlhaloso ya tataiso ya Molaodi wa Lesedi ya ho sebedisa PAIA le hore e fumanwa jwang.
- Hobaneng ha Khansele ya Ombud e tla sebetsana le dintlha tsa botho le hore e tla ho etsa neng, le mofuta wa dintlha tsa botho le tlhaloso ya mekgahlelo ya beng ba datha ba amehang.
- Baamohedi kapa mekgahlelo ya baamohedi ba fuwang dintlha tsa botho.
- Hore na Khansele ya Ombud e rera ho fetisetsa kapa ho sebetsana le dintlha tsa botho ka ntle ho Afrika Borwa le hore jwang le baamohedi ba ka fuwang dintlha tsa botho.
- Hore na Khansele ya Ombud e na le mehato e loketseng ya tshireletso ya ho netefatsa ho boloka sephiri, botshepehi le ho fumaneha ha dintlha tsa botho tseo e di sebetsang.

### **3. Ho thehwa ha Khansese ya Ombud le thomo ya yona ya semmuso**

- 3.1. Khansese ya Ombud e thehilwe ho ya ka karolo ya 175 ya Molao wa 9 wa selemo sa 2017 wa Taolo ya Lekala la tsa Ditjhelete ("FSR Act"). Sepheo sa Khansese ya Ombud ke ho thusa ho netefatsa hore bareki/basebedisi ba melemo ya tsa ditjhelete ba a e fumana, le ho kgona ho sebedisa ditselatshebetso tse ding tse ba sebeletsang ka tshwanelo, ba kgonang ho ikemela le ho sebeletswa ka ho lekana, tsa ho rarolla dingangisano tsa ditletlebo tsa diinstitushene tsa ditjhelete tse amanang le dihlahiswa tsa ditjhelete, ditshebeletso tsa ditjhelete, le ditshebeletso tseo ditlhophiso tsa mebaraka di fanang ka tsona (karolo ya 176 ya Molao wa FSR).
- 3.2. Khansese ya Ombud ha e sebetse ka ditletlebo tsa bareki/basebedisi ka boyona, empa e beha mekgatlo kaofela ya ombud ya lekala la tsa ditjhelete leihlo, hantlente e sebetsa e le bolaodi ba diombud. Khansese ya Ombud e tla thusa batletlebi ho hlwaya hore ke ombud efe e ikarabellang ho mamela ditletlebo tsa bona moo matla a lekgotla la dinyewe le lokelang ho mamela le ho nka qeto ka nyewe, a sa hlakang.
- 3.3. Khansese ya Ombud e tataisa mekgatlo e amohelehang ya indasteri ya ombud le mekgatlo e laolwang ke ombud ka molao.
- 3.4. Khansese ya Ombud le yona ke mekgatlo wa mmuso, o boletsweng Shejuleng ya 3A ya Molao wa 1999 wa Tsamaiso ya Ditjhelete tsa Mmuso (Public Finance Management Act, 1999 ("PFMA")).

### **4. Tlhophiso le mesebetsi ya Khansese ya Ombud**

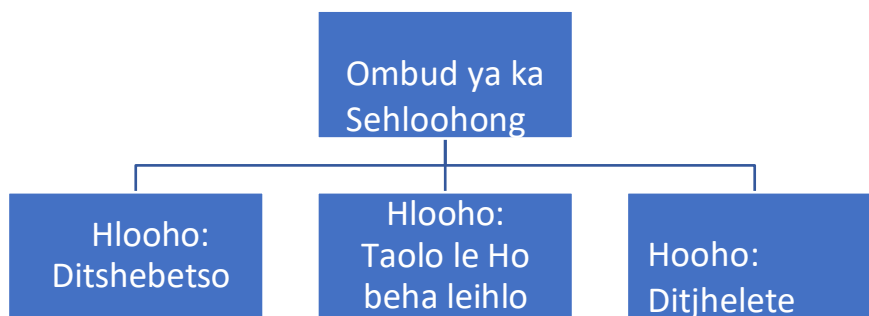
#### *4.1. Tlhophiso le puso*

Khansese ya Ombud e buswa ke Boto ya Batsamaisi, ba hirilweng ke Letona la tsa Ditjhelete ho ya ka karolo ya 180 ya Molao wa FSR. Boto e tshehetswa ke Komiti ya Tlhahlobo ya Ditjhelete le Ho beha leihlo maanong le ditshebetsong le

Komiti ya Meputso le Ditshebeletso tsa Basebetsi.

Mesebetsi ya Khansele ya Ombud le taolo ya yona ya letsatsi le letsatsi e etswa ke Ombud ya ka Sehloohong wa Khansele, ya sebetsang e le Ofisiri e ka Sehloohong ya Phethahatso (Chief Executive) le ho hirwa ke Letona la tsa Ditjhelete (sheba karolo ya 188 ya Molao wa FSR).

Tlhophiso ya phethahatso ya Khansele ya Ombud e ka tsela e latelang:



#### 4.2. Mesebetsi

Ho ya ka karolo ya 177 ya Molao wa FSR, kgutsufatso ya mesebetsi ya bohlokwa ya bolaodi ba Khansele ya Ombud ke ho:

- Amohela mekgatlo ya indasteri ya ombud;
- Kgothalletsa tshebedisano pakeng tsa mekgatlo ya ombud;
- Tsitlallela ho sireletsa boipuso le ho sebetsa le mekgatlo ya ombud ka ho tshwana;
- Kgothalletsa ho lemosa setjhaba ka mekgatlo ya ombud;
- Bebofaletsa basebedisi ba melemo ya tsa ditjhelete ho kgona ho ikopanya le mekgatlo ya ombud;
- Tsebisa mekgatlo ya ombud setjhabeng;
- Rarolla mathata a taolo e ka etswang ke makgotla a fetang le le leng ka nako e nngwe pakeng tsa mekgatlo ya ombud;
- Ho beha tshebetso ya mekgatlo ya ombud leihlo, ho kenyeletswa le ho phethahatsa ha yona ho ya ka melao ya lekala la tsa ditjhelete;
- Tshehetsa phihlelo ya dihlahiswa le ditshebeletso tsa ditjhelete; le
- Ho etsa mesebetsi e meng eo e e fawang ka molao, kapa ho ya ka bohlokwa ba ho fihlela sepheo sa yona.

Khansale ya Ombud e tlameha ho etsa mesebetsi ya yona ntle le letswalo, ho etsetsa ba bang melemo kapa leeme.

