

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA NA NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE ARMATORA/POŚREDNIKA

Marynarz - składa skargę na piśmie każda skarga jest rejestrowana w Rejestrze skarg i reklamacji - niezależnie od tego czy jest zasadna lub nie

Dyrektor - niezwłocznie dokonuje przeglądu i kwalifikuje czy skarga jego zdaniem jest zasadna czy nie ,dekretuje ją wpisując datę złożenia i podpisuje ją

jeśli skarga nie jest zasadna - wpisuje skargę do rejestru skarg i powiadamia na piśmie marynarza informując go o trybie odwoławczym .Kopia przechowywana jest w teczce " Skargi Marynarzy"

jeśli jest zasadna - przeprowadza postępowanie wyjaśniające , następnie informuje marynarza, na piśmie o sposobie realizacji skargi. Kopia jest przechowywana w teczce " Skargi Marynarzy" Realizuje roszczenie Marynarza Wystawia Wewnętrzną Kartę Niezgodności i Działań Korygujących/Zapobiegawczych

Marynarz - jest poproszony o potwierdzenie na piśmie realizacji roszczenia lub fakt odwołania się od decyzji

Agencja umożliwia złożenie skargi poprzez:

- pocztę elektroniczną na adres: crewing@trampbalt.com.pl
- pocztę wysłaną na adres firmy:

Trampbalt Overseas Sp. z o.o.
Ul. Świętojańska 114/6
81-388 Gdynia

Agencja zobowiązuje się do potwierdzenia otrzymania skargi jednocześnie określenia czasu jej rozpatrzenia - w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej otrzymania.

Czas rozpatrywania skargi wynosi 14 dni roboczych.

W przypadku skargi nierozstrzygniętej zgodnie z oczekiwaniami marynarza, agencja podaje klientowi tryb dalszego ewentualnego dochodzenia swoich roszczeń.

Agencja zobowiązuje się zgłosić wszystkie nierozstrzygnięte skargi do odpowiedniej jednostki nadzorującej po stronie administracji morskiej:

Urząd Morski w Gdyni
Maritime Office in Gdynia
Ul. Chrzanowskiego 10
81-338 Gdynia
POLAND
Tel: +48 58-355-31-01
dumsekr@umgdy.gov.pl
wm@umgdy.gov.pl

W sytuacji, gdy Marynarz uznaje za zasadne złożenie skargi do innego podmiotu, może ją skierować do właściwej władzy w Państwie bandery lub do ministerstwa właściwego do spraw gospodarki morskiej w kraju zamieszkania.

Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej
Departament Gospodarki Morskiej
Ul. Nowy Świat 6/12
00-400 Warszawa, Polska
Email: SekretariatDGM@mgm.gov.pl
Tel: 0048 22583 85 70
Fax: 0048 22583 85 71