

BERGRIVIER MUNISIPALITEIT



TELEFOONBELEID

GOEDGEKEUR DEUR RB 876 VAN 29 JULIE 2010

GEWYSIG DEUR RB 994 VAN 30 NOVEMBER 2011

RAADSBESLUIT GENEEM OP 30 NOVEMBER 2011

9.1.3 TELEFOONBELEID : WYSIGING (2/B)

RB 994

BESLUIT

1. Dat die gewysigde telefoonbeleid aanvaar word; en
2. Dat die gewysigde telefoonbeleid, na 'n toetsperiode van ses maande, hersien word.

1. DOEL VAN BELEID

Die doel van hierdie beleid is om:

- (a) die gebruik van telefoonkommunikasie binne die Munisipaliteit te reguleer;
- (b) die doeltreffende, effektiewe en verantwoordbare gebruik van telefoonkommunikasie-middele wat die eiendom van die Munisipaliteit is, te verseker; en
- (c) 'n gees van besparing en verantwoordbaarheid teenoor die algemene publiek en ander belanghebbendes van die Munisipaliteit, in werknemers van die Munisipaliteit te vestig.

2. BEPALINGS

"Batho Pele" beteken "mense eerste"-beginsel ingevolge Staatskoerant No. 18340 van 1 Oktober 1997

"Gedragskode" beteken Skedule 2 van die Munisipale Stelselwet, 2000 (Wet 32 van 2000);

"Diensvoorwaardes" beteken die bepalinge en voorwaardes van diensaanvaarding soos gesluit met SALGBC;

"Grondwet" beteken die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika en enige regulasies daarvolgens afgekondig; ;

"raad" beteken 'n munisipale raad ooreenkomstig Artikel 157 van die Grondwet;

"raadslid" beteken 'n voltydse raadslid wat verkies en aangestel is in 'n amp wat as voltydse toegewys is ingevolge Artikel 18(4) van die Munisipale Strukturewet, 1998 (Wet No. 117 van 1998) en sluit in 'n politiek verkose lid van die munisipale raad vir die Munisipaliteit;

"Werknemer" beteken enige persoon wat:

- (a) deur die Munisipaliteit aangestel is in 'n pos, hetsy in 'n permanente of tydelike hoedanigheid;
- (b) vergoeding daarvoor ontvang of geregtig is om vergoeding te ontvang; en
- (c) op enige wyse hulp verleen met die uitvoer van die funksies en magte van die Munisipaliteit en "in diens" en "indiensneming" dieselfde betekenis het.

"Uitvoerende Burgemeester" beteken 'n uitvoerende burgemeester wat verkies is ingevolge Artikel 55 van die Munisipale Strukturewet, 1998 (Wet 117 van 1998);

"Munisipale Bestuurder" beteken 'n persoon wat aangestel is deur die Munisipaliteit ingevolge Artikel 82 van die Munisipale Strukturewet, 1998 (Wet 117 van 1998) en wat die hoof van die administrasie asook die rekenpligte beampste vir die munisipaliteit is;

"Munisipaliteit" beteken Bergrivier Munisipaliteit, wat gestig is ingevolge Artikel 12 van die Munisipale Strukturewet, 1998 (Wet 117 van 1998) en sluit in enige politieke struktuur, politieke ampsdraer, raadslid of gemagtigde agent of 'n werknemer wat optree volgens hierdie beleid kragtens die bevoegdheid opgedra aan die Munisipaliteit en afgewentel na sodanige politieke struktuur, politieke ampsdraer, raadslid, agent of werknemer.

"PIN" beteken 'n Persoonlike Identifikasie Nommer (*Personal Identification Number*) of kode, wat gebruik word om toegang te verkry tot die Munisipaliteit se telefoonstelsel;

"SALGBC" beteken die South African Local Government Bargaining Council;

"Artikel 56-werknemer" beteken 'n persoon wat as 'n Direkteur aangestel is en direk verantwoordbaar is aan die Munisipale Bestuurder ooreenkomstig Artikel 56 van die Munisipale Stelselwet, 2000 (Wet 32 van 2000);

"Strukturewet" beteken die Munisipale Strukturewet, 1998 (Wet 117 van 1998) en enige regulasies daarvolgens afgekondig; en

"Stelselwet" beteken die Munisipale Stelselwet, 2000 (Wet 32 van 2000) en enige regulasies daarvolgens afgekondig.