## **5. Dintlha tsa ho ikopanya le Khansale ya Ombud ho fumana lesedi**

### **5.1. Ofisiri e ka Sehloohong ya Lesedi:**

Lebitso:	Leanne Jackson
Maemo a Mosebetsi: bodulo:	Ombud ya ka Sehloohong (CEO) Aterese ya Mokato o qalang Moahong wa Mac Mac Maxwell Office Park Magwa Crescent Midrand 2090
Mohala:	012 051 3400
Imeili:	<a href="mailto:admin@ombudcouncil.org.za">admin@ombudcouncil.org.za</a>

### **5.2. Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi:**

Lebitso:	Siphiwe Dube
Maemo a Mosebetsi: Aterese ya bodulo:	Hlooho ya Ditshebetso Mokato o qalang Moahong wa Mac Mac Maxwell Office Park Magwa Crescent Midrand 2090
Mohala:	012 051 3400
Imeili:	<a href="mailto:admin@ombudcouncil.org.za">admin@ombudcouncil.org.za</a>



## **6. Tokiso e fumanehang e mabapi le ketso ya Khansele ya Ombud kapa ho hloleha ho etsa ketso e itseng**

- 6.1. Motho ofe kapa ofe ya utlwiswang bohloko ke ketso ya Khansele ya Ombud ho ya ka Molao wa PAIA, kapa ho hloleha ho etsa ketso e itseng, a ka romela tletlebo ho Molaodi wa Lesedi ho ya ka karolo ya 77A ya PAIA. Ketso ena e kenyeletsa ditletlebo ka: Ho hana ha Khansele ya Ombud ho fana ka tumello ya ho fumantshwa direkoto tse kopilweng; tefiso e lefisiwang ke Khansele ya Ombud ya ho fumantshwa direkoto; katoloso ya nako e nkilweng ho fana ka tumello ya ho fumantshwa rekoto; kapa foromo eo tumello e fanwang ho yona.
- 6.2. Tletlebo e ngotsweng e tlameha ho romellwa Molaodi wa Lesedi ka foromo eo ho fanweng ka yona, matsatsing a 180 a qeto ya Khansele ya Ombud e amanang le tletlebo. Tletlebo e tlameha ho bolela hore qeto ya Khansele ya Ombud e ne e sa latele dipehelo tsa PAIA.
- 6.3. Hang ha tsamaiso ya tletlebo e se e phethetswe, diketsahalang tse ding, motho ya utlwisitsweng bohloko o etsa kopo lekgotleng la dinyewe, ya ho imollwa ka tshwanelo tlasa karolo ya 82 ya PAIA.

## **7. Tataiso ya ho sebedisa PAIA le hore e fumanwa jwang**

- 7.1. Ho ya ka karolo ya 10(1) ya PAIA, Molaodi wa Lesedi o fane ka Tataiso ya ho sebedisa PAIA. Tataiso e fumaneha ka dipuo tsa Afrika Borwa kaofela mme e ka fumaneha ka ditsela tse latelang:
- Diofising tsa Molaodi wa Lesedi;
  - Ka kopo e tswang ho Ofisiri ya Lesedi ya Khansele ya Ombud (sheba dintlha tsa ho ikopanya le yona tlasa karolo ya 5);
  - Websaeteng ya Molaodi wa Lesedi ho <https://www.justice.gov.za/inforeg>)

7.2. Tataiso e na le lesedi le utlwisisehang habobebe ka dintlha tse latelang:

- Dipheo tsa POPIA le PAIA;
- Diaterese le dintlha tsa ho ikopanya le Diofisiri tsa Lesedi le Batlatsi ba Diofisiri tsa Lesedi tsa mekgatlo ya mmuso le ya poraevete;
- Kamoo direkoto tsa mekgatlo ya mmuso le ya poraevete di fumantshwang ka teng;
- Mokgwa le mofuta wa kopo ya ho fumantshwa rekoto ya mekgatlo wa mmuso le ho fumantshwa rekoto ya mekgatlo wa poraevete; Thuso e fumanehang ho Ofisiri ya Lesedi ya mekgatlo wa mmuso ho ya ka PAIA le POPIA;
- Thuso e fumanehang ho Molaodi ho ya ka PAIA le POPIA;
- Ditselatshebetso tsa molao tsa ho putsa ba utlwisitweng bohloko, tse fumanehang ha ho tlotswe melao ya POPIA le PAIA, ho kenyeletswa mokgwa wa ka hare wa ho etsa boipiletso, tletlebo e lebiswang ho Molaodi, le ho etsa kopo le lekgotla la dinyewe e kgahlanong le qeto ya Ofisiri ya Lesedi ya mekgatlo wa mmuso, qeto ka boipiletso ba ka hare kapa qeto ya Molaodi kapa qeto ya hlooho ya mekgatlo wa poraevete;
- Mesebetsi e tlamang mekgatlo ya mmuso le ya poraevete ho hlophisa manuale wa PAIA (o tshwanang le ona), le hore manuale o ka fumaneha jwang;
- Ditlhoko tsa ho fana ka dintlha tsa direkoto tse itseng ka boithaopo;
- Ditefiso tse lefellowang dikopo tsa ho fumantshwa direkoto; le
- Melawana e entsweng tlasa PAIA.

## **8. Beng ba datha ba amehanag le mekgahlelo ya direkoto tse tshwerweng ke Khansele ya Ombud**

8.1. Khansele ya Ombud e tshwara direkoto tsa mefuta e mengata, jwalo ka ha ho boletswa Theiboleng e ka tlase:

**Theibole ya 1: direkoto tsa Khansela ya Ombud**

Sehlooho	Mofuta wa rekoto
Lewa, ho etsa morero le ho sebetsa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meralo e itshetlehileng ka mawa</li> <li>• Meralo ya tshebetso ya selemo le selemo</li> <li>• Dipehelo tsa molao ho ya ka PFMA le dipehelo tse ding</li> </ul>
Puso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metsotso ya Boto le ya Komiti</li> <li>• Maano ao Boto e a tjaetseng monwana</li> <li>• Merero le meralotshebetso ya ho laola kotsi</li> <li>• Direkoto tsa Tlhahlobo ya tjelete</li> <li>• Direkoto tsa batsamaisi</li> <li>• Ditharollo tse ikgethang/ Ditharollo tse amohetsweng dikopanong tsa Boto le tsa Komiti</li> </ul>
Ditjhelete le ho rekwa ha dintho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkoto tsa ditjhelete, diteitemente tsa ditjhelete, bajete le ditshisinyo tsa ditefiso</li> <li>• Dithendara tse bapaditsweng le tse abilweng</li> <li>• Direkoto tsa mong wa konteraka</li> <li>• Direkoto tsa Ho banka</li> <li>• Dintlha tsa ho banka le diakhaonte tsa banka</li> <li>• Diteitemente tsa banka</li> <li>• Ditejistara tsa Diasete</li> <li>• Maano le ditsamaiso</li> <li>• Diinvoese</li> <li>• Direkoto tsa lekgetho</li> </ul>
Ditshebetso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilisi, dilaesense le ditumellano tse ding tsa tshebetso</li> <li>• Merero le ditselatshebetso tse amanang le Tshebetso le IT</li> <li>• Kgokahano ya ka hare ya ho ngollana le ho romellana melaetsa</li> <li>• Ditokomane tsa mekgwaritso ya ho sebetsa</li> <li>• Lenane la bafepedi</li> <li>• Ditumellano tsa bafepedi</li> <li>• Dilaesense tsa mananeo a khomphyutha</li> </ul>

