

Kaap Agulhas Munisipaliteit



KAAP AGULHAS MUNISIPALITEIT
CAPE AGULHAS MUNICIPALITY
U MASIPALA WASECAPE AGULHAS

Kommunikasieplan

INHOUDSOPGAWE

AFKORTINGS	2
1. INLEIDING	3
2. DOELWITTE EN BEOOGDE UITKOMSTE	4
2.1 Intern	4
2.2 Ekstern	4
3. BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS	4
4. ASSESSERING VAN DIE OMGEWING	5
4.1 Faktore wat Kommunikasie beïnvloed	5
4.2 Teikengehore en Belanghebbendes	6
5. BOODSKAPPE EN TEMAS	8
6. KOMMUNIKASIEKANALE	9
7. PERSEPSIES	10
8. KOMMUNIKASIE-UITDAGINGS EN AKSIEPLAN VIR 2007	11
8.1 Intern: Raad	11
8.2 Intern: Personeel	17
8.3 Ekstern: Gemeenskap	20
9. ALGEMENE OPMERKINGS OM KOMMUNIKASIE TE VERBETER	22

AFKORTINGS

KAM	Kaap Agulhas Munisipaliteit
GOP	Geïntegreerde Ontwikkelingsplan

1. INLEIDING

Kaap Agulhas Munisipaliteit (KAM) neem sy kommunikasie-opdrag uit die grondwetlike vereistes van vryheid van inligting en die doelwitte van die bou van 'n eg demokratiese staat. Daarbenewens en ook in die Handves van Regte verskans, is die reg van mense om deel te neem aan, en ingelig te word oor, regeringsprosesse.

Kaap Agulhas Munisipaliteit neem kennis van die wetgewing wat die kommunikasieprosesse rig, insluitende die Wet op Munisipale Stelsels (Nr 32 van 2000), Die Wet op Munisipale Finansiële Bestuur (Nr 56 van 2003), die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting (Nr 3 van 2000) en ander toepaslike wetgewing. Hierdie strategie sal in lyn met wetgewing oor spesifieke kommunikasiekwessies die grondslag lê vir ander strategieë om ontwikkel te word.

KAM erken die feit dat vir 'n gemeenskap of gemeenskapsorganisasies om ten volle aan munisipale regeringsprosesse deel te neem, hulle behoorlik ingelig moet wees omtrent prosesse en kwessies vir bespreking, asook besluite met betrekking tot aspekte wat 'n direkte invloed op hul lewens sal hê. Dit noop KAM om voortgesette interaksie en gereelde konsultasie met die mense te handhaaf. KAM erken verder die belangrikheid van doeltreffende interne kommunikasieprosesse.

Kaap Agulhas Munisipaliteit het die eerste rondte van die Geïntegreerde Ontwikkelingsplanne (GOP) suksesvol afgehandel en het met die tweede generasie GOP begin. Van belang is die behoefte aan beter kommunikasie, beide intern en ekstern, wat tydens openbare deelnameprosesse geïdentifiseer is. Tydens verskeie deelnameoefeninge het dit duidelik geblyk dat 'n kommunikasiestrategie vir KAM noodsaaklik is om doeltreffende, geïntegreerde en gekoördineerde kommunikasie tussen KAM en sy belanghebbendes te bereik.

Hierdie strategie streef daarna om riglyne te verskaf om 'n meer interaktiewe plaaslike regeringstruktuur daar te stel om die gemeenskap te dien en te beskerm. Dit poog verder om die eksterne omgewing aan te moedig om meer gereeld met KAM te kommunikeer en om op 'n gereelde basis aan KAM se prosesse deel te neem.

Dit bied ook riglyne aan die werknemers van KAM om kommunikasiekanale vir interne ondersteuning oop te maak en om hulle toe te rus met die nodige kennis om hul funksies meer doeltreffend en professioneel te verrig.

2. DOELWITTE EN BEOOGDE UITKOMSTE

2.1 Intern

- Om kommunikasieriglyne aan die werknemers van KAM te voorsien om hulle toe te rus met die nodige kennis om hul funksies doeltreffend en professioneel te verrig
- Om oop kommunikasiekanale vir interne ondersteuning te vestig
- Om die Batho Pele beginsels te bevorder

2.2 Ekstern

- Om uit te reik na ons gemeenskappe en op die doeltreffendste maniere met hulle te kommunikeer
- Om te verseker dat alle inwoners van KAM aktiewe en bewuste deelnemers in die plaaslike regeringsprosesse en maatskaplike transformasie word
- Om interowerheidsbetrekkinge te versterk
- Om gesonde mediaverhoudinge te bevorder en aan te moedig
- Om 'n interaktiewe plaaslike regeringstruktuur ter ondersteuning van gemeenskapsbelange te vestig
- Om die korporatiewe identiteit en beeld van die munisipaliteit uit te bou

3. BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

KAM het die basiese beginsels van regeringskommunikasie verfyn om by hul eie omgewing te pas. Die volgende beginsels word in hierdie strategie onderskryf:

- Regeringswerk is 'n openbare aktiwiteit
- Elke persoon in KAM is 'n kommunikeerder
- Kommunikasie moet gegrond wees op 'n geïntegreerde kommunikasiestrategie en -program

