

NAMAKWA DISTRICT MUNICIPALITY



KORPORATIEWE BELEIDE

INHOUDSOPGAWE

1. DIENING OP PROFESSIONELE STRUKTURE	3
2. PRODUKTIEWE WERKSOMGEWING	5
3. MEDIES OORDRAAGBARE SIEKTES	7
4. MOTORTOELAAG	9
5. OORTYD.....	11
6. INDIENSOPLEIDING	13
7. WAARNEMING.....	15
8. INDIENSNEMING	17
9. OPLEIDING EN ONTWIKKELING.....	19
10. SEKURITEIT.....	22
11. PRESTASIE BESTUUR.....	24
12. INLIGTING, KOMMUNIKASIE EN TEGNOLOGIE	26
13. BYWONING EN AFWESIGHEID	30
14. ROTASIEBELEID	32
15. VRYWILLIGERS BELEID.....	34
16. KLIËNTE DIENSBELEID.....	36
17. NOORD-KAAP KLAGTE BESTUURSRAAMWERK	40
18. AANVAARDING VAN BELEID.....	48

1. DIENING OP PROFESSIONELE STRUKTURE

1.1 Voorwoord

Die Munisipaliteit wil graag deelname aan professionele strukture reguleer.

1.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

1.3 Wetlike Raamwerk

Daar is geen wetgewing van toepassing nie.

1.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit.

1.4 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om volhoubaarheid te verseker.
- Om die kennis van die Munisipaliteit en die individu te verbreed.
- Om werknemers aan te moedig om aan professionele strukture te behoort.

1.5 Implementering en monitering

- Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is.
- Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

1.6 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

1.7 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

1.8 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

1.9 Rolle en verantwoordelikhede

Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

1.10 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en die Dissiplinêre Kode sal toegepas word.

1.11 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

2. PRODUKTIEWE WERKSOMGEWING

2.1 Voorwoord

Met hierdie beleid wil die Munisipaliteit 'n produktiewe en gesonde werksomgewing skep vir die bevordering van alle werknemers.

2.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

2.3 Wetlike raamwerk

- Wet op Gelyke Indiensneming, Wet 55 van 1998.
- Vaardigheidsontwikkелingswet, Wet 97 van 1998.
- Wet op Beheer van Tabakprodukte, Wet 12 van 1999 en toepaslike Regulasies soos gewysig.
- Goeie Praktykskode soos gewysig deur NEDLAC vir die hantering van seksuele teistering en die Wet op Arbeidsverhoudinge, Wet 66 van 1995, soos gewysig.
- Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, Wet 85 van 1993.

2.4 Omvang en toepassing

Die beleid sal van toepassing wees op alle voornemende werknemers wat by die Munisipaliteit aansoek doen vir werk, Werknemers en Raadslede van die Munisipaliteit.

2.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is om 'n produktiewe en gesonde werksomgewing daar te stel.

2.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum Forum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

2.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle werknemers en Raadslede van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

2.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

2.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

2.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Munisipale Bestuurder sal oorhoofs verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Bestuur, Kantoor van die Uitvoerende Burgemeester en Raad sal van hulp wees met die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

2.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

2.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

3. MEDIES OORDRAAGBARE SIEKTES

3.1 Voorwoord

Die Munisipaliteit erken die erns van medies oordraagbare siektes en die impak wat dit op die werksplek en gemeenskap kan hê. Die Munisipaliteit ondersteun Nasionale programme in 'n poging om die verspreiding van infeksies en die impak te minimaliseer.

Die Munisipaliteit wil die voorkoming en bewusmaking van medies oordraagbare toestande binne werk en gemeenskap verband, bevorder.

Die Munisipaliteit erken die belangrikheid van sy Werknemers en haar verantwoordelikheid om toe te sien na die persoonlike welstand in die werksplek en die gemeenskap. Daarom word optimale werk bywoning en werk prestasie aangemoedig. Die Munisipaliteit verbind haar daartoe om die psigo sosiale kwessies aan te spreek wat Werknemers kan versteur en stem toe om 'n ondersteunende en versorgende omgewing te skep vir persone wat affekteer word.

3.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

3.3 Wetlike raamwerk

Die volgende wetgewing is van toepassing op hierdie beleid: Die Grondwet, Wet 108 van 1996

- Wet op Gelyke Indiensneming, Wet 55 van 1998;
- Wet op Arbeidsverhoudinge, Wet 66 van 1995;
- Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, Wet 85 van 1993;
- Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet 75 van 1997;
- Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en Siektes, Wet 130 van 1993;
- Wet op Mediese Skemas, Wet 131 van 1998.

3.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit. Dit sal ook van toepassing wees op hulp aan die gemeenskap.

3.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om voorkomend op te tree
- Om bewusmaking te doen

- Om risiko te elimineer
- Om ondersteuning te bied
- Om behandeling te bied
- Om werksekerheid te verseker
- Om konsekwentheid toe te pas
- Om motivering te bied

3.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

3.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit. Dit sal verder ook kommunikeer word met die IDP Verteenwoordigende Forum.

3.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

3.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

3.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

3.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

3.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

4. MOTORTOELAAG

4.1 Voorwoord

Die Munisipaliteit wil graag 'n byvoordeel aan amptenare (kategorieë a tot e) soos vervat in die SOP bied vir vervoer om werksaamhede te verrig.

4.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

4.3 Wetlike raamwerk

Die Wet op Munisipale Finansiële Bestuur, Wet 56 van 2003, is van toepassing op hierdie beleid.

4.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit wat kwalifiseer.

4.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om beskikbaarheid te verseker
- Om werksvloei te verbeter

4.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

4.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

4.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarliks hersien word en aangepas word indien nodig.

4.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

4.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Menslike Hulpbronne en die Begroting en Tesourie Afdeling sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

4.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

4.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

5. OORTYD

5.1 Voorwoord

Die geografiese oppervlakte van die Namakwa Distrik en die Noord-Kaap Provinsie het tot gevolg dat 'n groot gedeelte van die tyd spandeer word op die paaie. Die Noord-Kaap Diensvoorwaardes maak voorsiening vir oortyd betaling vir diegene wat onder die vergoedingsdrempel verdien. Namakwa Distriksmunisipaliteit wil graag voorsiening maak vir diegene wat bo die drempel verdien en nie betaal word vir oortyd gewerk nie.

5.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

5.3 Wetlike raamwerk

Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet 75 van 1997 en die Noord-Kaap Diensvoorwaardes is van toepassing op hierdie beleid.

5.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit wat kwalifiseer.

5.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om kontrole en beheer uit te oefen oor oortyd.
- Om 'n voordeel in te bou wat koste-effektief is, maar terselfder tyd voordelig is vir die werknemers.
- Oortyd geskied op goedkeuring vanaf die Munisipale Bestuurder of Bestuurders en die korrekte prosedure moet gevolg word.

