

## **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](mailto:crewing@trampbalt.com.pl)
- pocztę wysłaną na adres firmy:

Trampbalt Overseas Sp. z o.o.  
Ul. Zgoda 8/313  
81-361 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 poda  
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 58 355-32-20  
Fax: +48 58 620-30-39  
Mail: [dumsekr@umgdy.gov.pl](mailto:dumsekr@umgdy.gov.pl)