| ***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 : 30/06/2022Modification : 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 alatsinainyHafa: isan’andro**EXAMEN DES PLAINTES**Dans la boite: Tous les lundisAutre : 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 MahasoaBirao STHM ConstantineBirao kaominina Fanandrana |  | **ADIRESY RAHA HANATITRA TARATASY**Huilerie Melville FokontanyTananambo CR Fanandrana District Toamasina IIVilla Nirina TanamakoaToamasina I |  | **ADIRESY RAHA HANDEFA PAOSITRA**Huilerie Melville Fokontany Tananambo CR Fanandrana District Toamasina II, BP 502 | **MAILAKA , LAHARANA FINDAY**Assaj.huileriemelville@gmail.comCopie: savmelv@gmail.comFinday :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 : 30/06/2022Modification : 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** |