Ditaba tse amanang le basebetsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkoto tsa dintlha tsa botho tsa basebetsi</li> <li>• Ditumellano tsa Khiro</li> <li>• Direkoto tsa ho kgetha le ho hira basebetsi</li> <li>• Direkoto tsa tsamaiso ya ho hlahloba mosebetsi wa bahiruwa</li> <li>• Direkoto tsa ho kgodiswa le ho balwa ha mekgolo ya bahiruwa le meputso ya bona</li> <li>• Direkoto tsa lifi, thupello, kgalemo le tse ding tsa dikamano tsa khiro</li> <li>• Direkoto tsa dithuso tsa ditjeo tsa bongaka</li> <li>• Direkoto tsa letlole la phenshene</li> <li>• Dimanuale le direkoto tsa thupello</li> </ul>
Direkoto tsa mekgatlo wa Ombud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melao e laolang mekgatlo ya ombud le ditokomane tse amanang le ditherisano</li> <li>• Direkoto tsa kamohelo ya mekgatlo</li> <li>• Direkoto tsa tlhahlobo ya sebaka sa tshebetso le tataiso e nngwe</li> <li>• Dipehelo le ditokomane tse romelwang ke mekgatlo ya ombud</li> <li>• Metsotso le direkoto tsa molao le metsotso e meng e tshwarwang le mekgatlo ya ombud</li> <li>• Ho ngollana/imeilelana le mekgatlo ya ombud ka kakaretso mosebetsing wa ho phethahatsa thomo ya rona ya molao</li> </ul>
Mosebetsi ya bolaodi (ho etsa molao)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melao ya Khansele ya Ombud le ditokomane tse amanang le ditherisano</li> </ul>
Tshebedisano le bathahaselli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkoto tsa tshebedisano le bathahaselli, ba kenyeletsang Lefapha le laolang ditjhelete tsa mmuso boemong ba Naha, balaodi ba bang ba molao, mekgatlo ya diindasteri, diinstitutshene tsa ditjhelete</li> <li>• Direkoto tse amanang le thuto ya basebedisi le dintho tse etswang ho ba lemosa ka ho itseng</li> </ul>
Direkoto tsa bareki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkoto tsa ditletlebo tsa setjhaba le mangolo/diimeili tse amanang le tsona ka mekgatlo ya ombud</li> <li>• Dikopo tsa setjhaba tsa ho thuswa ka ho hlwaya mekgatlo ya ombud e amehang le mangolo/diimeili tse amanang le yona.</li> </ul>

8.2. Ho fumantshwa rekoto efe kapa efe ya tse ka hodimo, ntle le ha e boletswe hore e fumaneha ntle le kopo serapeng sa bo9 ka tlase, ho tlameha ho koptjwa ka tsamaiso ya PAIA e hlalositsweng serapeng sa 10 ka tlase.

## 9. Direkoto tse fumanehang ntle le ho etsa kopo ho ya ka PAIA

9.1. Direkoto tse boletsweng Theiboleng e ka tlase di ka fumanwa websaeteng ya Khansele ya Ombud<sup>1</sup>, <https://www.ombudcouncil.org.za> kapa ka ho romela kopo ka imeili ho [admin@ombudcouncil.org.za](mailto:admin@ombudcouncil.org.za), jwalo ka ha ho bontshitswe Theiboleng.

**Theibole ya 2: Direkoto tsa Khansele ya Ombud tse fumanehang ntle le kopo**

Sehlooho	Mofuta wa rekoto	Kopo	Websaete
Lewa, ho etsa morero le ho sebetsa	<p>Direkoto tse latelang, di phatlaladitswe ho ya ka tlhokeho ya PFMA bakeng sa selemo sa ditjhelete sa 2023/24 ho ya pele<sup>2</sup>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meralo e itshetlehileng ka mawa</li> <li>• Meralo ya tshebetso ya selemo le selemo</li> <li>• Dipehelo tsa selemo le selemo</li> </ul>		<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
Puso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mabitso a batsamaisi le popeho ya Boto le Dikomiti</li> <li>• Manuale ona wa PAIA</li> <li>• Seteitemente sa POPIA sa pokeletso ya dintlha tsa botho le hore di sebedisetswa eng</li> <li>• Moralotshebetso wa Taolo</li> </ul>		<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
Ditjhelete le ho rekwa ha dintho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajete e phatlaladitsweng le ditshisinyo tsa levi</li> <li>• Dithendara tse bapaditsweng le tse abilweng</li> <li>• Direkoto tsa mong wa konteraka</li> </ul>	<p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p>
Ditaba tse amanang le basebetsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dikgeo tse bapaditsweng tsa mosebetsi</li> <li>• Ho nyalanya tlhophiso ya mokgatlo le lewa la oona</li> </ul>	<p>✓</p>	<p>✓</p>

<sup>1</sup> Ho fihlela letsatsing la ho phethela Manuale ona, websaete ya Khansele ya Ombud e ntse e hodiswa. Direkoto tse ngata tse boletsweng hore di fumaneha ka kopo, nakong e tlang le tsona di tla fumaneha websaeteng.

Direkoto tsa mokgatlo wa Ombud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mabitso, dintlha tsa ho ikopanya le ba amehang le dikgokelo tsa websaete tsa mekgatlo ya ombud</li> <li>Melao e laolang mekgatlo ya ombud le ditokomane tse phatlaladitsweng tse amanang le ditherisano</li> <li>Ditefekeiti tsa kamohelo ya mokgatlo le dipehelo</li> </ul>		✓ ✓ ✓
Mesebetsi ya Bolaodi (ho beha melao)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melao ya khansele ya Ombud le ditokomane tsa ditherisano tse phatlaladitsweng</li> </ul>		✓
Tse ding	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diphatlalatso tsa media</li> <li>Direkoto dife kapa dife tse ding tse websaeteng ya rona</li> </ul>		✓ ✓

<sup>2</sup> Khansele ya Ombud e ile ya kengwa lenaneng la PFMA e le mokgatlo wa mmuso wa Shejule ya 3A ho tloha selemong sa ditjhelete sa 2023/24. Direkoto tseo ho buuwang ka tsona tlasa ntlha ena ke tse hloakang ho romelwa Palamenteng ho ya ka PFMA.

## 10. Tselatshebetso ya ho etsa kopo ya semmuso ya PAIA ya ho fumantshwa lesedi le ditefiso

*Tselatshebetso:*

- 10.1 Kopo efe kapa efe ya ho fumantshwa lesedi, e sa bontshweng e fumaneha ntle le kopo Theiboleng e tlasa karolo ya 9, e tlameha ho kotjwa semmuso ho ya ka tselatshebetso eo ho fanweng ka yona ho PAIA.
- 10.2 Ho ya ka karolo ya 18 ya PAIA kopo ya ho fumantshwa lesedi e tlameha ho etswa foromong eo ho fanweng ka yona, jwalo ka ha e kentswe Sehlomathisong sa "A".
- 10.3 Sehlomathiso sa A se tlameha ho ba le aterese le ho romelwa Ofisiri ya Lesedi / Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi ka letsoho kapa ka imeili, ho sebediswa dintlha tsa ho ikopanya le yena tse boletsweng serapeng sa 5 ka hodimo.
- 10.4 Mokopi o tlameha ho fana ka lesedi le lekaneng la rekoto e kotjwang hore Ofisiri ya Lesedi / Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi a kgone ho bona rekoto. Foromo eo ho fanweng ka yona e tlameha ho tlatswa ka

dintlhatse lekaneng hore bonyane Ofisiri ya Lesedi / Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi a kgone ho hlopha:

- Mokopi;
- Mofuta le dintlha tsa rekoto e kotjwang; le
- Sebopeho le mokgwa wa phumantsho e kopilweng.