- Kommunikasie is meer as net mediaskakeling
- Direkte kommunikasie en onderlinge uitruiling van idees met die publiek is die doeltreffendste vorm van kommunikasie
- Begrip van die kommunikasie-omgewing is van kern belang
- Kommunikasieveldtogte werk die beste wanneer dit in samewerking met ander persone buite die regering aangebied word
- Alle belanghebbendes moet verantwoordelikheid aanvaar om kommunikasie uit te klaar as hulle dit nie verstaan nie
- Alle belanghebbendes moet 'n poging aanwend om voor te stel hoe kommunikasie verbeter kan word ten einde meer doeltreffend te wees

4. ASSESSERING VAN DIE OMGEWING

'n Ontleding van die omgewing waarbinne die munisipaliteit funksioneer is fundamenteel vir die ontwikkeling van 'n suksesvolle kommunikasieprogram. Dit beskryf die terrein en persepsies waarbinne die munisipaliteit funksioneer. Dit omvat kwessies oor openbare persepsies, media-agenda, kommer en houdings van verskillende sektore en ander regeringsinstansies, asook die potensiaal om die kommunikasie-omgewing te verbeter.

Ten einde 'n behoorlike assessering van die kommunikasie-omgewing te doen, moet dit:

- die faktore wat kommunikasie beïnvloed insluit; en
- bepaal wie die teikengehoor is.

4.1 Faktore wat kommunikasie beïnvloed

Dit is noodsaaklik om te beseft dat kommunikasie-aktiwiteite deur Kaap Agulhas Munisipaliteit altyd beïnvloed sal word deur politieke, ekonomiese, maatskaplike en tegnologiese faktore. Hierdie faktore sluit in:

Politiek: Die persepsie van mense dat die dienslewering van die regering nie bevredigend is nie, asook die bevraagtekening van die geloofwaardigheid van die munisipaliteit.

Ekonomies: Hoë armoede- en werkloosheidsvlakke en die gebrek aan ekonomiese ontwikkelingsinisiatiewe.

Maatskaplik: Lae geletterdheidsvlakke en 'n gebrek aan vertroue in die munisipaliteit om te presteer.

Tegnologies: 'n Gebrek aan inligtingstegnologie-infrastruktuur en rekenaarvaardigheidsvlakke wat kan wissel.

4.2 Teikengehore en belanghebbendes

Ten einde die omgewing waarin die munisipaliteit kommunikeer, te assesser, is dit belangrik om tussen die teikengehore en die belanghebbendes te onderskei.

Die **Teikengehore** verwys hoofsaaklik na diegene aan wie kommunikasie gerig word (personeel en gemeenskap).

Teikengehore kan in Primêre gehore, Sekondêre gehore en Tersiere gehore ingedeel word.

Primêre gehore is die groep wat inligting eerste behoort te ontvang. Hierdie groep bestaan uit die besluitnemers en die raakpunt vir inligting. Hierdie mense is die gesig van die munisipaliteit en bestaan uit besluitnemers en mense wat direk verantwoordelik is vir dienslewering. Primêre Teikengehore bestaan uit:

- Munisipale bestuur en personeel
 - Interdepartementeel
 - Intradepartementeel
- Vakbonde
- Raad
 - Uitvoerende Burgemeesterskomitee
 - Raadslede
 - Portefeuljekomitees
- Gemeenskapsontwikkingswerkers

Sekondêre gehore is daardie deel van die gemeenskap aan wie die munisipaliteit direk diens lewer. Hulle is die munisipaliteit se belangrikste kliënte en sluit ook die mense wat stemgeregtig is in. Hierdie gehore sluit in:

- Die algemene publiek
- Belasting- en dienstebetalers van KAM
- Senior burgers
- Vroue
- Kinders
- Die Jeug
- Gestremdes
- Boere en plaaswerkers
- Werkloses
- Landelike en stedelike gemeenskappe
- Inheemse gemeenskappe
- Sakesektor
- Toeriste en Besoekers

Tersiêre gehore bestaan uit die verskillende sektore wat ingelig moet word en geraadpleeg moet word omtrent die aanpak van enige projek of program. Plaaslike deelname en raadpleging oor veral die Geïntegreerde Ontwikkelingsplan, die Begroting, Prestasiemeting kriteria en die Plaaslikse Ekonomiese Ontwikkelingsplan van die munisipaliteit is uiters belangrik. Tersiêre gehore bestaan uit en sluit in:

- Wykskomitees
- Sektordepartemente en organisasies
- Gemeenskaps- en geloofsorganisasies
- Nie-regeringsorganisasies
- Arbeidsorganisasies
- Leer- en tersiêre instansies
- Diensverskaffers
- Besighede
- Media
- Beleggers en ontwikkelaars

Die **Belanghebbendes** is daardie persone wat omtrent ontwikkeling ingelig moet word wanneer nodig. Dit sluit regeringsdepartemente in wat byvoorbeeld sekere ontwikkelings moet goedkeur of toestemming daarvoor moet gee, asook nie-regeringsorganisasies wat betrokke is in plaaslike regeringsaktiwiteite. Die volgende belanghebbendes van die munisipaliteit is geïdentifiseer:

- Nasionale departemente
- Provinsiale departemente
- Distriksmunisipaliteit
- Plaaslike munisipaliteite
- SALGA

5. BOODSKAPPE EN TEMAS

Vir KAM om 'n kultuur van aktiewe tweerigtingkommunikasie te kweek, is dit belangrik dat sleutelboodskappe en -temas van die Raad en die munisipaliteit aan die gemeenskap gekommunikeer word om insette en terugvoer te verkry. Hierdie boodskappe en temas sluit in:

- Geïntegreerde Ontwikkelingsplan
- Begroting
- Prestasiebestuursverslag
- Jaarverslag
- Ruimtelike Ontwikkelingsraamwerk
- Belastinge en Diensrekeninge
- Dorpsbeplanningsake
- Beskikbare werksgeleenthede
- Veldtogte wat deur die Raad geloods word
- Raadsvergaderings en -besluite
- Raadsbeleid en raamwerke
- Departementele aksies en projekte
- Dienslewering wat ongerief veroorsaak (bv. gestruktureerde kragonderbrekings, padinstandhouding ens.)
- Enige ander inligting wat 'n direkte invloed op die gemeenskap het

6. KOMMUNIKASIEKANALE

Hoe kommunikeer ons met ons gehore ten einde hulle doeltreffend en effektief te bereik? Die kommunikasiekanale van die munisipaliteit kan breedweg in een van die volgende kategorieë ingedeel word:

- Direkte kommunikasie
- Gedrukte media
- Elektroniese media
- Buitelug-media
- Ander

Dit is verder belangrik om tussen interne en eksterne kommunikasiekanale te onderskei.

KATEGORIE	INTERN	EKSTERN
DIREKTE KOMMUNIKASIE	<ul style="list-style-type: none"> • Een-tot-een • Personeelvergaderings • Raadsvergaderings • Telefoon • Werkswinkels • Opleidingsessies 	<ul style="list-style-type: none"> • Een-tot-een afspraak • Raadsvergaderings • Wykskomitee vergaderings • Wyksvergaderings • Imbizo's • Werkswinkels • Opleidingsessies
GEDRUKTE MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Memo's • Briewe • Informele notas • Salarisadviesstrokie • Pamflette • Kennisgewingborde 	<ul style="list-style-type: none"> • Briewe • Koerante • Pamflette • Biljette • Munisipale Rekeninge • Nuusmedia • Advertensies
ELEKTRONIESE MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> • E-pos • Internet • Televisie • Radio
BUITELUG		<ul style="list-style-type: none"> • Inligtingstekens en -borde • Wetstoepassingstekens • Borde in wyke
ANDER		<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteke

7. PERSEPSIES

As deel van die kommunikasie-opname wat vir die munisipaliteit onderneem is, is kennis geneem van die volgende persepsies wat in die meeste wyke bestaan:

- Basiese fooie en eiendomsbelasting is te hoog;
- Swak dienslewering ten opsigte van begin- en afhandelingsdatums van projekte;
- Swak kommunikasie van die munisipaliteit aan die gemeenskap;
- Swak kantoorbystand en houding van personeel wanneer munisipale geboue besoek word;
- Afsny van dienste nie baie sensitief hanteer nie;
- Gereelde terugvoering word in nuusbriewe, op rekeninge, imbizo's en wyksvergaderings gegee; en
- KAM doen sy bes met die beperkte hulpbronne beskikbaar.

Baie van die kwessies het basiese verduidelikings en bestaan hoofsaaklik omdat mense ongelukkig is omtrent prosesse, strukture en wetgewende vereistes wat die aksies van die munisipaliteit rig. Daar was ook positiewe reaksies en dit is merkbaar dat baie van die positiewe reaksies ontvang is van persone wat meer ingelig is en meer gereelde toegang tot die munisipaliteit se kommunikasiëkanale het.

Daar kan tussen twee soorte kommunikasieversperrings onderskei word:

- Die gemeenskap voel dat hulle nie behoorlike antwoorde kry op die probleme wat hulle ondervind nie.
- Die munisipaliteit verskaf in baie gevalle nie die toepaslike inligting om aan die behoeftes van die gemeenskap te voldoen nie, as gevolg van die feit dat hulle nie altyd bewus is van die probleme in die gemeenskap nie.

8. KOMMUNIKASIE-UITDAGINGS EN AKSIEPLAN

Intern: RAAD	Uitdagings	Aksie	Verantwoordelik	Afhandelings-/ Implementerings- datum
<p style="text-align: center;">WYKS- AKTIWITEITE</p>	<p>1. Wyksaktiwiteite 1.1 Raadslede word nie ingelig omtrent aktiwiteite wat in hul wyke plaasvind nie 1.2 Raadslede word nie ingelig omtrent funksies of aksies in ander wyke wanneer hulle met navrae gekonfontreer word nie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van 'n SMS stelsel om raadslede in te lig oor aktiwiteite en die naam van die kontakpersoon by die munisipaliteit met wie geskakel kan word. • Besikbaarheid van e-posfasiliteite vir alle raadslede om by enige munisipale kantoor te lees met internet / netwerkskakeling om boodskappe en kennisgewings te stuur. • Raadslede moet eerste ingelig word omtrent enige besluit wat geneem is om 'n sekere aksie in 'n wyk te neem of 'n funksie wat gaan plaasvind waarby die Raad betrokke is 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur: Korporatiewe Dienste • Direkteur: Korporatiewe Dienste • Direkteure in departemente 	<ul style="list-style-type: none"> • Junie 2008 • Junie 2008 • Deurlopend

