| ***HUILERIE DE MELVILLE*** |  | |
| --- | --- | --- |
| **MAHAKASIKA NY FITARAINANA/ CONCERNANT LES GRIEFS** | |
| Date de mise en application : |  | Page 1/1 |
| Rédaction  : Nom /  Fonction | *RAFENOMAHENINTSOA AndrianaivoHarilala*  *Assistant Administratif et Juridique* | Date / Visa : 30/06/2022  Modification : 19/04/2023 |
| Revue  : Nom /  Fonction | *RAMAROSON Danick Nadia*  *Directeur Administratif Interim* | Date / Visa : |
| Approbation  : Nom /  Fonction | *RAMAROSON Danick Nadia*  *Directeur Administratif Interim* | Date / Visa : |
| Date de validité | *02 ans* | 30/01/2024 |

|  |
| --- |
| **Destinataires:** Délégué du Personnel-Auditeur |
| **Nature des modifications** : Délai et incohérence |

**Fitarainana**

*Plainte/Doléance/Grief*

* **Taratasy aterina an-tanana/***Courrier déposé à main*
* **Taratasyalefapaositra**/ *envoi lettre recommandé*
* **Mailaka**/ *Mail*
* **SMS/**

**Vata fitarainana**

*Boîte de doléance*

**Tsy miafina**

*Non-anonyme*

**Miafina**

*Anonyme*

**Firaketana an-tsoratra**/*procès-verbal*

**Famahanaolana**/*résolution du problème*

**Fanavahana/** *triage*

**FAHARETAN’NY FANDRAISANA FITARAINANA/** **DURÉE DE RÉCEPTION DES PLAINTES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FANDRAISANA NY FITARAINANA**  Ao anaty vata : isaky ny alatsinainy  Hafa: isan’andro  **EXAMEN DES PLAINTES**  Dans la boite: Tous les lundis  Autre : tous les jours |  | **FAMAHANA NY OLANA**  Anaty fivorian’ny komity  *Afaka mampiantso fivoriana maika ny mpikambana ao anaty komity raha toa ka ilaina.*  **RÉSOLUTION DU PROBLÈME**  *Lors d'une réunion de commission*  *Les membres du comité peuvent convoquer des réunions d'urgence si nécessaire.* |  | **FANOMEZANA VALINY NY MPITARAINA**  Farany fahatarany telopolo (30) andro aorinan’ny nandraisana ny fitarainany izay voamarina ao anaty taratasy fandraisana an-tsoratra misy lahara-pahatongavana  **FOURNIR UNE RÉPONSE À LA PLAINTE**  Au plus tard trente (30) jours après la réception de la réclamation, qui est confirmée par un numero d’arrivé. |

**TSARA HO FANTATRA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TOERANA MISY NY VATA FITARAINANA**  Birao STHM Mahasoa  Birao STHM Constantine  Birao kaominina Fanandrana |  | **ADIRESY RAHA HANATITRA TARATASY**  Huilerie Melville FokontanyTananambo CR Fanandrana District Toamasina II  Villa Nirina TanamakoaToamasina I |  | **ADIRESY RAHA HANDEFA PAOSITRA**  Huilerie Melville Fokontany Tananambo CR Fanandrana District Toamasina II, BP 502 | **MAILAKA , LAHARANA FINDAY**  [Assaj.huileriemelville@gmail.com](mailto:Assaj.huileriemelville@gmail.com)  Copie: [savmelv@gmail.com](mailto:savmelv@gmail.com)  Finday :034.20.981.74; 0349266109 |

| ***HUILERIE DE MELVILLE*** |  | |
| --- | --- | --- |
| **MAHAKASIKA NY FITARAINANA/ CONCERNING THE GRIEVANCE** | |
| Date de mise en application : |  | Page 1/1 |
| Rédaction  : Nom /  Fonction | *RAFENOMAHENINTSOA AndrianaivoHarilala*  *Assistant Administratif et Juridique* | Date / Visa : 30/06/2022  Modification : 19/04/2023 |
| Revue  : Nom /  Fonction | *RAMAROSON Danick Nadia*  *Directeur Administratif Interim* | Date / Visa : |
| Approbation  : Nom /  Fonction | *RAMAROSON Danick Nadia*  *Directeur Administratif Interim* | Date / Visa : |
| Date de validité | *02 ans* | 30/01/2024 |

|  |
| --- |
| **Destinataires:** Délégué du Personnel-Auditeur |
| **Nature des modifications** : Délai et incohérence |

**Fitarainana**

*Complaint/Grievance*

* **Taratasy aterina an-tanana/***delivered by hand*
* **Taratasy alefa paositra**/ *sending registered letter* **Mailaka**/ *Mail*
* **SMS/**

**Vata fitarainana**

*Grievance box*

**Tsy miafina**

*Non-anonymous*

**Miafina**

*Anonymous*

**Firaketana an-tsoratra**/ *minutes*

**Famahanaolana**/ *resolution of problem*

**Fanavahana/** *sorting*

**DURATION OF RECEIVING COMPLAINTS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXAMINATION OF COMPLAINTS**  **In the box: every Monday** |  | **SOLVING THE PROBLEM**  **Committee members can call emergency meetings if necessary.** |  | **PROVIDING AN ANSWER TO THE COMPLAINT**  **No later than thirty (30) days after the receipt of the complaint, which is confirmed in a receipt with a reference number** |

**GOOD TO KNOW**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOCATION OF THE COMPLAINT BOX**  **Useful STHM Board**  **STHM Constantine office** |  | **ADDRESS FOR LETTER DELIVERY**  **Huilerie Melville FokontanyTananambo CR Fanandra District Toamasina II**  **Villa NirinaTanamakoa Toamasina I** |  | **MAILING ADDRESS**  **Huilerie Melville Fokontany Tananambo CR Fanandrana District Toamasina II, BP 502** | **EMAIL, PHON NUMBER**  **assaj.huileriemelville@gmail.com**  **Copy: savmelv@gmail.com**  **Phone: 034.20.981.74; 0349266109** |