10.5 Ha mokopi, ka lebaka la ho se tsebe ho bala le ho ngola kapa ho phela le boqhwalala bo itseng, a sa kgone ho etsa kopo ya ho fumantshwa direkoto ho ya ka tselatshebetso e ka hodimo, kopo e ka etswa ka molomo. Ofisiri ya Lesedi / Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi o tla thusa mokopi ho tlatsa foromo eo ho fanweng ka yona lebitsong la mokopi ya jwalo le ho mo fa khopi ya foromo e tlatsitsweng.

*Ditefiso:*

10.6 Mokopi o tla tsebiswa ka tefiso e behetsweng ho lefshwa, haeba e le teng, le hore o lefa khansela ya Ombud jwang, pele kopo ya lesedi e ka sebetswa ho ya pele. Mokopi o dumellwa ho se lefe Khansela ya Ombud tefiso ya ho fumantshwa rekoto haeba:

- Mokopi ke motho ya sa nyal(w)ang eo moputso wa hae wa selemo, ka mora ditjhelete tse dumelletswe ho hulwa, tse jwalo ka PAYE le UIF, o le ka tlase ho R14 712.00 (dikete tse leshome le metso e mene le makgolo a supileng a metso e leshome le metso e mmedi a diranta) ka selemo; kapa
- Mokopi o nyets(w)e mme moputso wa hae o kopaneng le wa molekane wa hae, ka mora ditjhelete tse dumelletswe ho hulwa, tse jwalo ka PAYE le UIF, o ka tlase ho R27 192.0 a selemo.

## **11. Mabaka a ho hanelwa ho fumantshwa direkoto**

11.1 Ntlha ya hore rekoto e kentswe Theiboleng e serapeng sa bo8 e tshwerwe ke Khansela ya Ombud ha e bolele hore Khansela ya Ombud e tla kapa e tlameha ho fana ka rekoto.

- 11.2 Direkoto tse ding di ka ba le mabaka a ho hanelwa ho fumantshwa, ao ho fanweng ka oona dikarolong tsa 33 ho fihla ho 46 tsa PAIA. Ka kopo, bala PAIA ho fumana dintlha tse felletseng tsa mabaka ana a ho hanelwa, a kgutsufaditsweng ka tlase ho bebofatsa ho a bala.
- 11.3 Ho itshetlehilwe mekgelong e meng e boletsweng ho PAIA, Khansela ya Ombud e tlameha ho hana ho fana ka direkoto moo ho kgutsufaditsweng hore:
- Ho phatlalatswa ha dintlha ho tla etsa hore dintlha tsa botho tsa mokga wa boraro di phatlalatswe ho feta tse lebelletsweng, ho sa nahanwe hore kameho ya phatlalatso e jwalo e ba le kameho efe mokgeng wa boraro, ho kenyeletswa le mothong ya hlokaletseng. Lebaka lena la ho hana ha le sebetse direktong tse ding tsa diofisiri tsa mekgatlo ya mmuso;
  - Rekoto e na le diphiri tsa mokga wa boraro tsa kgwebisano kapa lesedi le leng le amanang le ditaba tsa ditjhelete, kgwebo, saense kapa setegniki, tse ka bakang kotsi ditabeng tsa kgwebo kapa ditjhelete haeba di ka phatlalatswa; kapa lesedi le hlahisitswe ke mokga wa boraro ka sephiri mme ho phatlalatswa ho ka o beha boemong boo o lokelang ho fana ka dintho tseo ba di batlang ho wena le tseo bona ba hanang ho o fa tsona ditherisanong;
  - Ho phatlalatswa e ka ba tlolo ya molao wa ho boloka lesedi ka sephiri eo mokga wa boraro o lokelang ho sebeletswa ka oona ho ya ka tumellano; Ho phatlalatswa ho ka beha bophelo kapa polokeho ya mmele wa motho kotsing;
  - Ho phatlalatswa ho thibetswe tlasa Molao wa Tsamaiso ya diketso tsa Bosenyi (Criminal Procedure Act);
  - Rekoto e itshetlehile tokelong ya molao e dumellang motho ho hana ho phatlalatsa ditokomane le lesedi, ntle le ha ho sa batlwe ho sebedisa tokelo eo;
  - Ho hanelwa ho fuwa lesedi ho bohlokwa ho sireletsa lesedi la



dipatlisiso la mokga wa boraro;

11.4 Khansele ya Ombud e ka hanela ho fumana direkoto moo, ka bokgutshwanyana:

- Mokga wa boraro o fane ka lesedi ka tshepo ya hore le ke ke la fetiswa, mme ho phatlalatswa ha lona ho ka senya phano ya lesedi le jwalo kapa lesedi le tswang mohloding oo nakong e tlang, mme ho molemong wa setjhaba hore ho nne ho fanwe ka lesedi;
- Ho na le kgonahalo ya hore ho phatlalatswa ho ka senya tshireletso ya meaho, ditlhophiso, mekgwatshebetso, dipalangwa kapa thepa e nngwe;
- Rekoto e bua ka ditsela tsa ho sebetsana le ditlolo tsa molao, kapa le ho tjhutjhiswa ho itseng kapa patlisiso ya ditlolo tsa molao, mme ho phatlalatswa ha lesedi ho ka senya ditselatshebetso tseo tse sebetsang ka katleho;
- Ho phatlalatswa ho ka senya boitshireletso, tshireletso kapa dikamano tsa Afrika Borwa le dinaha tsa matjhabeng;
- Ho phatlalatswa ho ka beha ditabatabelo tsa moruo kapa thuso ya ditjhelete ya Afrika Borwa kotsing;
- Rekoto e na le diphiri tsa mokga wa boraro tsa kgwebisano kapa lesedi le leng le amanang le ditaba tsa ditjhelete, kgwebo, saense kapa lesedi la setegniki la Mmuso kapa mokgatlo wa mmuso, le ka bakang kotsi ditabatabelong tsa kgwebo kapa ditjhelete tsa Mmuso kapa mokgatlo wa mmuso haeba di phatlalatswa; kapa lesedi moo ho phatlalatswa ho ka behang mokgatlo wa mmuso boemong boo o lokelang ho fana ka dintho tseo ba di batlang ho oona le tseo bona ba hanang ho fana ka tsona ditherisanong; kapa ke lenaneo la khomphyutha leo e leng la mmuso kapa mokgatlo wa mmuso;
- Ho hanelwa ho fuwa lesedi ho bohlokwa ho sireletsa lesedi la dipatlisiso la mokgatlo wa mmuso; Rekoto e na le maikutlo, keletso, pehelo, tshisinyo kapa direkoto tsa ditherisano kapa dikopano, ka sepheo sa ho thusa ho etsa leano kapa ho nka

qeto ka ho etsa mesebetsi ya molao; mme ho phatlalatswa ho ka thibela ditselatshebetso tse nahannweng ka hloko kapa tse tshohlilweng mekgatlong ya mmuso, kapa tsa thibela ho atleha ha leano;