5.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

5.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

5.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

5.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

5.10 Rolle en verantwoordelikhede

Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

5.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

5.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

6. INDIENSOPLEIDING

6.1 Voorwoord

Namakwa Distriksmunisipaliteit is 'n regstellende aksie werkgewer. Gelyke geleenthede word aan almal gebied om in diens geneem te word. Namakwa Distriksmunisipaliteit verbind haar daartoe om ook aan studente die geleentheid te bied om praktiese ervaring op te doen deur aan hulle vakansiewerk / vrywillige werk, leerlingskappe, internskappe, gemeenskapsdiensjaar en erkenning van vorige leer (RPL) te verskaf. Dit is egter onmoontlik om aan alle studente werk te verskaf en daarom sal dit op die volgende manier gedoen word.

6.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

6.3 Wetlike raamwerk

- Die Wet op Arbeidsverhoudinge, Wet 66 van 1995;
- Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet 75 van 1997;
- Die Wet op Gelyke Indiensneming, Wet 55 van 1998;
- Die Vaardighedsontwikkelswet, Wet 97 van 1998, soos gewysig.

6.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle kandidate in opleiding by hierdie Munisipaliteit wat kwalifiseer.

6.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om blootstelling aan kandidate in opleiding in die werkplek te gee.
- Om te reageer op opleidingsinstellings en individue se versoeke.
- Om die Munisipaliteit te vrywaar teen enige eise vir die tydperk wat diens verrig word by die Munisipaliteit.

6.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

6.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

6.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

6.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

6.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal leiding neem en die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal gesamentlik verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

6.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

6.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

7. WAARNEMING

7.1 Voorwoord

Die Munisipaliteit wil graag verseker dat die werksaamhede van die organisasie nie beïnvloed word wanneer 'n persoon nie aandiens kan wees nie.

7.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

7.3 Wetlike raamwerk

Die Noord-Kaap Diensvoorwaardes Ooreenkoms, Die minimum bevoegdheidsvlakke, Die Prestasie Regulasies.

7.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit wat kwalifiseer om waar te neem.

7.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om werksvloei binne die organisasie te verseker
- Om kapasiteit te bou
- Om persone te vergoed vir waarneming

7.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

7.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

7.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

7.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

7.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal leiding neem en die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal gesamentlik verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met 'n oorsig deur die Raad.

7.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

7.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

8. INDIENSNEMING

8.1 Voorwoord

In terme van Artikel 67 van die Wet op Munisipale Stelsels, moet elke Munisipaliteit gepaste stelsels en prosedures ontwikkel en aanneem ten einde regverdige, doeltreffende, effektiewe en deursigtige personeeladministrasie daar te stel. Hierdie stelsels en prosedures moet in ooreenstemming met toepaslike wetgewing en onderworpe aan enige ander toepaslike kollektiewe ooreenkoms wees.

8.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

8.3 Wetlike raamwerk

- Die Grondwet van Suid Afrika, Wet 108 van 1996
- Die Wet op Gelyke Indiensneming, 1998, Wet 55 van 1998
- Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet 75 van 1997
- Die Wet op Arbeidsverhoudinge, Wet 66 van 1995
- Die Wet op Munisipale Finansiële Bestuur (MFMA), Wet 56 van 2003
- Die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting, Wet 20 van 2000
- Die Wet op Munisipale Stelsels, Wet 32 van 2000.

8.4 Omvang en toepassing

Die beleid sal van toepassing wees op alle werknemers en voornemende werknemers van die Munisipaliteit.

8.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om die Munisipaliteit met prosedures te voorsien vir die werwing en keuring van hoogs bevoegde en vaardige personeel op alle vlakke en kategorieë, op so 'n wyse dat die ongelykhede van die verlede uit die weg geruim word.
- Om die doelwitte van Gelyke Indiensneming en Regstellende Aksie te ondersteun en te bevorder.
- Om bekendstelling van regverdige, effektiewe, deursigtige en objektiewe beginsels en prosedures vir die werwing en keuring van personeel te doen.
- Om voorsiening te maak vir riglyne vir die aanstelling van kandidate.
- Daarstelling van beginsels en prosedures wat verseker dat die Werkgewer wetgewing in verband met gelyke indiensneming en regstellende aksie nakom.

- Opstel van prosedures vir die advertering van 'n vakante pos, die keuring van applikante vir 'n vakante pos vir onderhoude, die hou van onderhoude, die verifiëring van kwalifikasies, nagaan van kriminele rekords, bevoegdheidstoets en die aanstelling van 'n geskikte kandidaat.
- Om skaars en kritiese vaardighede te lok.
- Om dienslewering te verbeter.

8.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP) en verordeninge, waar van toepassing.

8.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

8.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

8.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

8.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal die leiding neem met 'n oorsig deur die Raad.

8.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

8.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

9. OPLEIDING EN ONTWIKKELING

9.1 Voorwoord

Namakwa Distriksmunisipaliteit wil graag gestruktureerde en stelselmatige opleiding en ontwikkeling vir alle werknemers en Raadslede op 'n gereelde basis bied om hulle in staat te stel om effektief te kan funksioneer. Sodoende wil die Munisipaliteit opleiding en ontwikkelings programme verskaf aan werknemers en Raadslede om die nodige vaardighede, kennis en potensiaal van hulle te ontwikkel.

Die vaardigheidsontwikkelingsbeleid wat met die Munisipaliteit se doelwitte belyn is, bied geleenthede om voordeel te trek uit beter koördinerende en belyning van ontwikkelingsinisiatiewe. Die Munisipaliteit is daartoe verbind om vaardigheidsontwikkeling aan alle personeellede en Raadslede op 'n gelykegeleentheidsbasis te verskaf.

9.2 Definisies

- Alle terminologie wat in hierdie beleid gebruik word, sal dieselfde betekenis dra as in die Munisipale Personeelregulasies No 890.

9.3 Wetlike raamwerk

- Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996 (Wet No. 108 van 1996).
- Wet op Munisipale Stelsels, 2000 (Wet No. 32 van 2000).
- Wet op Munisipale Strukture, 1998 (Wet No. 117 van 1998).
- Wet op Munisipale Finansiële Bestuur, 2003 (Wet No. 56 van 2003).
- Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet No. 66 van 1995).
- Wet op Diensbillikheid, 1998 (Wet No. 55 van 1998).
- Wet op Vaardigheidsontwikkeling, (Wet No. 97 van 1998).
- Plaaslike Regering: Munisipale Personeelregulasies, 2021.
- Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet No. 75 van 1997).
- Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid, 1993 (Wet No. 85 van 1993).
- Nasionale Vaardigheidsontwikkelingsstrategie.
- Nasionale Kwalifikasieraamwerk.
- Wet op die Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-owerheid, 1995 (Wet No. 58 van 1995).
- Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes, 1993 (Wet No. 130 van 1993).
- Wet op Vaardigheidsontwikkelingsheffings, 1999 (Wet No. 9 van 1999).
- Wet op Nasionale Jeugkommissie, 1996 (Wet No. 19 van 1996).

9.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle personeellede en Raadslede van die Munisipaliteit, leerders in gevalle van leerlingskapprogramme vir studente wat nie personeellede is nie, en interns, waar van toepassing.

