

## **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:**

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:**

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 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 marynarzy ponosi 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.