- Ho phatlalatswa ho ka bakela katleho ya mokgatlo wa mmuso kotsi ditsamaisong tsa ho etsa diteko, ditlhahlobo kapa ditsamaiso tsa ditlhahlobo tsa ditjhelete;
- Rekoto e na le methiriele ya ho hlahloba eo ho fanweng ka yona ka tshepo ya hore e ke ke ya fetiswa;
- Rekoto e na le moralo wa pele, o sebetsang kapa o mong wa ofisiri ya mokgatlo wa mmuso;
- Kopo e bonahala e hloka kelello kapa e le boima ho e sebetsa mme e tsosa dingangisano tse ngata;
- Mosebetsi o etswang wa ho sebetsana le kopo o ka kgelosa mehlodi ya tshehetso ya Khansele ya Ombud haholo.

11.5 Mabaka a ho hana kopo a boletsweng dirapeng tsa 11.3 le 11.4 ha a sebetse haeba phatlalatso e kopilweng e ka hlahisa bopaki ba tlole e kgolo ya molao kapa ho hloleha ho phethahatsa ho ya ka molao, kapa polokeho e haufi le e mpe haholo ya setjhaba kapa kotsi tikolohong; mme ditabatabelo tsa setjhaba phatlalatsong ya lesedi di hlakile hore di feta kotsi e boletsweng mabakeng a ho hana kopo e amehang.

## **12. Ditshebeletso tseo Khansele ya Ombud e fanang ka tsona setjhabeng**

12.1. Khansele ya Ombud ha e sebetse ka kotloloho ka ditletlebo tsa basebedisi ba dihlahiswa tsa ditjhelete ba leng kgahlanong le diinstitushene tsa ditjhelete ka ha ha e na matla a lekgotla la dinyewe le lokelang ho mamela le ho nka qeto ka tsela eo diinstitushene tsa ditjhelete di sebetsang ka yona. Ditletlebo tsena di lokela ho romelwa mekgatlong wa ombud e amehang. Hape, ha se karolo e bapalwang ke Khansele ya Ombud ho kena, kapa ho lekola botjha kapa ho nahanisisa sephetho sa ditletlebo dife kapa dife tse sebetswang ke mekgatlo ya ombud. Hona ho ka se tsamaellane le thomo ya rona ya semmuso ya ho sireletsa boipuso le sebetsa le diombud ka ho tshwana.

- 12.2. Tshebediso ya matla a Khansele ya Ombud tlasa molao wa FSR e etsa hore re kgone ho etsa dintho tse fapaneng tsa molao – tse kenyeletsang ho etsa dipatlisiso – kgahlanong le mekgatlo ya diombud moo mokgatlo o tloang molao kapa o nang le kgonahalo ya ho tloa molao wa lekala la tsa ditjhelete, ho ya kamoo molao oo o amanang le mekgatlo ya diombud. Dintho tse ding le tsona di ka etswa moo mokgatlo wa ombud o tlotseng melao e o busang haholo. Kahoo, Khansele ya Ombud e tla sebetsana le tletlebo kgahlanong le mokgatlo wa ombud o bontshang hore tlolo ya molao ya mofuta ona e etsahetse kapa e na le kgonahalo ya ho etsahala.
- 12.3. Khansele ya Ombud e tla boela e thusa basebedisi ba dihlahiswa tsa ditjhelete ho hlwaya mokgatlo wa ombud o loketseng ho sebetsana le ditletlebo tsa bona kgahlanong le diinstitushene tsa ditjhelete.
- 12.4. Ditshebeletso tse ka hodimo di ka kotjwa ka ho romela imeili ho [enquiries@ombudcouncil.org.za](mailto:enquiries@ombudcouncil.org.za) kapa ho tlatsa tshebeletso ya melaetsa ya inthanete websaeteng ya rona. Ho fumana lesedi le fetang lena ka thomo ya semmuso ya Khansele ya Ombud o kotjwa ho sheba websaete ya rona (<https://www.ombudcouncil.org.za> ).

### **13. Ho nka karolo ha setjhaba ha ho etswa Leano kapa tshebediso kapa ho etsa mesebetsi ya Khansele ya Ombud**

Ho ya ka Molao wa FSR, Khansele ya Ombud e fuwe matla a ho etsa disebediswa tse tlamang tse amanang le molao tsa sehlooho sa Melao ya Khansele ya Ombud. Hape, re hlokeha ho amohela melao ya ho busa indasteri ya mekgatlo ya diombud. Diketsahalong ka bobedi, Khansele ya Ombud e tlameha ho phatlalatsa mekgwaritso ya melao ena hore setjhaba se hlahise maikutlo websaeteng ya rona pele e ka phethelwa. Ho feta moo, Molao wa FSR o hloka hore Khansele ya Ombud e phatlalatse ditshisinyo tsa dibajete, ditefiso le dilevi tsa yona tsa selemo se seng le se seng sa ditjhelete websaeteng hore setjhaba se hlahise

maikutlo. Mehato ena e etsa hore setjhaba se nke karolo leanong la molao wa Khansele ya Ombud le ditlhophisong tsa ditjhelete Sepheo sa Ho sebetswa ha dintlha tsa botho

#### **14. Sepheo sa ho Sebetswa ha dintlha tsa Botho**

- 14.1 POPIA e bolela hore dintlha tsa botho di ka sebetswa ka molao feela le ka mokgwa o loketseng o sa tloeng molao wa tshireletso ya ho boloka datha ya motho ka sephiri. Mofuta wa dintlha tsa botho tseo Khansele ya Ombud e di sebetsang o tla ya ka sepheo seo di bokelletsweng ka sona, mme re tla sebetsa dintlha ka sepheo seo feela.
- 14.2 Khansele ya Ombud e ronngwe semmuso ho thusa ho netefatsa hore bareki/basebedisi ba melemo ya tsa ditjhelete ba a e fumana, le ho kgona ho sebedisa ditselatshebetso tse ding tse ba sebeletsang ka tshwanelo, ba kgonang ho ikemela le ho sebeletswa ka ho lekana, tsa ho rarolla dingangisano tsa ditletlebo tsa diinstitushene tsa ditjhelete tse amanang le dihlahiswa le ditshebetso tsa ditjhelete. Khansele ya Ombud e na le matla a ho beha leihlo, ho sebedisa le ho laola ho amanang le molao le indasteri ya diombud. Ho atleha thomong ena, Khansele ya Ombud e tlameha ho bokella dintlha tsa botho ho wena ka kotloloho le ho ka bokellwa ho sa etsweng ka kotloloho mehloding e meng ya ka ntle ka sepheo sa ho phethahatsa thomo le mesebetsi ya molao ya Khansele ya Ombud. Ho atleha ho beha mokgwatshebetso wa ombud ya tsa ditjhelete leihlo, re hloka lesedi ka ditshebetso tsa mekgatlo ya diombud le kamoo e sebedisanang le diinstitushene tsa ditjhelete le basebedisi ba dihlahiswa tsa ditjhelete ka ho sebetsana le ditletlebo tsa basebedisi.
- 14.3 Khansele ya Ombud e ka bokella dintlha tsa botho mehloding e mengata, e jwalo ka:
- Mekgatlo ya diOmbud
  - Balaodi ba lekala la tsa ditjhelete le mekgatlo e meng ya mmuso
  - Media