9.5 Doelwit van die beleid

- Om te verseker dat vaardigheidsontwikkeling op 'n samehangende en gestruktureerde wyse plaasvind;
- Om duidelike belyning van die strategiese plan, Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie en ander interne Menslike Hulpbronbeleide te verskaf;
- Om toegang tot toepaslike vaardigheidsontwikkeling te fasiliteer;
- Om persoonlike ontwikkelingsplanne en loopbaanontwikkeling te ondersteun;
- Om die Munisipaliteit se opvolgbeplanning te ondersteun; en
- Om die deelname van werklose leerders aan leerlingskappe te bevorder en te fasiliteer.

9.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

9.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

9.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

9.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

9.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal die leiding neem met 'n oorsig deur die Raad.

9.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

9.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

10. SEKURITEIT

10.1 Voorwoord

Dit is nodig dat sekuriteit in plek moet wees vir beskerming van personeel en bates. Toegang tot geboue en persele moet ook gereguleer word.

10.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

10.3 Wetlike raamwerk

- Die Staat Sekuriteit Agentskap riglyne.
- Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, Wet 85 van 1993.
- Die Wet op Kriminele Prosedures, Wet 51 van 1977.
- Die Wet op Beheer van Vuurwapens, Wet 60 van 2000.
- Die Wet op Privaat Sekuriteit Industrie Regulasie (PSIRA), Wet 56 van 2001.
- Die Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting (POPI), Wet 4 van 2013.

10.4 Omvang en toepassing

Die beleid sal van toepassing wees op alle werknemers, voornemende werknemers en besoekers van die Munisipaliteit.

10.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om toegang tot inligting en perseel te beheer.

10.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

10.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers en besoekers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit. Kennisgewings sal aangebring word dat die perseel gemonitor word deur kameras, dat die reg van toegang voorbehou word en dat die Munisipaliteit gevrywaar is van enige eise.

10.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarliks hersien word en aangepas word indien nodig.

10.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

10.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal die leiding neem met 'n oorsig deur die Raad.

10.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

10.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of interpretasie, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

11. PRESTASIE BESTUUR

11.1 Voorwoord

Die doel van hierdie beleid is om 'n standaardraamwerk te verskaf vir beplanning en deurlopende assessering van en optimalisering van die prestasie van alle personeellede in die Munisipaliteit.

11.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die Munisipale Personeelregulasies No 890.

11.3 Wetlike raamwerk

- Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, Wet 108 van 1996.
- Die Wet op Munisipale Stelsels, Wet 32 van 1999.
- Die Wet op Munisipale Finansiële Bestuur, Wet 56 van 2003.
- Wet op Munisipale Strukture, 1998 (Wet No. 117 van 1998).
- Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet No. 66 van 1995).
- Wet op Diensbillikheid, 1998 (Wet No. 55 van 1998).
- Wet op Vaardigheidsontwikkeling, (Wet No. 97 van 1998).
- Plaaslike Regering: Munisipale Personeelregulasies, 2021.
- Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet No. 75 van 1997).
- Munisipale Beplanning en Prestasiebestuur Regulasies, 2001.
- Nasionale Vaardigheidsontwikkelingstrategie.
- Nasionale Kwalifikasieraamwerk.

11.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle personeellede van die Munisipaliteit, behalwe "n personeelid wat:

- aangestel op 'n vastetermynterminkontrak met 'n duur van minder as 12 maande;
- bedieningskennisgewing –
 - van beëindiging van sy of haar dienskontrak; of
 - om af te tree by die bereiking van die statutêre aftree-ouderdom; en
- aangestel op 'n internskapprogram of deelname aan die nasionale openbare werkeprogram of enige soortgelyke skema; en
- aangestel ingevolge artikels 54A en 56 van die Munisipale Stelselwet.

11.5 Doelwit van die beleid

Die doel van hierdie beleid is om 'n standaardraamwerk te verskaf vir beplanning en deurlopende assessering van en optimalisering van die prestasie van alle personeellede in die Munisipaliteit.

11.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en deur die Raad goedgekeur is. Die implementering sal gereguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

11.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers en voornemende werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

11.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

11.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

11.10 Rolle en verantwoordelikhede

Die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Menslike Hulpbronne Afdeling sal die leiding neem met 'n oorsig deur die Raad.

11.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Disiplinêre Kode.

11.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

12. INLIGTING, KOMMUNIKASIE EN TEGNOLOGIE

12.1 Voorwoord

Inligting, kommunikasie en tegnologie (ICT) speel 'n belangrike rol in die modernisering van Regering. Namakwa Distriksmunisipaliteit moet aan die publiek die geleentheid bied om op 'n gereelde basis inligting te bekom en wedersyds te kommunikeer met die Munisipaliteit. Die gebruik van ICT in die werksplek moet ook gereguleer word.

12.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

12.3 Wetlike raamwerk

- Die Kopiereg Wet, Wet 98 van 1978
- Kubermisdade en Kuber Sekuriteit Wetsontwerp van 2015
- Elektroniese Kommunikasie en Transaksie Wet, Wet 25 van 2002
- Intellektuele Eiendoms Wysigingswet, Wet 28 van 2013
- Wet op Onderskepping en Monitering, Wet 70 van 2002
- Bevordering van Toegang tot Inligtingswet, Wet 2 van 2000
- Wet op Beskermd Openbaarmaking, Wet 26 van 2000
- Wet op Munisipale Finansiële Bestuur, Wet 56 van 2003.

12.4 Omvang en toepassing

Die beleid sal van toepassing wees op alle werknemers, Raadslede, diensverskaffers en voornemende werknemers van die Munisipaliteit.

12.5 Doelwit van die beleid

Met hierdie beleid wil die Munisipaliteit riglyne bied vir die gebruik van ICT bates en fasiliteite.

12.6 Beleide wat deel uitmaak van hierdie beleid

12.6.1 Toegang tot Namakwa DM ICT omgewing, beleide en prosedures

- Om die Munisipaliteit in staat te stel om veranderings en byvoegings tot die ICT omgewing te beheer deur die voltooiing van 'n verandering versoek vorm.

12.6.2 Backup

- In terme van die Data Beskermingswet is hierdie praktyk nodig om te verseker dat alle persoonlike en geïdentifiseerde data opspoorbaar is in die geval van toevallige verliese of skade.

12.6.3 “Server Room Maintenance Plan” (Bedienerkamer onderhoudsplan)

Hierdie plan sit uiteen wanneer bepaalde aksies uitgevoer sal word om die bedienerkamer in stand te hou.

12.6.4 ICT Ramp herwinning / Disaster Recovery

- 'n ICT herwinning strategie is nodig om die effek van onverwagte en ongewenste omstandighede wat kritiese inligting of ander afdelings van die Munisipaliteit se inligtingstelsel kan beïnvloed, verminder en om dit vinnig en effektief te herwin van moontlike rampe.

12.6.5 ICT Risikobestuur

Hierdie beleid is 'n interne kontrole maatreël wat beskryf hoe ICT Risiko's bestuur gaan word. Dit dui ook die rol van die Loodskomitee en ander relevante partye aan. Verder dui dit die prosedure wat gevolg sal word deur die Loodskomitee om effektiwiteit van interne kontrole maatreëls te meet.