	<p>1.3 Bywoning van wykskomiteevergaderings deur die algemene publiek en ander raadslede</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wykskomiteevergaderings moet op 'n maandelikse basis plaasvind om kwessies van die wyk te bespreek en om inligting aan die wyksraadslid te gee voor Raadsvergaderings en om terugvoering oor Raadsaktiwiteite te ontvang. • Die algemene publiek kan wykskomiteevergaderings bywoon, maar kan nie insette by die vergadering lewer nie tensy dit vooraf gereël is. • Wyksvergaderings met die algemene publiek moet op 'n kwartaallikse basis plaasvind om die algemene publiek die geleentheid te bied om insette te lewer en terugvoering oor Raadsaktiwiteite te ontvang. • Die wyksraadslid moet verseker dat elke wykskomiteelid ten minste een week voor die vergadering kennis ontvang van wykskomiteevergaderings. • Enige Raadslid kan enige wykskomiteevergaderings bywoon deur vooraf kennis aan die betrokke Wyksraadslid te gee. • Amptenare kan genooi word om wykskomiteevergaderings by te woon om spesifieke kwessies aan te spreek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wyksraadslid • Wyksraadslid • Wyksraadslid • Wyksraadslid • Wyksraadslid • Wyksraadslid 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend op 'n maandelikse basis • Deurlopend • Deurlopend op 'n kwartaallikse basis • Deurlopend • Deurlopend • Deurlopend
--	--	--	--	--

	1.4 Inhandiging van notules van wykskomiteevergaderings met spesifieke kwessies wat aangespreek moet word	<ul style="list-style-type: none"> • Die Wyksraadslid moet die notules van wykskomiteevergaderings binne twee dae na die vergadering aan die Speaker, asook die Direkteur Korporatiewe Dienste, besorg vir verspreidingdoeleindes. • Die Direkteur Korporatiewe Dienste moet toesien dat die toepaslike bestuurders twee dae na ontvangs daarvan afskrifte van die notule ontvang om genoemde probleme aan te spreek. • Die notules van wykskomiteevergaderings moet by die lys van Raadsnotules vir Raadsvergaderings gevoeg word. • Ander kwessies wat deur wykskomitees bespreek en gerapporteer is moet die kantoor van die burgemeester nie later nie as die Vrydag voor die Raadsvergadering bereik vir oorweging. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wyksraadslid • Direkteur Korporatiewe Dienste • Direkteur Korporatiewe Dienste • Wyksraadslid 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend binne twee dae na afloop van die vergadering • Deurlopend binne twee na ontvangs • Maandeliks • Nie later nie as die Vrydag voor die Raadsvergadering
KENNISGEWINGS AAN RAADSLEDE	2. Kennisgewings aan Raadslede 2.1 Terugvoer oor besluite wat deur die Uitvoerende Burgemeesterskomitee geneem is.	<ul style="list-style-type: none"> • Terugvoer moet aan verskillende kousse gegee word na elke Uitvoerende Burgemeesterskomiteevergadering. 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderskeie Raadslede om deur hul verskillende partye geïdentifiseer te word 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend binne een week van UBK vergadering
	2.2 Kennisgewings van die Raad se Imbizo's en vergaderings of funksies waarby die Raad betrokke is. 2.3 Kennisgewings van korrespondensie, versoeke en uitnodigings aan Raadslede word deur die liasseerstelsel vertraag.	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van 'n SMS stelsel om raadslede te verwittig van aktiwiteite en die naam van die kontakpersoon by die munisipaliteite met wie geskakel kan word • Besikbaarheid van e-posfasiliteite vir alle raadslede by enige munisipale kantoor met internet / netwerkskakeling om boodskappe en kennisgewings te stuur 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur Korporatiewe Dienste • IT amptenaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Onmiddellik nadat die datum gefinaliseer is • Junie 2008

	2.4 Inligting oor nuwe en toepaslike wetgewing, regsies, verordeninge, strategieë goedgekeur ens.	<ul style="list-style-type: none"> Beskikbaarheid van e-pos rekening vir alle raadslede om te enige tyd by enige munisipale kantoor te lees met internet / netwerkskakeling om boodskappe en kennisgewings te stuur 	<ul style="list-style-type: none"> Direkteur Korporatiewe Dienste 	<ul style="list-style-type: none"> Junie 2008
	2.5 Vorderingsverslae aan Raadslede oor die lewering en afhandeling van Raadsbesluite	<ul style="list-style-type: none"> Vorderingsverslae moet op 'n maandelikse basis by portefeuljekomiteevergaderings ingehandig word 	<ul style="list-style-type: none"> Direkteure van departemente 	<ul style="list-style-type: none"> Deurlopend op 'n maandelikse basis
KENNISGEWINGS AAN DIE PUBLIEK	3. Kennisgewings aan die Publiek 3.1 Kennisgewings van openbare vergaderings bereik nie altyd die meerderheid nie	<ul style="list-style-type: none"> 'n SMS databasis moet daargestel word om mense oor vergaderings in te lig. Advertensies moet ten minste een week voor die vergadering in die plaaslike koerante en die Paradigm geplaas word. Pamflette moet in die verskillende wyke versprei word Plaas borde of identifiseer plakkaatborde in die verskillende wyke. 	<ul style="list-style-type: none"> Direkteur Korporatiewe Dienste Direkteur Korporatiewe Dienste Wyksraadslede Direkteur Gemeenskapdienste / Wyksraadslede 	<ul style="list-style-type: none"> Desember 2008 Deurlopend Minstens vier dae voor die vergadering September 2008
	3.2 Nuusbriewe aan die publiek bevat dikwels nie 'n boodskap van wyksraadslede nie	<ul style="list-style-type: none"> Kwartaallikse nuusbriewe van die kantoor van die burgemeester moet voorsiening maak vir boodskappe en insette van wyksraadslede en wyksaktiwiteite, asook uit die administrasie van die munisipaliteit om dit meer doeltreffend te benut. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikasiebeampte Burgemeester Wyksraadslede Direkteure 	<ul style="list-style-type: none"> Deurlopend op 'n kwartaallikse basis op 'n tyd wat deur die burgemeester bepaal word