- Mekgatlo e sebetsang ka molao
- Setjhaba
- Balomatsebe
- Bafepedi ba rona ba tshebeletso
- Mekgatlo e netefatsang ditokomane

14.4 Re bokella dintlha tsa botho tlasa mabaka a mangata, a kenyeletsang a latelang:

- Haeba o le mokgatlo wa ombud, ombud kapa ofisiri kapa mohiruwa wa mokgatlo wa ombud, ho sebetsa kopo ya kamohelo ya hao, ho amohela melao eo le busang ka yona, kapa ho beha tsela ya lona ya ho etsa dintho leihlo le ho phethahatsa ho ya ka melao ya lekala la tsa ditjhelete ho ya ka thomo ya rona.
- Haeba o le mosebedisi wa dihlahiswa tsa ditjhelete, ho batlisisa ka ngongoreho eo o e hlahisang ho rona e mabapi le tsela eo mokgatlo wa ombud o sebeditseng tletlebo ya hao, kapa ho o romela mokgatlong o loketseng wa ombud kapa motjha o mong moo o hlokang thuso ya ho rarolla tletlebo.
- Ho beha diketsahalo tse tlwaelehileng leihlo le sesosa sa ditletlebo tse kgahlano le diinstitutshene tsa ditjhelete.
- Ho hlwaya tlolo e ka bang teng ya molao e etswang ke diombud kapa mekgatlo ya diombud ya melao ya lekala la tsa ditjhelete e amanang le mekgatlo ya diombud.
- Moo o leng mofani wa tshebeletso ya rona kapa ho nang le kgonahalo ya ho ba yena, ho laola kamano ya rona le wena, ho amohela thendara e tswang ho wena, kapa ho o lefa ditshebeletso tsa hao.
- Moo o leng mohiruwa wa rona, ho laola kamano ya ditaba tsa khiro le wena.
- Ho sebetsa kopo ya hao moo o entseng kopo ya ho hirwa le rona.
- Moo o leng setho sa ditlhophiso dife kapa dife tsa puso ya rona, ho laola karolo eo o e bapalang ya ho busa.
- Moo o leng mofani wa tshebeletso ya media kapa o nang le kgonahalo ya ho ba yena, ho laola dipuisano tsa rona le wena.

14.5 O na le tokelo ya ho kopa hore dintlha tsa hao tsa botho di ntjhafatswe, di lokiswe kapa di hlakolwe. Re tla hloka khopi ya tokomane ya hao ya ID ho netefatsa hore ke wena pele re ka etsa diphetoho dintlheng tsa hao tsa botho tseo re ka bang le tsona.

## **15. Tlhaloso ya mekgahlelo ya Beng ba Datha le ya lesedi kapa mekgahlelo ya lesedi le amanang le yona**

Mekgahlelo ya beng ba datha bao Khansele ya Ombud e sebetsang dintlha tsa bona tsa botho ke;

Bahiruwa

Bafepedi

Setjhaba ka

kakaretso

Media

Re bokella le ho sebetsa mekgahlelo e latelang e sa fellang ya dintlha tsa botho.

- Dinomoro tse tsebahatsang motho (nomoro ya mohiruwa; dinomoro tsa ngodiso ya khamphani; dinomoro tsa ID),
- Dintlha tsa ho ikopanya le mohiruwa tse jwalo ka diaterese tsa imeili, diaterese tsa bodulo, dinomoro tsa mohala.
- Mabitso, sefane, boemo ba lenyalo, botjhaba, dilemo, boemo ba mmele o phetseng hantle, boemo ba kelello e phetseng hantle, boemo ba boqhwala, puo, letsatsi la tswalo.
- Dintlha tse ikgethang mothong tse jwalo ka kgatiso ya monwana, haholoholo ditselatshebetsong tsa rona tsa ho hira.
- Dintlha ka morabe kapa rekoto ya hao ya diketso tsa bosenyi.
- Dintlha tsa thuto, bongaka, ditjhelete, khiro
- Lesedi la tshebediso ya websaete le ka bokellwa ho sebediswa “dicooki” tse etsang hore re kgone ho bokella lesedi le tlwaelehileng la tshebediso ya inthanete ya moeti.

Ho na le kgonahalo ya hore tse ding tsa dintlha tsena di sebedisetswa mabaka

a ho hirwa kapa mabaka a ho fumana mofani wa tshebeletso, empa tse ding di ka sebetswa haeba di amana le tletlebo ya mosebedisi wa dihlahiswa tsa ditjhelete e isitsweng mokgatlong wa ombud kapa e entsweng kgahlanong le institushene ya tsa ditjhelete.

**16. Baamohedi kapa mekgahlelo ya baamohedi ba fuwang dintlha tsa botho**

Ho itshetlehile ka mofuta wa datha, Khansele ya Ombud e ka fa baamohedi ba mekgahlelo e latelang dintlha kapa direkoto:

Balaodi ba Molao

Mekgatlo e sebetsang ka molao

Baemedi ba netefatsang

lesedi

Mekgatlo ya Ombud

Mekgatlo ya dithuso tsa

ditjhelete tsa bongaka

Matlole a phenshene ya

Mohiruwa

Balaodi ba lekgetho

Media

**17. Tsamaiso e rerilweng hantle ya ho fetisetsana dintlha tsa botho pakeng tsa meedi ya dinaha**

Khansele ya Ombud ha e na morero wa ho fetisetsa dintlha tsa botho kante ho Afrika Borwa, empa re ka etsa jwalo ho sireletsa kapa ho boloka datha kapa tlasa mabaka a setegniki le ho fana ka ditemoso tse akaretsang ka social media. Ketsahalong eo, Khansele ya Ombud e tla nka mehato e jwalo ka ha e kgona, ho fetisetsa datha dinaheng tse nang le melao e tshwanang le ya Afrika Borwa ya ho sebetsa lesedi le datha ka sephiri. Haeba ho hlokeha, re tla ntjhafatsa le ho phatlalatsa leano selemo le selemo.