12.6.6 E-pos toelaatbare gebruik

E-pos word aan amptenare en Raadslede voorsien om hulle te assisteer om hul pligte effektief en doeltreffend uit te voer. Hierdie beleid is in plek om effektiewe gebruik van tyd te verseker en ongemagtigde en onbehoorlike gebruik van e-pos te vermy.

12.6.7 Internet toelaatbare gebruik

Internet toegang word aan amptenare en Raadslede voorsien om hulle te assisteer om hul pligte effektief en doeltreffend uit te voer. Hierdie beleid is in plek om effektiewe gebruik van tyd te verseker en ongemagtigde en onbehoorlike gebruik van internet te vermy.

12.6.8 ICT Governance charter

Die doel is om die primêre verantwoordelikheid en delegering van bevoegdheid van die Munisipale Bestuurder, ICT Loodskomitee en ICT amptenaar te kommunikeer vir die effektiewe en doeltreffende bestuur van ICT hulpbronne.

12.6.9 Netwerk en sekuriteit bestuur

Om die beskerming van inligting op die netwerk en bedieners (“servers”) van die Munisipaliteit te verseker asook die ondersteunende infrastruktuur. Om netwerk sekuriteit te bestuur en kontrole oor

die netwerk uit te oefen. Om die Munisipaliteit te beskerm teen onvanpaste gebruik van inligting. Om te verseker dat inligtingshulpbronne gebruik word vir die doel waarvoor dit daar is en op 'n manier wat nie die naam van die Munisipaliteit skade doen of die regte van ander aantast nie.

12.6.10 Patch management

Om die komponente wat deel uitmaak van die ICT infrastruktuur op te dateer.

12.6.11 Fisiese beskerming van ICT bates

Om te verseker dat die data en rekenaar toerusting van die Munisipaliteit beskerm word teen moontlike verlies, diefstal, korrupsie, ongemagtigde toegang en misbruik.

12.6.12 Diensvlak ooreenkomste en diensverskaffer toegang

Om gemeenskaplike ooreenkoms te sluit tussen die Munisipaliteit en die diensverskaffers vir die verskaffing van ICT dienste.

12.6.13 Programmatuur

Om die aanvaarbare gebruik van programmatuur deur alle gebruikers van die Munisipaliteit te verseker.

12.6.14 Gebruikersrekening bestuur

Om te verseker dat alle werknemers en Raadslede wat toegang het tot die Munisipaliteit se rekenaarstelsel, die wagwoord beleid moet nakom om die sekuriteit van die netwerk, data integriteit en die rekenaarstelsel te beskerm.

12.7 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

12.8 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers en besoekers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

12.9 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersiening word en aangepas word indien nodig.

12.10 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

12.11 Rolle en verantwoordelikhede

Die Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Die Kantoor van die Munisipale Bestuurder sal die leiding neem met 'n oorsig deur die Raad.

12.12 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

12.13 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

13. BYWONING EN AFWESIGHEID

13.1 Voorwoord

Die Raad wil graag die bywoning en afwesigheid van werknemers binne die Munisipaliteit reguleer.

13.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

13.3 Wetlike raamwerk

Die volgende wetgewing en kollektiewe ooreenkomste is van toepassing:

- Wet op Basiese Diensvoorwaardes, Wet 75 van 1997, soos gewysig
- Hoof Kollektiewe ooreenkoms
- Noord-Kaap Diensvoorwaardes

13.4 Omvang en toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Werknemers van die Munisipaliteit.

13.5 Doelwit van die beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om werkstye te bepaal
- Om die neem van verlof te bestuur
- Om misbruik van verlof te verhoed

13.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en deur die Raad goedgekeur is. Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

13.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Werknemers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasie metodes wat beskikbaar is vir die Munisipaliteit.

13.8 Beleid hersiening

Die beleid sal jaarlikse hersien word en aangepas word indien nodig.

13.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, moet gekwalifiseer en gekwantifiseer word.

13.10 Rolle en verantwoordelikhede

Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid. Elke werknemer moet ook verantwoordelikheid aanvaar vir die bestuur van sy/haar verloop met 'n oorsig deur die Raad.

13.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

13.12 Dispuut oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Arbeidsforum en ander relevante strukture verwys word. Besluite geneem by die Plaaslike Arbeidsforum moet geïnkorporeer word in die beleid.

14. ROTASIEBELEID

14.1 Voorwoord

Met hierdie beleid wil Omgewingsgesondheidspraktisyns (OGP's) roteer.

14.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

14.3 Wetlike Raamwerk

Daar is geen wetgewing van toepassing nie. Die Bedrog Voorkomingsbeleid is wel van toepassing.

14.4 Omvang en Toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle OGP's van die Munisipaliteit. Die huidige OGP van Williston en Calvinia word egter uitgesluit weens die samesmeltingsooreenkoms. Die huidige OGP van Richtersveld word ook uitgesluit weens sy aanstelling wat spesifiek vir daardie gebied gemaak is.

14.5 Doelwit van die Beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om OGP's onafhanklik te maak en werkservaring te verbreed.
- Gelyke verdeling van werksomgewing omstandighede.
- Om die Rotasiebeleid in lyn te bring met die Anti-Korrupsie plan en strategie.

14.6 Implementering en Monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is.

Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

14.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle OGP's van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur middel van 'n werkswinkel.

14.8 Beleid Hersiening

Die beleid sal jaarliks hersien word en aangepas word indien nodig.

14.9 Begroting en Hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, sal gedek word deur die operasionele begroting.

14.10 Rolle en Verantwoordelikhede

Die Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met oorsig deur die Raad.

14.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

14.12 Dispuut Oplossing

Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Werkplek forum en ander relevante strukture verwys word.

Besluite geneem by die Plaaslike Werkplek forum moet geïnkorporeer word in die beleid.

15. VRYWILLIGERS BELEID

15.1 Voorwoord

Brandweer en Rampbestuur vrywilligers word al jare by die Namakwa Distriksmunisipaliteit (NDM) gebruik. Dit was daarom nodig om 'n beleid saam te stel waarvolgens die proses hanteer kan word.

15.2 Definisies

Alle terminologie van hierdie beleid, sal dieselfde betekenis hê as wat in die toepaslike Wetgewing beskryf word.

15.3 Wetlike Raamwerk

- Die Wet op Rampbestuur, Wet 57 van 2002;
- Die Rampbestuur Vrywilligers Regulasie, Gazette R1215 van 17 Desember 2010;
- Die Nasionale Rampbestuur Raamwerk van 2005.

15.4 Omvang en Toepassing

Hierdie beleid is van toepassing op alle Brandweer en Rampbestuur vrywilligers van die Munisipaliteit.

15.5 Doelwit van die Beleid

Die doelwit van die beleid is:

- Om die werwing, ontplooiing en gebruik van Brandweer en Rampbestuur vrywilligers wat deur die NDM bestuur word, te standaardiseer en te formaliseer.

15.6 Implementering en Monitering

- Hierdie beleid sal geïmplementeer word en effektief wees wanneer dit deur die Plaaslike Arbeidsforum aanbeveel en die Raad goedgekeur is.
- Die implementering sal reguleer word deur die Standaard Operasionele Prosedures (SOP).