	3.3 Baie beperkte of gebrekkige kommunikasie met invloedryke rolspelers, leiergroepe, georganiseerde groepe, organisasies, besighede, NRO's ens.	<ul style="list-style-type: none"> • Spesiale uitnodigings moet gerig word aan spesifieke sektore, groepe en individue wat nie in die wykskomitees verteenwoordig word nie om KAMAF vergaderings en ander vergaderings na goeddunke deur die Raad by te woon om insette te lewer. 	<ul style="list-style-type: none"> • GOP Koördineerder • Direkteur Korporatiewe Dienste 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend soos nodig
	3.4 Inligting wat aan wykskomitees deurgegee word bereik dikwels nie die breër publiek nie	<ul style="list-style-type: none"> • Wyksraadslede moet kwartaallikse wyksvergaderings hou met die inwoners in die wyk om hulle ingelig te hou. • Wykskomitee lede moet vergaderings hou met die strukture wat hulle verteenwoordig en die datums aan die wyksraadslid deurgee om terugvoering te monitor. • Gebruik straatleiers om wykskomitee lede by te staan om met die publiek te kommunikeer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wyksraadslede • Wykskomitee lede • Wyksraadslede 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend op 'n kwartaallikse basis • Deurlopend • Deurlopend
	3.5 Die publiek word nie bewus gemaak van die raad se aktiwiteite nie	<ul style="list-style-type: none"> • Advertensies en munisipale nuus moet op 'n weeklikse basis in die plaaslike koerante en Paradigm adverteer word. • Identifiseer plakkaat opplakplekke of plaas borde in die verskillende wyke waarop raadsnuus en aktiwiteite verskyn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur: Korporatiewe Dienste • Direkteur Gemeenskapdienste / Wyksraadslede 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend op 'n weeklikse basis
HANtering VAN KLAGTES ONTVANG	4. Hantering van Klagtes ontvang 4.1 Reaksie op klagtes van die publiek neem te lank of daar is geen terugvoering nie.	<ul style="list-style-type: none"> • 'n Elektroniese klagtestelsel moet geïnstalleer word om: <ul style="list-style-type: none"> ➤ rekord te hou van alle klagtes ontvang ➤ klagtes vir afhandeling te versprei ➤ terugvoering oor vordering of afhandeling te voorsien • Ontvangs van alle klagtes moet deur die amptenaar wat die klagte hanteer binne twee dae na ontvangs erken word. • Die standaard ontvangserkenningsposkaart moet deur alle amptenare vir die doeleinde gebruik word. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur: Korporatiewe Dienste • Die eerste persoon wat die klagte/navraag hanteer moet aandui of ander antwoorde kan volg. • Alle amptenare 	<ul style="list-style-type: none"> • November 2007 • Binne twee dae na ontvangs van die klagte.

		<ul style="list-style-type: none"> • 'n Nota of brief moet vir vinnige moniteringsdoeleindes aan skriftelike klagtes geheg word. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle amptenare 	
ADMINISTRASIE	5. Administratiewe steun 5.1 Opleiding aan raadslede ten opsigte van die gebruik van die liasseerstelsel	<ul style="list-style-type: none"> • 'n Opleidingsessie moet met raadslede gereël word oor die liasseerstelsel, insluitende die verspreiding van lêers en die skryf van briewe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur Korporatiewe Dienste 	<ul style="list-style-type: none"> • April 2008
	5.2 Steun aan raadslede met betrekking tot teopaslike inligting wat aan die publiek gekommunikeer moet word	<ul style="list-style-type: none"> • 'n Raadslidondersteuningsbeampte moet aangestel word om raadslede te help met administratiewe pligte, wat ook die tik van agendas en notules van wykskomiteevergaderings insluit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Munisipale Bestuurder 	<ul style="list-style-type: none"> • Junie 2008
	5.3 Kantoorspasie vir Raadslede om die publiek te ontmoet	<ul style="list-style-type: none"> • Die Raad moet 'n plan opstel vir die akkommodasie van nuut aangestelde personeel, asook Raadslede. • Intussen moet kantoorspasie minstens vir elke party voorsien word om te gebruik vir vergaderings met die publiek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Munisipale Bestuurder • Munisipale Bestuurder 	<ul style="list-style-type: none"> • Junie 2008 • Junie 2008
	5.4 Die formaat van die Agenda vir Raadsvergaderings maak dit moeilik om spesifieke wyksake uit te haal vir bespreking by wykskomiteevergaderings	<ul style="list-style-type: none"> • Raadsagenda moet die wyk aandui indien 'n item betrekking het op 'n spesifieke wyk. • Wyksraadslede moet afskrifte kry van minstens al die agendapunte wat hulle onderskeie wyke raak, asook algemene en generiese sake wat 'n impak op al die wyke het om op wykskomiteevergaderings te bespreek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Direkteure • Direkteur Korporatiewe Dienste • Raadslidondersteunings-beampte 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend • Deurlopend nie later nie as 48 uur voor die wykskomiteevergadering