3. WETLIKE RAAMWERK

- (a) Die Gedragskode vir personeellede spreek die misbruik van munisipale eiendom en bates deur munisipale werknemers aan;
- (b) Ingevolge die Gedragskode, word van werknemers vereis om hulle funksies in goeder trou, eerlik en deursigtig te verrig en op sodanige wyse dat die geloofwaardigheid en integriteit van die Munisipaliteit nie onder verdenking geplaas word nie.
- (c) Artikel 4(2) (a) van die Stelselwet plaas 'n verpligting op die raad om die hulpbronne van die Munisipaliteit aan te wend in die beste belang van die plaaslike gemeenskap;
- (d) Die *Batho Pele*-witskrif plaas die verantwoordelikheid en uitdaging op die munisipaliteit om beleide te implementeer wat die gewenste effek behoort te hê om doeltreffendheid te verbeter, vermorsing te beperk en deursigtigheid en verantwoordbaarheid binne die munisipaliteit, te verskerp.

4. TOEGANG TOT TELEFOONSTELSEL

- (a) 'n PIN, waar van toepassing, word verlang ten einde die telefoon te ontsluit om toegang te verkry tot die gebruik van die Munisipaliteit se telefoonfasiliteite.
- (b) Werknemers/raadslede en vakbondvertegenwoordigers van wie vereis word om amptelike oproepe te maak, sal voorsien word van 'n toegewysde (geheime) PIN waarna verwys in paragraaf (a) hierbo, na goedkeuring deur die betrokke Direkteur/Munisipale Bestuurder;

- (c) Enige telefoonoproep wat gemaak word vanaf enige uitbreiding deur middel van 'n werknemer se toegewysde PIN, sal geag gemaak te word deur die betrokke werknemer.
- (d) Dit is die uitsluitlike verantwoordelikheid van die werknemers om toe te sien dat sy/haar PIN nie misbruik word nie.
- (e) Werknemers mag nie hulle PIN aan ander werknemers bekendmaak of hulle PIN beskikbaar stel aan ander werknemers vir hulle gebruik nie.

5. VERSPERRING VAN TOEGANG TOT TELEFONE

- (a) Toegang tot telefone sal soos volg versper word:
 - (1) Toegang landwyd: Alle werknemers/aangewese raadslede van wie vereis word om amptelike oproepe te maak.
- (b) Elke werknemer van wie daar verwag word om 'n internasionale besigheidsoproep te maak waarvoor hy/sy nie toegang het nie, moet aansoek doen by die Munisipale Bestuurder of sy/haar Direkteur ten einde gemelde telefoonoproep te maak.

6. PRIVAAT OPROEPE

- (a) Werknemers/raadslede moet telefone oordeelkundig gebruik en inkomende en uitgaande privaat oproepe tot die minimum tyd beperk.
- (b) Die koste van alle privaat oproepe sal van die werknemer/raadslid se salaris verhaal word aan die einde van die daaropvolgende maand.