15.7 Kommunikasie

Die beleid sal met alle Brandweer en Rampbestuur vrywilligers van die Munisipaliteit gekommunikeer word deur middel van 'n werkswinkel.

15.8 Beleid Hersiening

Die beleid sal jaarliks hersien word en aangepas word indien nodig.

15.9 Begroting en Hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van die beleid, sal gedek word deur die operasionele begroting.

15.10 Rolle en Verantwoordelikhede

Die Bestuurder sal verantwoordelik wees vir die implementering en monitering van die beleid met oorsig deur die Raad.

15.11 Sanksies

Nie nakoming van die stipulasies soos vervat in die beleid sal beskou word as 'n oortreding en daar sal met hulle gehandel word soos vervat in die Dissiplinêre Kode.

15.12 Dispuut Oplossing

- Enige dispuut wat voortspruit uit hierdie beleid as gevolg van bewoording of frases, moet na die Plaaslike Werkplek forum en ander relevante strukture verwys word.
 - Besluite geneem by die Plaaslike Werkplek forum moet geïnkorporeer word in die beleid.
-

16. KLIËNTE DIENSBELEID

16.1 Voorwoord

Namakwa Distriksmunisipaliteit (NDM) is daartoe verbind om uitsonderlike en billike kliëntediens te lewer, gelei deur die waardes verskans in die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, die Batho Pele-beginsels, en die Noord-Kaapse klagte raamwerk. Die Munisipaliteit streef daarna om deursigtige, toeganklike en burger gesentreerde dienslewering te verseker deur oop kommunikasie, responsiwiteit en regverdigheid op alle vlakke van diens betrokkenheid te bevorder.

16.2 Definisies

Verantwoordbaarheid: Die verpligting van munisipale amptenare en personeel om verantwoordelikheid te aanvaar vir hul optrede, besluite en dienslewering uitkomst.

Batho Pele Beginsels: 'n Stel van agt beginsels wat daarop gemik is om openbare dienslewering in Suid-Afrika te verbeter, met die klem op "Mense eerste" en die leiding van munisipale diensstandaarde en -gedrag.

Klagte: 'n Uiting van ontevredenheid wat deur 'n kliënt gemaak word oor 'n munisipale diens of werknemer, wat ondersoek en oplossing vereis.

Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika: Die hoogste reg van Suid-Afrika, wat die grondslag bied vir demokratiese bestuur en fundamentele regte, insluitend die reg op billike dienslewering.

Kliënt: Enige individu, groep, organisasie of belanghebbende wat dienste van die Namakwa-distriksmunisipaliteit gebruik of versoek.

Kliëntediens beampte: 'n Aangestelde munisipale personeellid wat verantwoordelik is vir die ontvangs, optekening en bestuur van kliënt terugvoer- en klagtes.

Munisipale Bestuurder (Rekenpligtige Beampte): Die senior amptenaar verantwoordelik vir algehele bestuur van die munisipaliteit en finale aanspreeklikheid vir dienslewering en klagte-oplossing.

Wet op Munisipale Stelsels (MSA): Wetgewing wat die funksionering en administrasie van munisipaliteite in Suid-Afrika beheer, insluitend dienslewering en openbare deelname.

Noord-Kaap Klagte bestuursraamwerk: 'n Streek riglyn wat rig hoe munisipaliteite binne die Noord-Kaap Provinsie klagtes moet bestuur.

16.3 Wetlike Raamwerk

16.3.1 Die Kliëntediens beleid word gelei deur 'n reeks relevante wetgewing, beleide en riglyne wat gesamentlik die mandaat daarvan definieer. Dit sluit in:

- (i) Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996
- (ii) Die Wet op Munisipale Stelsels, No. 32 van 2000
- (iii) Die Wet op Munisipale Strukture, 1998

- (iv) Die Geïntegreerde Ontwikkelingsplan (GOP) van NDM 2024-2025
- (v) Batho Pele-beginsels
- (vi) Witskrif oor Plaaslike Regering, 1998
- (vii) Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting (No. 2 van 2000)
- (viii) Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting (No. 4 van 2013)
- (ix) Noord-Kaapse Klagte bestuursraamwerk

16.4 Omvang en toepassing

16.4.1 Hierdie beleid is van toepassing op:

- (i) Alle werknemers en verkose raadslede van NDM.
- (ii) Alle direktorate, departemente en diens eenhede.
- (iii) Alle belanghebbendes en lede van die publiek wat met NDM omgaan.

16.5 Doel van hierdie beleid

Hierdie beleid poog om 'n kultuur van kliëntediens regoor die munisipaliteit te bevorder en te institutionaliseer deur 'n gestruktureerde raamwerk daar te stel vir die bestuur van terugvoer, die oplossing van klagtes en om responsiwiteit te verseker. Dit het ten doel om diensstandaarde te verbeter, vertroue by die publiek op te bou en publieke vertroue in plaaslike regering te versterk deur professionaliteit en etiese diens gedrag.

16.6 Implementering en monitering

Hierdie beleid sal geïmplementeer word en van krag word sodra dit deur die Plaaslike Arbeid's forum aanbeveel en deur die Raad goedgekeur is. Implementering sal deur die Standaard Bedryfsprosedures (SOP's) geregleer word.

16.7 Kommunikasie

Die beleid sal aan alle munisipale werknemers gekommunikeer word deur gebruik te maak van alle kommunikasiemetodes wat aan die Munisipaliteit beskikbaar is.

16.8 Beleids hersiening

16.8.1 Hierdie beleid sal jaarliks hersien word, waar wetgewende veranderinge, auditbevindings of beduidende organisatoriese veranderinge 'n opdatering regverdig. Die hersiening sal deur die Direkoraat Korporatiewe Dienste in samewerking met die Kantoor van die Munisipale Bestuurder gekoördineer word. Aanbevelings vir wysiging kan spruit uit:

- (i) Terugvoer ontvang van die publiek;
- (ii) Ouditverslae en risiko beoordeling;
- (iii) PMS-data;

(iv) Wets- of beleidsveranderinge op provinsiale of nasionale vlak.

16.9 Begroting en hulpbronne

Die finansiële implikasies en hulpbronne wat verband hou met die implementering van hierdie beleid moet geïdentifiseer en gekwantifiseer word.

16.10 Rolle en verantwoordelikhede

Departementshoofde en die Munisipale Bestuurder is verantwoordelik vir die implementering en monitering van hierdie beleid, ondersteun deur werknemers op alle vlakke. Die Raad verskaf algehele toesig oor hierdie beleid. Die prosesse word uiteengesit binne die Kliëntediens SOP.

16.11 Sanksies

Nie-nakoming van die bepalings van hierdie beleid sal as wangedrag beskou word, en die Dissiplinêre Kode sal dienoreenkomstig toegepas word.

16.12 Dispuut oplossing

Enige dispute wat uit hierdie beleid voortspruit as gevolg van bewoording of frasiering moet na die Plaaslike Arbeid forum en ander relevante strukture verwys word. Besluite wat by die Plaaslike Arbeid forum geneem word, moet in die beleid geïnkorporeer word.