Intern: PERSENEEL	Uitdagings	Aksie	Verantwoordelik	Afhandelings- datum
PER DEPARTMENT	<p>6. Departement</p> <p>6.1 Kennisgewings met inligting en klagtes van toepassing op 'n spesifieke afdeling</p> <p>6.2 Besluite wat in die Raad geneem is, instruksies gegee of omsendbriewe wat moontlik 'n positiewe of negatiewe uitwerking op personeelverhoudinge of die werkverrigting van personeel kan hê.</p> <p>6.3 Geen gereelde personeelvergaderings nie</p> <p>6.4 Vergaderings wat op 'n ongeskeduleerde en ad hoc basis plaasvind vertraag die normale werkroetine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elke departement moet 'n interne kommunikasieplan hê wat aan die Munisipale Bestuurder voorgelê moet word. • Die plan moet tydsraamwerke aandui vir personeelvergaderings en ook kommunikasiemeganismes insluit vir personeel op laer vlakke. • Elke direkteur moet een persoon in sy departement opdrag gee om kommunikasie te behartig. • Departementele vergaderings moet minstens elke twee maande gehou word of soos nodig. • Afdelingvergaderings moet minstens elke maand gehou word of soos nodig. • Sesiëvergaderings moet minstens elke maand gehou word of soos nodig • Elke departement moet 'n kennisgewingsbord hê wat op 'n sentrale plek geplaas is en wat sigbaar is vir alle personeel vir belangrike kennisgewings oor personeel- en werksverwante sake. • Kantoorpersoneel kan gebruik maak van e-posgeriewe om belangrike boodskappe en kennisgewings aan toepaslike personeellede te stuur. • Alle boodskappe en kennisgewings moet op die kennisgewingsbord van die departement geplaas word vir die tydperk waarvoor dit geldig is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteure van alle departemente • Direkteure van alle departemente • Direkteure van alle departemente • Direkteure van alle departemente • Afdelinghoofde • Sesiëhoofde • Kommunikasiebeampte per departement • Kantoorpersoneel • Kommunikasiebeampte per departement 	<ul style="list-style-type: none"> • April 2008 • April 2008 • April 2008 • Tweemaandeliks • Maandeliks • Maandeliks • Daaglik bygewerk • Deurlopend soos sake opkom • Daaglik

PER ORGANISASIE	<p>7. Organisasie</p> <p>7.1 Vergaderings van senior bestuur insluitende die Munisipale Bestuurder en die Burgemeester met laervlakpersoneel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuursvergaderings wat die artikel 57 aanstellings en ander genoide amptenare behels moet minstens twee maal per maand plaasvind. • Die Munisipale Bestuurder moet minstens een maal per maand met al die Afdelinghoofde vergader. • Die Munisipale bestuurder en die burgemeester moet minstens twee maal per jaar vergader, aan die begin van die boekjaar en in die middel van die boekjaar met al die personeellede. • Spesiale voorseining moet gemaak word om te verseker dat personeel van satellietkantore en buite ook bereik en ingesluit word. 	<ul style="list-style-type: none"> • Munisipale Bestuurder • Munisipale Bestuurder • Munisipale Bestuurder en Burgemeester • Munisipale Bestuurder 	<ul style="list-style-type: none"> • Twee maal per maand • Maandeliks • Halfjaarliks • Deurlopend
	<p>7.2 Alle Raadsbesluite en beleid van toepassing op 'n spesifieke departement</p> <p>7.3 Terugvoering oor sake wat deur die Raad besluit is of ander belangrike sake bereik nie altyd die laer vlakke van die munisipaliteit nie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elke direkteur moet die notules van Raadsvergaderings aan sy/haar personeel versprei. • Sake wat die aandag van spesifieke personeel in 'n departement vereis moet uitgelig word. • Afskrifte van notules moet beskikbaar gestel word aan personeel wat buite die hoofkantore werksaam is. • Algemene kennisgewings moet op kennisgewingsborde van departemente geplaas word met kontakbesonderhede vir meer inligting. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Direkteure • Alle Direkteure • Kommunikasiebeampte per departement 	<ul style="list-style-type: none"> • Binne een week na Raadsvergadering • Deurlopend • Binne een week na Raadsvergadering • Daaglik soos inligting beskikbaar word
	<p>7.4 Ontwikkelaars wat met senior bestuur en die Raad vergader wat 'n impak op dienslewering of op die werk van 'n spesifieke departement het.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spesiale sake voortspruitend wat 'n impak het op die werk of dienslewering van 'n departement, afdeling of seksie moet onmiddellik nadat die besluit geneem is aan die betrokke amptenare gekommunikeer word. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Direkteure en personeel met ondergeskiktes 	<ul style="list-style-type: none"> • Binne een dag nadat die besluit geneem is

