

## POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Společnost MANGAN Chvaletice, s.r.o. (dále jen "společnost") má zaveden postup pro přijímání stížností od externích stěžovatelů. Tento postup koordinuje a řídí vedoucí kanceláře a komunikace společnosti.

Postup	Popis
1. Možnosti podání stížnosti	<p>Stížnosti lze podat jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• během setkání s veřejností, která společnost v lokalitě pořádá,</li> <li>• během formálních a neformálních setkání se zástupci společnosti,</li> <li>• poštou na adresu společnosti: U Kulturního domu 158, 533 12 Chvaletice,</li> <li>• e-mailem na adresu vedoucí kanceláře a komunikace: msulova@mn25.cz,</li> <li>• telefonicky na číslo 727 808 926.</li> </ul>
2. Evidence stížnosti	<p>Evidenci stížností provede do 72 hodin po obdržení vedoucí kanceláře a komunikace společnosti.</p>
3. Prvotní reakce	<p>Vedoucí kanceláře a komunikace poskytne prvotní odpověď, ve které stěžovateli sdělí, že jeho stížnost je způsobilá k projednání a zároveň:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• popíše stěžovateli kroky procesu vyřizování stížnosti a odhadované lhůty potřebné pro vyřešení,</li> <li>• kontaktuje odpovědnou osobu/oddělení společnosti za účelem podniknutí dalších kroků.</li> </ul>
4. Přezkum stížnosti	<p>Obdrženou stížnost přezkoumá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vedoucí kanceláře a komunikace,</li> <li>• vedoucí pracovník, na jehož oblast působnosti se stížnost vztahuje,</li> <li>• výkonný ředitel společnosti, pokud to bude závažnost stížnosti vyžadovat.</li> </ul>

<p>5. Vyšetřování stížnosti s cílem odhalit příčinu a zamezit možnému opakování</p>	<p>Odpovědný vedoucí pracovník se se stížností seznámí, identifikuje její důvody a podnikne všechny nezbytné kroky ke zjištění příčiny.</p> <p>V některých případech lze zvážit zapojení třetí strany, včetně důvěryhodných členů komunity nebo neutrálních třetích stran.</p>
<p>6. Odpověď stěžovateli</p>	<p>Odpověď musí být projednána a interně odsouhlasena vedením společnosti.</p> <p>Vedoucí kanceláře a komunikace předá připravenou odpověď stěžovateli. Tato bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• popis procesu od obdržení stížnosti,</li> <li>• výsledky šetření,</li> <li>• navrhované řešení,</li> <li>• vyžádání si zpětné vazby od stěžovatele.</li> </ul>
<p>7. Uzavření stížnosti</p>	<p>Vedoucí kanceláře a komunikace uzavře a podepíše proces, řešení i případná nápravná opatření vedoucí k vyřešení stížnosti. Společnost přijme potřebná opatření vedoucí k nápravě zjištěných skutečností.</p>
<p>8. Kontrola dokumentace</p>	<p>Vedoucí kanceláře a komunikace je hlavní kontaktní osobou, která odpovídá odesílatelům všech obdržených stížností.</p> <p>Všechny obdržené stížnosti, jakož i následné odpovědi a řešení, eviduje a dokumentuje vedoucí kanceláře a komunikace.</p>