16.13 Universele toegang en inklusiwiteit

16.13.1 NDM is daartoe verbind om te verseker dat alle lede van die gemeenskap, ongeag geslag, ouderdom, taal, geletterdheidsvlak, gestremdheid status of sosio-ekonomiese agtergrond, toegang tot sy kliëntediens meganismes kan verkry en dit kan gebruik. Vir hierdie doel:

- (i) Terugvoer hulpmiddels en -vorme sal beskikbaar gestel word in Afrikaans, Engels en isiXhosa, die oorheersende tale van die streek;
- (ii) Inligting sal in gewone taal verskaf word;
- (iii) Oudiovisuele en groot druk formate sal ontwikkel word vir mense met gesiggestremdheid;
- (iv) Frontline-personeel sal opgelei word in inklusiewe dienslewering en sensitiwiteit vir uiteenlopende kliëntebehoefes;
- (v) Fisiese toeganklikheid sal by alle terugvoer stasies verseker word.

16.14 Jaarlikse kliëntetevredenheid verslag

16.14.1 Die Kommunikasiebeampte sal 'n Jaarlikse Kliëntetevredenheid verslag opstel, met besonderhede oor:

- (i) Die aantal en tipe klagtes en komplimente wat ontvang is;
- (ii) Tendense en areas vir verbetering;

- (iii) Uitkomst van tevredenheid opname;
- (iv) Besluite en omkeer tye;
- (v) Voldoening aan diensstandaarde en terugvoer teikens.

16.14.2 Hierdie verslag sal aan die Raad voorgelê word en publiek toeganklik gemaak word om deursigtigheid en institusionele aanspreeklikheid te verseker.

16.15 Kliëntediens verbintenis

Namakwa Distriksmunisipaliteit (NDM) waardeer gemeenskap- en belanghebbende terugvoer en is verbind tot voortdurende diens verbetering. Ons moedig die indiening van klagtes, komplimente, opmerkings en navrae aan deur toeganklike kanale, insluitend diens tellers, aanlyn opnames, telefoon en e-pos. Alle terugvoer word aangeteken, nagespoor en aangespreek in ooreenstemming met PAIA en POPIA, wat deursigtigheid, aanspreeklikheid, respek, integriteit, inklusiwiteit, volhoubaarheid, responsiwiteit en diens uitnemendheid verseker soos uiteengesit in die Batho Pele-beginsels en NDM GOP.

17. NOORD-KAAP KLAGTE BESTUURSRAAMWERK

LYS VAN AFKORTINGS EN KORTINGS

AFKORTING	BESKRYWING
Grondwet	Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996
COGHSTA	Departement van Samewerkende Regering, Menslike Nedersettings en Tradisionele Sake
KSO	Kliëntediensbeampte
KMC	Klagte bestuurskomitee
HoD	Departementshoof
MSA	Local Government: Municipal Systems Act, 2000
Raamwerk	Noord-Kaap Klagte bestuursraamwerk
LUR	Lid van die Uitvoerende Raad
NGO	Nie-Regeringsorganisasies
NPO	Nie-Winsgewende Organisasie
SALGA	Suid-Afrikaanse Plaaslike Regerings vereniging
SOPs	Standaard Operasionele Prosedures

17.1 Voorwoord

17.1.1 Die Noord-Kaap Klagte Bestuursraamwerk (Raamwerk) dien as 'n bydrae tot die handhawing van die reg om te kla en die verskaffing van inligting aan die publiek oor hoe om te kla en wat om te verwag in die geval van 'n klagte.

17.1.2 Die Raamwerk is daarop gemik om data wat uit die klagtes verkry is, te gebruik om strategieë te rig om die gehalte van plaaslike regeringsdienste te verbeter en hoe om klagtes te bestuur met die doel om dit so gou as moontlik op te los.

17.1.3 Die Noord-Kaapse Plaaslike Regering streef daarna om konsekwente diensuitnemendheid te lewer wanneer kliënte kontak maak met die Noord-Kaapse munisipaliteite.

17.2 Wetlike Raamwerk

17.2.1 Die grondwetlike, wetgewende en beleidsraamwerk vir die Raamwerk is soos volg:

Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996

17.2.1.1. Hoofstuk 2 van die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (Grondwet), d.w.s. die Handves van Regte, verleen burgers onder andere die reg dat hul waardigheid gerespekteer en beskerm word, om teen die Staat op te tree as hulle glo dat hul grondwetlike regte geskend is, en om toegang te hê tot inligting wat deur die Staat gehou word en wat hulle nodig het om op te tree.

17.2.1.2. Artikel 195(1) van die Grondwet bepaal dat openbare administrasie deur die volgende demokratiese waardes en beginsels beheer moet word:

- (a) 'n Hoë standaard van professionele etiek moet bevorder en gehandhaaf word;
- (b) Doeltreffende, ekonomiese en effektiewe gebruik van hulpbronne moet bevorder word;
- (c) Openbare administrasie moet ontwikkelingsgerig wees;
- (d) Dienste moet onpartydig, billik, billik en sonder vooroordeel verskaf word;
- (e) Daar moet op mense se behoeftes gereageer word, en die publiek moet aangemoedig word om aan beleidmaking deel te neem;
- (f) Openbare Administrasie moet verantwoordbaar wees;
- (g) Deursigtigheid moet bevorder word deur die publiek van tydige, toeganklike en akkurate inligting te voorsien;
- (h) Goeie menslike hulpbronbestuur en loopbaanontwikkelingspraktyke moet gekweek word om menslike potensiaal te maksimeer; en
- (i) Openbare Administrasie moet breedweg verteenwoordigend wees van Suid-Afrikaanse mense met indiensnemings- en personeelbestuurspraktyke gebaseer op vermoë, objektiwiteit, billikheid en die behoefte om die wanbalanse van die verlede reg te stel.

Gedragkode vir Raadslede, Bylae 1 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000

17.2.2 Item 2 van die Gedragkode vir Raadslede bepaal dat 'n raadslid moet-

- (a) "Die funksies van die amp te goeder trou, eerlik en op 'n deursigtige wyse verrig; en
- (b) Te alle tye in die beste belang van die Munisipaliteit optree en op so 'n manier dat die geloofwaardigheid en integriteit van die Munisipaliteit nie in die gedrang kom nie".

Gedragkode vir Personeellede, Bylae 2 van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels, 2000

17.2.3 Item 2 van die Gedragkode vir Munisipale Personeellede bepaal dat 'n personeellid van 'n munisipaliteit te alle tye moet-

- (a) "die wettige beleide van die munisipale raad lojaal uitvoer;
- (b) die funksies van die amp te goeder trou, ywerig, eerlik en op 'n deursigtige wyse verrig;
- (c) so optree dat die gees en doelwitte van artikel 50 bevorder word;
- (d) in die beste belang van die munisipaliteit optree en so dat die geloofwaardigheid en integriteit van die munisipaliteit nie in die gedrang kom nie; en
- (e) onpartydig optree en alle mense, insluitend ander personeellede, gelyk behandel sonder begunstiging of vooroordeel".