	<p>7.5 Amptenare word nie altyd ingelig omtrent inligting oor die munisipaliteit wat in koerante gepubliseer word nie, oor rekeninge, beskikbare poste, waarnemende personeel, personeel wat navrae kan hanteer wanneer iemand anders nie beskikbaar is nie of wanneer sleutelpersoneellede met verlof is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elke departement moet voorsiening maak vir verskillende afdelings op sy kennisgewingbord wat op daardie departement van toepassing is volgens hul eie behoefte. • Elke personeelid het die verantwoordelikheid om die inligting op die kennisgewingbord op 'n daaglikse basis te lees. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikasiebeampte per departement • Alle Personeel 	<ul style="list-style-type: none"> • Daaglik bygewerk • Daaglik
STELSELS	<p>8. Stelsels 8.1 Kennisgewing van veranderings aangebring op die SAMRAS DB4 finansiële stelsel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle gebruikers van die SAMRAS DB4 stelsel moet via intrapos ingelig word omtrent enige veranderinge op die stelsel. • Kennisgewings moet ook op die kennisgewingsborde van die betrokke departemente geplaas word 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur Finansiële Dienste • Kommunikasiebeampte per departement 	<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend • Deurlopend soos veranderinge plaasvind
	<p>Liasseerstelsel: 8.2 Sirkulering van lêers wat vir meer as een amptenaar gemerk is neem lank om die ander te bereik</p> <p>8.3 Pos wat vir 'n later datum ontstaan bereik nie die ontvangers betyds nie</p> <p>8.4 Kennisgewing van fakse ontvang wat op 'n antwoord wag bereik die ontvanger te laat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 'n Elektroniese argiefstelsel moet geïmplementeer word om die verspreiding van inligting wat ontvang is en wat afgehandel moet word, te vergemaklik. • Personeel met items wat tot 'n later datum ontstaan moet 'n nota in hul eie dagboek maak van die lêers wat gelys is om te verseker dat hulle die lêer betyds ontvang en om betyds daarvoor navraag te doen. • Gratis faksontvangsopsies kan op die rekenaars van personeel met intraposadresse geïnstalleer word om die ontvangsproses te versnel. • Afskrifte van fakse wat op persoonlike rekenaars ontvang word moet aan argiefpersoneel besorg word om op lêer te plaas 	<ul style="list-style-type: none"> • Direkteur Korporatiewe Dienste • Alle personeel • IT persoon • Alle personeel met faksgeriewe 	<ul style="list-style-type: none"> • Mei 2008 • Deurlopend • April 2008 • Daaglik

	Algemeen 8.5 Sommige korrespondensie wat afgehandel moet word vereis die inset van ander departemente wat nie altyd vinnig op versoeke en korrespondensie van ander departement reageer nie	<ul style="list-style-type: none"> Afskrifte van versoeke wat aan 'n ander departement gestuur is moet aan die Kommunikasiebeampte van elke departement voorsien word om tydige beantwoording te monitor. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikasiebeampte per departement 	<ul style="list-style-type: none"> Deurlopend en op 'n daaglikse basis soos nodig
	8.6 Publiek verkry toegang tot personeel se kantore sonder vooraf kennisgewing	<ul style="list-style-type: none"> Ontvangspersoneel moet personeellede per telefoon skakel indien daar 'n persoon wag om hulle te sien. Personeellede moet ontvangspersoneel te alle tye inlig as hulle nie in hul kantore is nie of nie dadelik die publiek te woord kan staan nie. 	<ul style="list-style-type: none"> Ontvangspersoneel Alle personeel 	<ul style="list-style-type: none"> Deurlopend Deurlopend
KAPASITEIT	9. Kapasiteit 9.1 Afhandeling van verskeie take neem langer om af te handel of op te reageer as gevolg van beperkte tyd en onvoldoende mannekrag	<ul style="list-style-type: none"> Indien kapasiteitsprobleme bestaan, moet personeellede hul seniors voorsien van 'n daaglikse uitleg van werk wat per week gedoen word en wat in 'n spesifieke tydperk gedoen moet word om probleme uit te lig en saam te werk aan 'n oplossing. 'n Verslag moet aan die Raad voorgelê word om hulle bewus te maak van die probleme en gevolge asook voorstelle oor hoe om die probleem uit te skakel. Die Raad moet elke jaar begroot vir personeelaanstellings om die maksimale doeltreffende dienslewering te verseker. 	<ul style="list-style-type: none"> Alle personeel met vermoëprobleme Alle Direkteure Raad 	<ul style="list-style-type: none"> Weekliks Maandeliks Jaarliks

EKSTERN: GEMEENSAP	UITDAGINGS	AKSIE	VERANTWOORDELIK	AFHANDELINGS-DATUM
TAAL	10.1 Kommunikasie word meestal in Afrikaans gevoer. Baie van die Engelse en Xhosaspreekende mense lees nie die gewone koerante wat die munisipaliteit as kommunikasiemedium gebruik nie as gevolg van die taalversperrings. 10.2 Nuus van die munisipaliteit word selde in Xhosa geskryf.	<ul style="list-style-type: none"> Die munisipaliteit moet voorsiening maak vir Engels, Afrikaans en Xhosa wanneer koerante gebruik word om met die publiek te kommunikeer. Kennisgewings moet ook in al drie tale wees. Die munisipaliteit moet gebruik maak van 'n vertaler om belangrike boodskappe aan die 	<ul style="list-style-type: none"> Direkteure 	<ul style="list-style-type: none"> Deurlopend Deurlopend Deurlopend