7. MAANDELIKSE TELEFOONDRUKSTUKKE

- (a) Elke werknemer/raadslid is verplig om rekenskap te gee van elke telefoonoproep wat gemaak is deur middel van sy/haar PIN, hetsy amptelik of privaat. Die Operateur: Skakelbord/Ontvangs moet 'n lys byhou van alle werknemers wat oproepe maak wat nie oor 'n PIN beskik nie, sodat die koste ook van die betrokke werknemers se salaris verhaal kan word.
- (b) Die Operateur: Skakelbord/Ontvangs sal maandeliks drukstukke maak onder die naam van die betrokke werknemer/raadslid ten opsigte van oproepe gemaak deur elke werknemer/raadslid deur middel van sy/haar PIN van die vorige maand.
- (c) Die drukstukke waarna verwys in paragraaf (b) hierbo sal teen nie later nie as die 4de dag van elke kalendermaand of op die eerste werksdag daarna, gesirkuleer word aan die Direkteur/gevolmagtigde waarna elke werknemer/raadslid alle telefoonoproepe moet identifiseer.
- (d) Elke werknemer/raadslid moet alle privaat oproepe wat deur middel van sy/haar PIN gemaak is, afmerk en die totale koste daarvan, op die dekblad aanbring. Werknemers wat nie oor 'n PIN beskik nie, moet ook hulle privaat oproepe aandui en moet die Operateur: Skakelbord/Ontvangs verseker dat dit ooreenkom met die lys wat bygehou word.

- (e) Telefoondrukstukke moet daarna aan die Direkteur/gevolmagtigde oorhandig word voor die 10de van die maand, oorhandiging aan die Operateur: Skakelbord/Ontvangs.
- (f) Die Operateur: Skakelbord/Ontvangs moet die opsomming van telefoonkoste van elke werknemer/raadslid aan die Departement: Uitgawes, Afdeling Salarisse en Lone, stuur teen nie later nie as die 15de dag van elke kalendermaand, sodat gemelde afdeling die koste van enige privaat oproepe van die salaris van die werknemer kan verhaal.
- (g) Indien 'n werknemer/raadslid versuim om voor of op die 10de van die maand sy/haar opgawe aan die Direkteur/Gevolmagtigde te voorsien, sal die volle rekening vir die telefoonkoste van die betrokke werknemer/raadslid se salaris verhaal word. Vir die doel moet die Operateur: Skakelbord/Ontvangs dit so op die opsomming aandui.
- (h) Daaropvolgende navrae en aanpassings ten opsigte van privaat oproepafrekkings van salarisse sal slegs uitgevoer word wanneer skriftelik versoek word.
- (i) Indien 'n werknemer/raadslid die telefoon misbruik, sal sy/haar PIN blokkeer word en sal 'n nuwe PIN slegs na motivering deur die betrokke Direkteur uitgereik word.

10. FAKSMASJIENE

Geen telefoonoproepe mag vanaf faksmasjiene gemaak word nie.

11. TELEFOONPROSEDURES

Telefoonprosedures soos per Bylae A moet nagekom word ten einde die Batho Pelebeginsels te versterk.

12. NIE-NAKOMING VAN BELEID

Enige werknemer wat versuim om die voorwaardes van hierdie beleid na te kom, sal skuldig wees aan 'n oortreding van die Gedragskode vir Munisipale Amptenare en raadslede aan die Gedragskode vir Raadslede.

BERGRIVIER MUNISIPALITEIT

TELEFOONPROSEDURES

1. Telefone

Skakelborde moet funksioneer vanaf Maandag tot Vrydag, Openbare vakansiedae uitgesluit, gedurende gewone kantoorure en oorgeskakel word na 'n nagdiens na afloop van gewone kantoorure.

2. Inkomende oproepe na skakelborde

2.1 Alle oproepe moet binne vyf lui-tone beantwoord word. Geen privaat oproepe mag vanaf die skakelbord gemaak word nie. Gesprekke moet tot die minimum beperk word ten einde 'n blokkering van oproepe te vermy.

2.2 Persone wat skakel, is geregtig op 'n stiptelike, hoflike reaksie vanaf skakelbordoperateurs wat die oproep soos volg moet beantwoord:

- Identifiseer die Munisipaliteit; en
- groet die persoon wat skakel in twee van die drie amptelike tale.

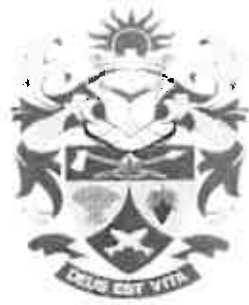
2.3 Alles moontlik moet gedoen word om die oproeper deur the skakel na die korrekte uitbreiding. Na regte behoort 'n inkomende oproep, waar moontlik, nie meer as een keer intern deurgeskakel te word voordat 'n amptenaar bereik kan word nie.