Batho Pele-beginsels

17.2.4 Openbare diens moet mensgesentreerd wees, en mense moet eerste kom in die lewering van dienste om 'n beter lewe vir alle burgers te verseker. Die volgende agt Batho Pele-beginsels sal alle interaksie tussen die Noord-Kaapse munisipaliteite en die publiek lei:

(a) *Konsultasie*

Burgers moet geraadpleeg word oor die vlak en gehalte van die openbare dienste wat hulle ontvang en, waar moontlik, moet hulle 'n keuse gegee word oor die dienste wat aangebied word.

(b) *Diensstandaarde*

Burgers moet meegedeel word watter vlak en gehalte van openbare dienste hulle sal ontvang sodat hulle bewus is van wat om te verwag.

(c) *Toegang*

Alle burgers moet gelyke toegang hê tot die dienste waarop hulle geregtig is.

(d) *Hoflikheid*

Burgers moet met hoflikheid en bedagsaamheid behandel word.

(e) *Inligting*

Burgers moet volledige, akkurate inligting, waarop hulle geregtig is, ontvang.

(f) *Oopheid en Deursigtigheid*

Burgers moet ingelig word hoe nasionale en provinsiale departemente bestuur word, hoeveel hulle kos, en wie in beheer is.

(g) *Herstel*

Indien die beloofde diensstandaard nie gelewer word nie, moet burgers 'n verskoning, 'n volledige verduideliking en 'n spoedige en effektiewe regstelling aangebied word; en wanneer klagtes ingedien word, moet burgers 'n simpatieke, positiewe reaksie ontvang.

(h) *Waarde vir Geld*

Openbare Dienste moet ekonomies en doeltreffend gelewer word om burgers die beste moontlike waarde vir geld te gee.

17.3 Omvang en toepassing

Hierdie Raamwerk is van toepassing op alle funksionariesse van die Munisipaliteite in die Noord-Kaap wat verantwoordelik is vir die lewering van enige openbare diens aan die mense van die Noord-Kaap.

17.4 Die doelwitte van die raamwerk

17.4.1. Die Raamwerk het ten doel om:

17.4.1.1. Verseker dat die Noord-Kaapse Munisipaliteite 'n terugvoermeganisme het waardeur burgers met munisipaliteite kan kommunikeer wanneer dienste nie gelewer word in lyn met die verwagting soos uiteengesit in die Batho Pele-beginsels nie.

17.4.1.2. Voorsien 'n eenvormige benadering tot klagtebestuur binne die Noord-Kaapse Munisipaliteite.

17.4.1.3. Definieer die prosesse/stappe om klagtes by die Noord-Kaapse Munisipaliteite in te dien.

17.4.1.4. Beskryf die rolle en verantwoordelikhede in die proses van klagtebestuur.

17.4.1.5. Definieer die tydsraamwerke waarbinne klagtes en die resultate van die ondersoek van klagtes gerapporteer moet word en regstelling aan die klaers verskaf moet word.

17.5 Die rolle en verantwoordelikhede

17.5.1. Munisipale Bestuurder

17.5.1.1. Die Munisipale Bestuurder is verantwoordelik vir:

17.5.1.1.1. Die implementering van die bepalings van hierdie Raamwerk.

17.5.1.1.2. Om te verseker dat 'n platform geskep word vir die publiek om klagtes oor die munisipaliteit sonder vrees of intimidasie in te dien.

17.5.1.1.3. Om te verseker dat die klagtes wat ontvang word op 'n responsiewe, doeltreffende en billike wyse hanteer word.

17.5.1.1.4. Om te verseker dat pogings aangewend word om die klaers van terugvoer en/of die uitkoms van hul klagtes te voorsien.

17.5.1.1.5. Om te verseker dat personeel wat klagtes hanteer, geïdentifiseer en opgelei word.

17.5.1.1.6. Om te verseker dat regstellende stappe gedoen word om interne foute wat deur klaers geopper word, reg te stel.

17.5.1.1.7. Monitering van klagtendense en die tyd wat dit neem om klagtes op te los.

17.5.1.1.8. Verslae aan die Raad in 'n voorgeskrewe vorm oor die diensleweringklagtes wat deur die Munisipaliteit ontvang is.

17.5.2. Klagte bestuurskomitee

17.5.2.1. Elke munisipaliteit moet die Klagte bestuurskomitee (KKB) stig.

17.5.2.2. Die funksies van die KKB is soos volg:

17.5.2.2.1. Om die Standaardbedryfsprosedures (SOP's) te ontwikkel om klagtes in 'n munisipaliteit te bestuur.

17.5.2.2.2. Om nakoming van die SOP's te verseker om klagtes te bestuur.

- 17.5.2.2.3. Om 'n aangewese personeellid (Kliëntediensbeampte) vir die munisipaliteit te identifiseer.
- 17.5.2.2.4. Om die munisipaliteit se nakoming van die SOP's te monitor.
- 17.5.2.2.5. Om te verseker dat daar sigbare aanwysings by munisipaliteite is wat die Klaers na die punte lei waar klagtes fisies ingedien moet word.
- 17.5.2.2.6. Om te verseker dat klagte-ondersoeke uitgevoer word, word regstelling binne dertig (30) werksdae na ontvangs van die klagte verskaf.
- 17.5.2.2.7. Om maandelikse vergaderings te hou waarvan die notules aangeteken moet word.
- 17.5.2.2.8. Om statistiese verslae saam te stel en te analiseer om tendense te identifiseer.
- 17.5.2.2.9. Om maandelikse statistiese verslae aan die Munisipale Bestuurder voor te lê.
- 17.5.2.2.10. Om aanbevelings te maak om soortgelyke toekomstige tendense soos in statistiese verslae geïdentifiseer, te voorkom.
- 17.5.2.2.11. Om te verseker dat gereelde opleiding van personeel oor die bestuur van klagtes plaasvind.
- 17.5.2.2.12. Die Senior Bestuurder Korporatiewe & Gemeenskapsdienste of gedelegeerde senior bestuurder is verantwoordelik vir die monitering van die implementering van die bepalings van hierdie beleid en om die Munisipale Bestuurder en enige ander relevante struktuur te adviseer en te rapporteer.

17.5.3. ***Kliëntediens-/Verhoudingsbeampte***

- 17.5.3.1. Die funksies van die Kliëntediensbeampte (KSO) is soos volg:
- 17.5.3.1.1. Om kontaksentrums of burgerinteraksiesentrums by die munisipaliteit op te rig.
- 17.5.3.1.2. Om klagtes te ontvang, aan te teken, ontvangs te erken, te assesseer, te adviseer, op te los en na verskeie munisipale eenhede/departemente te verwys.
- 17.5.3.1.3. Om te verseker dat daar sigbare plakkate by die Munisipale kennisgewingborde / ontvangsareas is wat klaers inlig oor die kontaksentrums of burgerinteraksiesentrums en die proses om klagtes by die munisipaliteit in te dien.
- 17.5.3.1.4. Om te verseker dat daar voldoende klagtevorms by die munisipaliteit is.
- 17.5.3.1.5. Om te verseker dat nuwe klagtes in 'n voorgeskrewe vorm (handmatig/digitaal) geregistreer word en van verwysingsnommers uitgereik word.
- 17.5.3.1.6. Om die klaers in kennis te stel van die uitslag van die ondersoek/klagtes.