	<p>10.3 Amptelike dokumentasie van die munisipaliteit word meestal in Afrikaans geskryf.</p> <p>10.4 Voorleggings en vergaderings word meestal in Afrikaans gehou</p> <p>10.5 Dikwels wanneer lede van die publiek bel en in Engels met personeel kommunikeer word hulle in Afrikaans gehelp.</p>	<p>publiek oor te dra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amptelike dokumente van die munisipaliteit moet ten minste in Engels en Xhosa met 'n klousule wat verwys na die dokument wat die Raad in ag sal neem in die geval van interpretasieverskille. • Voorleggings en vergaderings moet afwisselend gehou word om die taalvoorkeure van mense teenwoordig in ag te neem. • Personeellede moet opleiding in telefoonetiket ontvang. 		<ul style="list-style-type: none"> • Deurlopend • Deurlopend • Mei 2008
VELD TOGTE	<p>11.1 Die Raad moet 'n meer aktiewe rol speel om betekenisvolle historiese datums op die kalender aan te dui.</p> <p>11.2 Die Raad moet MIV/VIGS bewustheid bevorder</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vestig 'n komitee om veldtogte namens die Raad die hanteer. • Plaas MIV/VIGS plakkate in alle munisipale kantore om bewustheid te skep. • Organiseer minstens een MIV/VIGS werkswinkel per jaar vir die publiek. 	Munisipale Bestuurder	<ul style="list-style-type: none"> • Mei 2008 • Mei 2008 • Jaarliks
ALGEMENE INLIGTING	<p>12.1 Die publiek weet nie wie die Raadslede en senior bestuur is nie.</p> <p>12.2 Die publiek is nie altyd bewus van raadsaktiwiteite nie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foto's van die Raadslede en senior bestuurslede van KAM moet by alle munisipale kantore opgeplak word. • Raadslede en senior personeel moet by openbare vergaderings sigbaar wees • 'n Webwerf vir KAM moet gefinaliseer word. • Spesifieke plekke in die verskillende wyke moet geïdentifiseer word om borde/plakkate op te sit of vir munisipale inligting. • Plaaslike winkels kan genader word om plek op hul kennisgewingsborde beskikbaar te stel vir munisipale nuus. 		<ul style="list-style-type: none"> • April 2008 • Deurlopend • Maart 2008 • Junie 2008 • Junie 2008

9. ALGEMENE OPMERKINGS OM KOMMUNIKASIE TE VERBETER

- 9.1 'n Persoon moet aangestel of genomineer word om uitsluitlik kommunikasie vir Kaap Agulhas Munisipaliteit te hanteer, insluitende alle kommunikasiemeganismes.
- 9.2 'n Veldtog moet geloods word om die beeld van die Munisipaliteit uit te bou en die positiewe werk wat deur die munisipaliteit gedoen word uit te dra.
- 9.3 Baie mense van alle ouderdomme besoek die biblioteke en die munisipaliteit moet hierdie geriewe benut om belangrike kennisgewings aan die gemeenskap oor te dra en algemene inligting beskikbaar te stel.
- 9.4 Die munisipaliteit se verhouding met die media is 'n belangrike een en kan vele kwessies terselfdertyd aanspreek.
- i) Een van die doeltreffendste maniere om met en deur die media te kommunikeer is om 'n duidelike stelsel van woordvoerders daar te stel. Dit verseker dat die media te alle tye 'n aangewese kontakpersoon met toegang tot hoëvlak besluitnemers het.
 - ii) Gereelde en informele inligtingsessies met die media kan die publiek help om die groter prentjie agter die ontwikkelingsuitdagings wat 'n munisipaliteit in die gesig staar, die manier waarop die begroting gestruktureer word en die strategiese benadering van die raad beter te verstaan.
- 9.5 Dit is belangrik om tydig te reageer wanneer inligting of kommentaar vereis word en om te reageer op negatiewe verslaggewing of briewe van inwoners om openbare begrip vir die munisipaliteit se rol, struktuur en funksies uit te brei en om by te dra tot die verbetering van dienste en oplossing van probleme eerder as om tekortkominge te verdoesel.
- 9.6 Ten einde die beeld van die munisipaliteit te verbeter, moet vorms van kommunikasie soos maandelikse rekeninge, roetine kennisgewings wat in die pers verskyn insake tenders, ontwikkelingsinisiatiewe, waardasiekennisgewings en ander kennisgewings maklik wees om te verstaan en die korrekte

kontaknommers bevat. Dit sal inwoners bemagtig en verseker dat munisipale personeel minder navrae daarna hoef te hanteer.

- 9.7 'n Maklik herkenbare visuele beeld vir die munisipaliteit en 'n duidelike stel kontaknommers vir verskillende dienste moet in grootmaat geproduseer word en wyd aan inwoners versprei word.
- 9.8 Raadslede moet bemagtig word om die kragtige bron van inligting te benut om te verseker dat hulle toegerus is met die agtergrond en kennis om ingeligte besluite te neem en behoorlik aan gemeenskappe terugvoering te gee.
- 9.9 Die bemagtiging van gemeenskappe met kennis en inligting oor die munisipaliteit en hoe dit werk sal bydra tot die proses van suksesvolle kommunikasie.
- 9.10 Die Raad moet 'n jaarlikse kalender opstel van aktiwiteite en programme wat beplan word, insluitende Raadsvergaderings, GOP- en begrotingsvergaderings en Imbizo datums.
- 9.11 Die kommunikasie plan moet saamgelees word met die Handves van die munisipaliteit wat in terme van die Bevordering van die Wet op Toegang tot Inligting (Wet 2 van 2000) opgestel is.