3. Inkomende oproepe na uitbreidings

3.1 Uitbreidings moet binne vyf lui-tone beantwoord word.

3.2 Werknemers moet alle oproepe beantwoord deur sy/haar departement/direktoraat en sy/haar voornaam en van duidelik te meld.

BERGRIVIER MUNICIPALITY



TELEPHONE POLICY

APPROVED BY RB 876 OF 29 JULY 2010
AMENDED BY RB 994 OF 30 NOVEMBER 2011

1. PURPOSE OF POLICY

The purpose of this policy is to:

- (a) regulate the use of telephone communication within the municipality;
- (b) ensure the effective, efficient and accountable utilisation of telephone communication tools belonging to the municipality; and
- (c) instill in the employees of the municipality a spirit of promoting cost effectiveness and accountability to the general public and other stakeholders of the municipality;

2. DEFINITIONS

In this policy, words used in the masculine gender include the feminine, the singular includes the plural and visa versa and unless the context otherwise indicates –

"Batho Pele" means the "people first" principle of the White Paper published in terms of Government Gazette No 1459 of 1997;

"Code of Conduct" means Schedule 2 of the Local Government: Municipal Systems Act, 2000 (Act 32 of 2000);

"Conditions of Service" means the terms and conditions of employment as concluded within the SALGBC;

"Constitution" means the Constitution of the Republic of South Africa, 1996 and any regulations promulgated in terms thereof;

"council" means a Municipal Council referred to in terms of Section 157 of the Constitution;

"councillor" means a full time councillor who has been elected or appointed to an office which has been designated as full-time in terms of Section 18 (4) of the Local Government : Municipal Structures Act, 1998 (Act No. 117 of 1998) and shall include a politically elected member of the municipal council for the municipality;

"Employee" means any person who:

- (a) has been appointed by the municipality to a position of employment, either in a permanent or temporary capacity;
- (b) receives or is entitled to receive remuneration therefore; and,
- (c) in any manner assists in carrying out or conducting the functions and powers of the municipality, and **"employed"** and **"employment"** have corresponding meanings;

"Executive Mayor" means an executive mayor elected in terms of section 55 of the Local Government: Municipal Structures Act, 1998 (Act 117 of 1998);

"Municipal Manager" means a person appointed by the municipality in terms of section 82 of the Local Government: Municipal Structures Act, 1998 (Act 117 of 1998) and who is the head of administration and also the accounting officer for the municipality;

"Municipality" means the Bergrivier Municipality, established in terms of Section 12 of the Local Government: Municipal Structures Act, 1998 (Act 117 of 1998) and includes any political structure, political office bearer, councillor, duly authorized agent thereof or an employee thereof, acting in connection with this policy by virtue of a power vested in the municipality and delegated or sub-delegated to such political structure, political office bearer, councillor, agent or employee;

"PIN" means a Personal Identification Number or code, which is used to gain access to the municipality's telephone system;

"SALGBC" means the South African Local Government Bargaining Council; and

"Section 56 employee" means a person appointed as a Director directly accountable to the Municipal Manager as contemplated in terms of Section 56 of the Local Government: Municipal Systems Act, 2000 (Act 32 of 2000);

"Structures Act" means the Local Government: Municipal Structures Act, 1998 (Act 117 of 1998) and any regulations promulgated in terms thereof; and

"Systems Act" means the Local Government: Municipal Systems Act, 2000 (Act 32 of 2000) and any regulations promulgated in terms thereof.

3. LEGISLATIVE FRAMEWORK

(a) The Code of Conduct for Staff Members regulates against the misuse of municipal property and assets by municipal employees.

(b) In terms of the Code of Conduct, employees are required to perform their functions in good faith, honestly and in a transparent manner and in such a way that the credibility and integrity of the municipality are not compromised.