17.6 **Meganisme vir die indien van klagtes**

- 17.6.1 Klagtes teen die munisipaliteit kan op 'n verskeidenheid maniere of platforms ingedien word, soos:
- 17.6.1.1. Mondelinge uitdrukking na die gebrekkige handeling/aksie met betrekking tot die diens.
- 17.6.1.2. 'n Klagtes-/voorstelboks.

17.6.1.3. 'n Aanraak-sleutelbordstelsel nadat die diens gelewer is.

17.6.1.4. 'n Inloop deur die klaer.

17.6.1.5. 'n Telefoon na 'n oproepsentrum of kantoor.

17.6.1.6. 'n Faks na 'n oproepsentrum of kantoor.

17.6.1.7. 'n Brief of e-pos aan die oproepsentrum of kantoor.

17.6.1.8. 'n Webgebaseerde klagtestelsel.

17.6.1.9. Boodskapstelsel (SMS).

17.6.1.10. Facebook.

17.6.1.11. WhatsApp.

17.6.1.12. X (voorheen bekend as Twitter).

17.6.1.13. Instagram.

17.6.1.14. Bel my asseblief.

17.6.1.15. Tik Tok.

17.6.1.16. Klagtes ontvang van die media/sosiale media.

17.6.1.17. Klagtes ontvang van:

(a) Kommunikasiebestuurders/Woordvoerders.

(b) Raadslede.

(c) Wykskomiteelede.

(d) Burgemeesters.

(e) Sprekers.

(f) LUR.

(g) Premier.

(h) NRO's.

(i) NWO's.

(j) Politieke Partye.

(k) Tradisionele Leierskap.

17.6.1.18. Enige ander meganisme wat gebruikersvriendelik is en wat toeganklik is vir mense met spesiale behoeftes.

17.7 Die klagtebestuursproses

17.7.1. Die Noord-Kaapse Klagte bestuursproses sluit die volgende drie (03) fases in, wat binne dertig (30) werksdae vanaf die datum van ontvangs van die klagte deur die Munisipaliteit voltooi moet word:

Eerste Fase

17.7.1.1. Dit behels die onmiddellike aandag van die klagte of navraag deur die Kliëntediensbeampte(s) by die Kontaksentrum of Burgerinteraksiesentrum by die munisipaliteit en pogings om dit op te los.

17.7.1.2. Mondelinge en telefoniese klagtes moet onmiddellik of binne twintig (24) uur na ontvangs van die klagte erken word en moet dienoreenkomstig opgelos word.

17.7.1.3. 'n Klagte en die uitkoms sal op die voorgeskrewe Klagteregister aangeteken word. 'n Verwysingsnommer sal toegeken word aan elke klagte wat by die munisipaliteit aangemeld word.

17.7.1.4. Indien 'n klagte nie opgelos word nie, word 'n mondelinge of telefoniese klagte 'n skriftelike klagte wat na die tweede fase van die Klagtebestuursproses verwys moet word.

Tweede Fase

17.7.1.5. Die Kliëntediensbeampte sal alle nuwe klagtes wat via verskeie kanale ontvang word, aanteken en binne vyf (05) werksdae na ontvangs ontvangs van daardie klagtes erken.

17.7.1.6. Die klagtes sal verwysingsnommers toegeken word, gekeur of geassesseer word om die waarheid van die bewerings of die aard van die klagte te bepaal.

17.7.1.7. Die klagtes sal na die hoofde van verskillende eenhede of departemente verwys word vir verdere ondersoek. Die klagtes moet binne vyftien (15) werksdae ondersoek en opgelos word.

17.7.1.8. Indien die klagte nie binne vyftien (15) werksdae opgelos kan word nie, moet dit na Fase 3 van die Klagtebestuursproses geëskaleer word vir interne hersiening. Die Klaer moet dienoreenkomstig skriftelik van die eskalاسie in kennis gestel word. Alternatiewelik, indien 'n departement of eenheid meer as vyftien (15) werksdae benodig om 'n klagte op te los, moet dit aan die klaer skryf om te verduidelik waarom en wanneer 'n reaksie verwag kan word.

Derde Fase

17.7.1.9. Dit is 'n interne hersieningsproses en sal slegs plaasvind indien die klaer steeds nie tevrede is met die uitkoms van Fase 2 van die Klagtebestuursproses nie.

17.7.1.10. 'n Beampte met hoër gesag moet verdere ondersoek doen en die klagte binne tien (10) werksdae hersien.

17.7.1.11. Hierdie fase vereis dat die rekeningkundige beampte of iemand wat deur die rekeningkundige beampte gedelegeer is, die oplossing of uitkoms van die ondersoek goedkeur.

17.7.1.12. Die rekeningkundige beampte moet die Klaer ook in kennis stel van sy/haar reg om die klagte vir 'n onafhanklike hersiening te verwys, indien die klaer nie tevrede was met die uitkoms van Fase 3 nie.

17.7.1.13. Onafhanklike hersiening sal onder andere die volgende insluit:

17.7.1.13.1. Kantoor van die Burgemeester.

17.7.1.13.2. Kantoor van die Speaker.

17.7.1.13.3. Kantoor van die Departementshoof: COGHSTA.

17.7.1.13.4. LUR: COGHSTA.

17.7.1.13.5. Kantoor van die Premier.

17.7.1.13.6. SALGA.

17.7.1.13.7. Hoofstuk 9 Instellings.

17.7.1.13.8. Presidensiële Hulplyn.

17.7.1.13.9. Enige ander toepaslike forum.

17.8 Weiering om 'n klagte te ondersoek

17.8.1. Die Munisipaliteit mag weier om 'n klagte te ondersoek op die volgende gronde:

17.8.1.1. Onvoldoende inligting verskaf deur die klaer en die weerhouding van belangrike inligting deur die klaer.

17.8.1.2. Die tyd wat dit die klaer geneem het om die klagte by die munisipaliteit aan te meld, wat dit onprakties maak vir die funksionaris van die munisipaliteit om 'n behoorlike ondersoek uit te voer.

17.8.1.3. Gebrek aan locus standi of geen voldoende bewys van die klaer se direkte belang in die saak nie.

17.8.1.4. Misbruikende gedrag en dreigemente van die klaer teenoor die funksionaris van die munisipaliteit en die ondersoek.

17.8.1.5. Die klagte is voorheen by die munisipaliteit aangemeld en opgelos, of dit is 'n duplikaatklagte.

17.9 Goedkeuringsowerheid

17.9.1. Die Departementshoof: COGHSTA is verantwoordelik vir die goedkeuring van die Raamwerk; en

17.10. Hersiening van die raamwerk

17.10.1. Hierdie Raamwerk sal hersien word soos en wanneer nodig, maar nie later as drie (03) jaar nie.

18. AANVAARDING VAN BELEID

Geformuleer deur:

Datum: 18/06/2015

Munisipale Bestuurder:

Datum: 01/07/2025

Raad goedkeuring:

Datum: 01/08/2025