

SEAMAR S.C.

Aleja Jana Pawła II 1ph: (58) 660 33 40
81 345 Gdynia
Poland e-mail: seamar@seamar.pl

fax: (58) 661 52 46

Wersja 02/ 01.02.2016

Procedura Rozpatrywania Skarg i Reklamacji

1. **Cel Procedury:** Procedura ma na celu rozpatrywanie przyjętych zgłoszeń oraz podjęcie właściwych działań dotyczących skarg i reklamacji skierowanych od zakontraktowanych marynarzy przez podmiot świadczący usługi rekrutacji i pośrednictwa pracy na morzu.
2. **Zakres Procedury:** Wyżejoznaczona procedura ma zastosowanie w sytuacjach skarg i reklamacji skierowanych od marynarzy do podmiotu (Pośrednika) świadczącego usługi rekrutacji i pośrednictwa pracy na morzu.
3. **Dane wejściowe procesu rozpatrywania skarg i reklamacji:** Pisemnezgłoszenie skargi lub reklamacji przedstawione przez zakontraktowanego marynarza. Skierowane do operatora załogowego lub dyrektora podmiotu świadczącego wyżej wymienione usługi.
4. **Przebieg procedury rozpatrywania skarg i reklamacji:**
 - Przyjęcie zgłoszenia w formie pisemnej.
 - Wnikliwe rozpatrzenie przyjętego zgłoszenia.
 - Zajęcie odpowiedniego stanowiska w formie pisemnej wobec sytuacji skargi lub reklamacji w terminie 14 dni od daty przyjęcia pisemnej formy zgłoszenia.
 - Ogólna weryfikacja zakończenia procesu rozpatrywania skargi lub reklamacji.
 - Archiwizacja dokumentów dotyczących danej sprawy.

5. Dane wyjściowe procesu rozpatrywania skarg i reklamacji:

Pisemne ustosunkowanie się operatora załogowego lub dyrektora Pośrednictwa wobec zaistniałej skargi lub reklamacji.

6. Zakres odpowiedzialności i uprawnień w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji zakontraktowanych marynarzyponosi w pełnym zakresie operator załogowy lub dyrektor Pośrednictwa.

7. Załączniki:

- Pełna dokumentacja przebiegu procesu rozpatrywania skargi lub reklamacji.
- Pisemne zgłoszenie(oryginał przyjęty od wnioskodawcy) skargi lub reklamacji.
- Pisemne ustosunkowanie się (kopia zgodna z oryginałem) do skargi lub reklamacji.
- Pełna archiwizacja przedstawionych dokumentów oraz dodatkowo dokumentów w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji.

8. Dodatkowo zamieszczamy dane punktu kontaktowego - składania skarg związanych z pośrednictwem pracy przez marynarzy :

Urząd Morski w Gdyni
ul. Chrzanowskiego 10
81-338 Gdynia
Poland
tel. +48 58 355 3101
e-mail: dumsekr@umgdy.gov.pl
e-mail: wm@umgdy.gov.pl.