(c) Section 4(2) (a) of the Systems Act places upon council the duty to use the resources of the municipality in the best interests of the local community.

(d) The *Batho Pele* White Paper places upon the municipality the responsibility and challenge of implementing policies which should have the desired effect of increasing efficiency, reducing wastage and increasing transparency and accountability within the municipality.

4. ACCESS TO TELEPHONE SYSTEM

(a) A PIN number, where applicable, is required in order to unlock the telephone and gain access to the use of the municipality's telephone facility.

(b) Every employee and designated Councillors will be allocated a dedicated (secret) PIN number as referred to in paragraph (a) above.

(c) Any telephone call made from any extension by means of an employee's dedicated PIN number will be deemed to have been made by that particular employee.

(d) It is the sole responsibility of the employee to ensure that his/her PIN number is not abused.

(e) Employees are not to disclose their PIN numbers to other employees or to avail their PIN numbers to other employees for use.

5. TELEPHONE ACCESS BARRING

(a) Telephone access will be barred as per the following distinction:

(1) Unlimited access:

None

(2) National access:

- All employees/councillors

(b) Every employee who is required to make an international business telephone call for which he/she does not have access must apply to the Manager of his/her Department to make the said telephone call.

6. PRIVATE CALLS

(a) Employees must use telephones with discretion and restrict private telephone calls to the minimum time.

(b) The cost of all private telephone calls made shall be recoverable from the salary of the employee at the end of the following month during which the telephone call was made.

7. MONTHLY TELEPHONE PRINTOUTS

(a) Every employee is required to account for any telephone call made by means of his/her PIN number, whether official or private.

(b) The Department of the Municipal Manager shall, on a monthly basis, make printouts under the relevant employee's name of telephone calls made by each employee by means of his/her PIN number for the previous month.

(d) The printouts referred to in paragraph (c) above will be distributed by no later than the 4th day of each calendar month, or the first working day thereafter, to all Managers of Departments for each employee who will, thereafter, identify all telephone calls made.

(e) Every employee shall highlight all private calls made by means of his/her PIN number.

(f) Highlighted telephone printouts must be returned to the Managers of Departments before the 10th of the month.

(g) The Managers of Departments shall no later than the 10th day of every calendar month, or the first working day thereafter, forward the telephone printouts of every employee to the Section: Salaries and Wages of the Department: Expenditure in order for the said section to deduct the costs of any private telephone calls from the salary of the employee concerned.

(h) Subsequent queries and adjustments regarding private call deductions from salaries will only be effected when requested in writing and authorised by the employee's relevant Manager or Director, as the case may be.

10. FAX MACHINES

No telephone calls are to be made from fax machines.

11. TELEPHONE PROCEDURES

The telephone procedures as per Annexure B must be adhered to in order to enhance the Batho Pele Principles.

12. NON-COMPLIANCE WITH POLICY

Any employee who does not comply with the provisions of this policy shall be guilty of a breach of the Code of Conduct for Municipal Staff.

13. COMMENCEMENT OF POLICY

This policy shall commence on

BERGRIVIER MUNICIPALITY

TELEPHONE PROCEDURES

1. Telephones

Switchboards will be operational from Monday to Friday, excluding public holidays, during normal office hours and switched to a night service after normal working hours. Calls on direct dial extension numbers will continue as is.

2. Incoming Calls to Switchboards

2.1. All calls must be answered within five times of ringing.

2.2. Callers are entitled to a prompt, courteous response from switchboard operators who should answer the call by

- identifying the municipality; and
- greeting the caller in two of the three official languages of the Western Cape.

2.3. Every effort should always be made to direct the caller to the correct extension: in any event an incoming call should not, where possible, be transferred internally more than once before speaking to someone who can be of direct assistance.

3. Incoming Calls to Direct Dial Extension Numbers

3.1. Extensions must be answered within five times of ringing.

3.2. Employees must answer all calls by clearly stating the name of his/her office/department/directorate and his/her personal name and surname.