

## Procedura Rozpatrywania Skarg i Reklamacji

### 1. Cel Procedury:

Procedura ma na celu rozpatrywanie przyjętych zgłoszeń oraz podjęcie właściwych działań dotyczących skarg i reklamacji od zakontraktowanych marynarzy przez podmiot świadczący usługi rekrutacji i pośrednictwa pracy na morzu.

### 2. Zakres Procedury:

Procedura ma zastosowanie w sytuacjach skarg i reklamacji od marynarzy do podmiotu (Pośrednika) świadczącego usługi rekrutacji i pośrednictwa pracy na morzu.

### 3. Dane wejściowe procesu rozpatrywania skarg i reklamacji:

Pisemne zgłoszenie 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 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 podmiotu pośredniczącego wobec zaistniałej skargi lub reklamacji.

**6. Odpowiedzialność w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji** zakontraktowanych marynarzy ponosi w pełnym zakresie operator załogowy lub dyrektor podmiotu pośredniczącego.

### 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 do celów składania skarg na agencję związanych z pośrednictwem pracy przez marynarzy :**

Urząd Morski w Gdyni  
ul. Chrzanowskiego 10  
81-338 Gdynia  
Polska  
tel. +48 58 355 31 01  
e-mail: dumsekr@umgdy.gov.pl  
e-mail: wm@umgdy.gov.pl.