## **18. Mehato ya tshireletso ya ho sireletsa dintlha tsa botho**

18.1 Khansele ya Ombud e na le mehato e loketseng ya tshireletso ya ho netefatsa ho boloka sephiri, botshepehi le ho fumaneha ha dintlha tsa botho tseo re di sebetsang. Mehato ena e kenyeletsa thibelo ya tlhokomediso ya ho thibela maikemisetso a nang le spam imeiling, ho se sebetse hantle le tshireletso ya boemo bo hodimo ya ho hlwaya maikemisetso a sa lokang; phishing le ho sireletsa dintlha tsa motho tse sebediswang ntle le tumello ya hae; tshireletso ya melaetsa ya imeili hore e balwe ke moamohedi wa yona feela; polokelo ya tlelaode. Mehato ya tlatsetso ya tshireletso e kenyeletsa ditsamaiso tsa ho sireletsa thepa e ka lahlehang kapa ya senyeha, elektroniki le tse amanang le tshebetso ya ho boloka le ho sireletsa lesedi le ho fokotsa kotsi ya tahlehelo, tshebediso e sa lokang le ho sebedisa thepa ntle le tumello, phatlalatso ya lesedi, ho fetolwa kapa ho baka tshenyho.

18.2 Khansele ya Ombud e fumanwa Moahong wa Mac Mac, Maxwell Office Park, Magwa Crescent, Midrand, 2198. Dibaka tsa ho kena diofising di laolwa ke balebedi dihora tse 24 dibakeng tse pedi tsa ho kena le ho feta sistimi e hlwayang dintho tse ikgethang mmeleng wa motho le ho mo ngodisa ka tsona. Ho kena mokatong o qalang ho laolwa ka karete ya ho kena le sistimi e laolang ho kena ka ho hlwaya dintho tse ikgethang mmeleng wa motho le ho mo ngodisa ka tsona.

## **19. Ho fumaneha ha manuale ona**

19.1 Khopi ya manuale ona e fumaneha:

- Websaeteng ya Khansele ya Ombud atereseng ya <https://www.ombudcouncil.org.za>
- Ha ho kotjwa ka imeili atereseng ya [admin@ombudcouncil.org.za](mailto:admin@ombudcouncil.org.za).
- Ho Molaodi wa Lesedi ha ho entswe kopo,



19.2 Manuale o fumaneha ka dipuo tse tharo tse latelang tsa semmuso:

- Senyesemane
- Sesotho
- isiZulu

## **20. Ho ntjhafatsa manuale**

20.1 Haeba ho hlokeha, Khansele ya Ombud e tla ntjhafatsa le ho phatlalatsa manuale ona selemo le selemo.

*Lesedi le ntshwa ke:*

***Khansele ya Ombud***

*Letsatsi: 3 Phuptjane 2024*

## Sehlomathiso sa “A” – foromo ya kopo

### KOPO YA HO FUMANTSHWA REKOTO

#### Ela hloko:

1. Mokopi o tlameha ho hlomathisa bopaki ba mabitso a hae ya boitsebiso.
2. Haeba dikopo di etseditswe motho e mong, bopaki ba tumello e jwalo bo tlameha ho hlomathiswa foromong ena.

**HO:** Ofisiri ya Lesedi / Motlatsi wa Ofisiri ya Lesedi  
Khansela ya Ombud  
Mokato o qalang, Moahong wa Mac  
Mac Maxwell Office Park, Magwa  
Crescent Midrand, 2090

**Imeili:** [admin@ombudcouncil.org.za](mailto:admin@ombudcouncil.org.za)

#### Tshwaya ka “X”

Kopo e entswe ka lebitso la ka

Kopo e etseditswe motho e mong

DINTLHA TSA BOTHO	
<b>Lebitso ka Botlalo</b>	
<b>Nomoro ya Boitsebiso</b>	
<b>Boemo boo kopo e etswang ho bona</b> (ha e etsetswa motho e mong)	
<b>Aterese ya Poso</b>	
<b>Aterese ya Seterata</b>	

<b>Aterese ya imeili</b>		
<b>Dinomoro tsa Ho ikopanya le yena</b>	<b>Mohala:</b>	<b>Fekse:</b>
	<b>Sele:</b>	
<b>Mabitso ka botlalo a motho ya etsetswang kopo (ebang a le teng)</b>		
<b>Nomoro ya Boitsebiso</b>		
<b>Aterese ya Poso</b>		
<b>Aterese ya Seterata</b>		
<b>Aterese ya imeili</b>		
<b>Dinomoro tsa Ho ikopanya le yena</b>	<b>Mohala:</b>	<b>Fekse:</b>
	<b>Sele:</b>	
<b>DINTLHA TSA REKOTO E KOTJWANG</b>		
<p>Fana ka dintlha tse felletseng tsa rekoto e kotjwang ho bona, tse kenyeletsang nomoro ya referense haeba o e tseba, ho etsa hore rekoto e fumanwe. (Haeba sebaka seo ho fanweng ka sona ha se lekane, tswela pele leqepheng le ka thoko mme o le hlomathise foromong ena. Maqephe a tlatsetso kaofela a tlameha ho saenwa)</p>		
<b>Tlhaloso ya rekoto kapa karolo e amanang le rekoto</b>		
<b>Nomoro ya Referense, haeba e le teng</b>		
<b>Dintlha dife kapa dife tse ding tsa rekoto</b>		

<b>MOFUTA WA REKOTO</b> (Tshwaya lebokose le amehang ka "X")	
<b>Rekoto e ka sebopelo se ngotsweng kapa se hatsitsweng</b>	
<b>Rekoto e na le ditshwantsho (tse kenyeletsang dinepe, dislaede, kgatiso ya vidio, ditshwantsho tse hlahisitsweng ka khomphyutha, meralo, jj.</b>	
<b>Rekoto e na le mantse kapa lesedi le hatsitsweng le ka hlahiswang botjha ka modumo</b>	
<b>Rekoto e behilwe khomphyutheng kapa ka sebopelo sa elektroniki, kapa se kgonang ho balwa ke motjhini</b>	
<b>SEBOPEHO SA HO FUMANTSHWA REKOTO</b> (Tshwaya lebokose le amehang ka "X")	
<b>Khopi e hatsitsweng ya rekoto</b> (ho kenyeletswa dikhopi tsa ditshwantsho dife kapa dife tse bonwang, dingolollo tsa rekoto le lesedi le bolokilweng khomphyutheng kapa ka sebopelo sa elektroniki kapa se kgonang ho balwa ka motjhini	
<b>Dingolollo tse ngotsweng kapa tse hatsitsweng tsa ditshwantsho tse bonwang</b> (tse kenyeletsang dinepe, dislaede, dikgatiso tsa vidio, ditshwantsho tse hlahiswang ka khomphyutha, meralo jj.)	
<b>Ho ngololla pina</b> (tokomane e ngotsweng kapa e hatsitsweng)	
<b>Khopi ya rekoto e kentsweng flash draeveng</b> (e kenyeletsang ditshwantsho tse bonwang le dipina)	
<b>Khopi ya rekoto e kentsweng disk draeveng</b> (e kenyeletsang ditshwantsho tse bonwang ledipina)	
<b>Khopi ya rekoto e bolokilweng ka hara seva ya tlelaode</b>	
<b>MOKGWA WA HO FUMANTSHWA REKOTO</b> (Tshwaya lebokose le amehang ka "X")	
<b>Tlhahlobo eo motho a iketsetsang yona ya rekoto atereseng e ngodisitsweng ya Khasele ya Ombud</b> (e kenyeletsang ho mamela mantse a hatsitsweng, lesedi le ka hlahiswang botjha ka modumo, kapa lesedi le bolokilweng khomphyutheng kapa ka sebopelo sa elektroniki kapa se kgonang ho balwa ka motjhini)	
<b>Tshebeletso ya poso ho ya tshebeletsong ya poso</b>	
<b>Tshebeletso ya poso ho ya atereseng ya seterata</b>	
<b>Tshebeletso ya khorra ho ya atereseng ya seterata</b>	

<b>Fekse ya lesedi le ngotsweng kapa le hatisitsweng (le kenyeletsang dingolollo)</b>		
<b>Imeili ya lesedi (e kenyeletsang dipina haeba ho kgoneha)</b>		
<b>Ho romellana lesedi ka tlelaode / ho romellana faele</b>		
<b>Puo e kgethwang</b> (ela hloko hore haeba rekoto e sa fumanehe ka puo eo o e kgethang, o ka e fumantshwa ka puo eo e fumanehang ka yona.		
<b>DINTLHA TSA TOKELO E LOKELANG HO SEBEDISWA KAPA HO SIRELETSWA</b>		
(Haeba sebaka seo ho fanweng ka sona ha se lekane, tswela pele leqepheng le ka thoko mme o le hlomathise foromong ena. Mokopi o tlameha ho saena maqephe a tlatsetso kaofela).		
<b>Bolela hore tokelo e lokelang ho sebediswa kapa ho sireletswa ke efe</b>		
<b>Hlalosa hore hobaneng ha rekoto e kopilweng e hlokeha ho sebediswa kapa ho sireletsa tokelo e boletsweng pejana</b>		
<b>DITEFISO</b>		
<p>a. Tefiso ya kopo e tlameha ho lefshwa pele kopo e ka ananelwa.</p> <p>b. O tla tsebiswa ka tjhelete ya tefiso ya ho fumantshwa lesedi.</p> <p>c. Ditefiso tse lefellwang ho fumantshwa rekoto di ya ka sebopeho seo di hlokehang ho fumantshwa ka sona le nako e lekaneng e hlokehang ho batla le ho hlophisa rekoto.</p> <p>d. Haeba o amohela ho se lefiswe tefiso efe kapa efe, bolela lebaka la ho se lefiswe.</p>		
<b>Lebaka</b>		

O tla ngollwa o tsebiswe hore na kopo ya hao e dumelletswa kapa e hannwe mme haeba e dumelletswa, ditjeo tse amanang le kopo ya hao, haeba di le teng. Bolela mokgwa oo o o kgethang wa ngollwa:

<b>Aterese ya Poso</b>	<b>Fekse</b>	<b>Kgokahano ya elektroniki (ka kopo e bolele)</b>

E saennwe \_\_\_\_\_ letsatsing la \_\_\_\_\_ kgwedding ya \_\_\_\_\_  
20 \_\_\_\_\_

---

**Tshaeno kapa mokopi / motho ya etsetswang kopo**

---

**TSHEBEDISO YA SEMMUSO**

<b>Nomoro ya Referense</b>	
<b>Kopo e amohetswe ke:</b> (Maemo, Lebitso le Sefane sa Ofisiri ya Lesedi)	
<b>Letsatsi la Kamohelo</b>	
<b>Tefiso ya Phumantsho</b>	
<b>Dipositi</b> (haeba e le teng)	

---

**Tshaeno ya Ofisiri ya Lesedi**

**Sehlomathiso sa “B” – ditefiso**

Ditefiso ho ya ka Mekgatlo ya Mmuso

<b>Nomoro</b>	<b>Tlhaloso</b>	<b>Tefiso</b>
1.	Tefiso ya kopo e lefshwa ke mokopi e mong le e mong	R100.00
2.	Fothokhopi ya leqephe la boholo ba A4	R1.50 leqephe ka leng kapa karolo ya lona
3.	Khopi e hatisitsweng ya leqephe la boholo ba A4	R1.50 leqephe ka leng kapa karolo ya lona
4.	Bakeng sa khopi e leng ka sebopelo se balehang ka khomphyutha: (i) e flesh draeveng (mokopi o lokela ho fana ka yona) (ii) Khomphekt disk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haeba mokopi a fane ka yona</li> <li>• Haeba e filwe mokopi</li> </ul>	R40.00  R40.00  R60.00
5.	Ho batla le ho hlophisa rekoto bakeng sa ho phatlalatswa hora e nngwe le e nngwe kapa karolo ya yona, ho sa kenyeletswe hora e qalang, ho hlokeha bakeng sa patlisiso le tlhophiso e jwalo. Ha e a lokela ho feta palokaofela ya ditjeo tsa:	R100.00          R300.00
6.	Dipositi, haeba patlisiso e feta dihora tse 6	Palo ya nngwe borarong ya tjehelete ya kopo ka nngwe e balwa ho ya ka dintlha tsa 2 ho fihla ho 8.
7.	Ho posa, imeili kapa ho romela hofe kapa hofe ka elektroniki	Ditjeo tsa nnete, haeba di le teng

Ditefiso tsa Mekgatlo ya Poraevete

Nomoro	Tlhaloso	Tefiso
1.	Tefiso ya kopo e lefshwa ke mokopi e mong le e mong	R140.00
2.	Fothokhopi ya leqephe la boholo ba A4	R2.00 leqephe ka leng kapa karolo ya lona
3.	Khopi e hatsitsweng ya leqephe la boholo ba A4	R2.00 leqephe ka leng kapa karolo ya lona
4.	Bakeng sa khopi e leng ka sebopeho se balehang ka khomphyutha: (i) e flesh draeveng (mokopi o lokela ho fana ka yona) (ii) Khomphekt disk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haeba mokopi a fane ka yona</li> <li>• Haeba e filwe mokopi</li> </ul>	R40.00  R40.00 R60.00
5.	Bakeng sa ho ngololla ditshwantsho tse bonwang leqephe ka leng la boholo ba A4	Tshebeletso e lolekang ho fuwa mofani wa tshebeletso wa ka ntle e tla ya khotheishene e tswang ho mofani wa tshebeletso
6.	Khopi ya ditshwantsho tse bonwang	
7.	Ho ngolollwa ha rekoto e mamelwang, leqephe ka leng la boholo ba A4	R24.00
8.	Ho batla le ho hlophisa rekoto bakeng sa ho phatlalatswa hora e nngwe le e nngwe kapa karolo ya yona, ho sa kenyeletswe hora e qalang, ho hlokeha bakeng sa patlisiso le tlhophiso e jwalo. Ha e a lokela ho feta palokaofela ya ditjeo tsa:	R145.00  R435.00
9.	Dipositi, haeba patlisiso e feta dihora tse 6	Palo ya nngwe borarong ya kopo ka nngwe e balwang ho ya ka dintlha tsa 2 ho fihla ho 8.
10.	Ho posa, imeili kapa ho romela hofe kapa hofe ka elektroniki	Ditjeo tsa nnete, haeba di le teng