


|   |  |                        |                     |
|---|--|------------------------|---------------------|
| <br><b>Morska Agencja<br/>Gdynia Sp. z o.o.</b> | <b>PROCEDURY SYSTEMU JAKOŚCI</b>                         | Dokument<br>P_0705-ZAM | Strona<br>8 / 11    |
|   | <b>Realizacja procesu angażowania<br/>załóg morskich</b> | Data<br>2004-03-31     | Wydanie<br>2019 / 2 |

## 8. Skargi i zażalenia ze strony Marynarzy

ZAM gwarantuje, iż Marynarz składający skargę w żaden sposób nie stanie się ofiarą represji w tytułu złożenia skargi.

Termin „represjonowanie” obejmuje wszelkie niekorzystne dla Marynarza działania podjęte wobec niego przez personel ZAM w związku ze złożeniem przez niego skargi, która nie jest w sposób ewidentny bezpodstawna lub złośliwa.

Marynarz składa skargę na wypełnionym „Formularzu skargi marynarskiej” w formie pisemnej osobiście w biurze MAG lub listownie, lub pocztą elektroniczną zgodnie z następującym trybem:

### Skargi na Statek, Armatora, Menadżera Statku:


1. Marynarz składa skargę na piśmie do odpowiedniego Operatora Załogowego.
2. Operator Załogowy wysyła wiadomość i informacje o złożonej skardze do odpowiedniego Armatora lub Menadżera Statku z zawiadomieniem do Dyrektora lub Prezesa Zarządu MAG.
3. Każda skarga zostaje wpisana do Ewidencji skarg.
4. Czas na rozpatrzenie skargi i odpowiedź to 14 dni roboczych od dnia wpłynięcia skargi.
5. W przypadku niezadawalającej odpowiedzi, Marynarz ma prawo do odwołania się do urzędu morskiego właściwego ze względu na lokalizację agencji (Urząd Morski w Gdyni).

### Skargi na działalność Agencji:

1. Skargi na Operatorów Załogowych są składane do Dyrektora ZAM i rozpatrywane w ciągu 7 dni roboczych.
2. Skargi na Zespół Angażowania Marynarzy są składane do Prezesa Zarządu MAG i rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych.
3. Każda skarga zostaje wpisana do Ewidencji skarg.
4. W przypadku niezadawalającej odpowiedzi, Marynarz ma prawo do odwołania się do urzędu morskiego właściwego ze względu na lokalizację agencji (Urząd Morski w Gdyni).

Wszelkie wyżej określone ramy czasowe na rozstrzygnięcie skargi marynarskiej mogą ulec wydłużeniu zależnie od stopnia skomplikowania skargi i czasu oraz środków niezbędnych do jej rozstrzygnięcia.

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| Sporządził: Mariusz Lenckowski            | Sprawdził: Grzegorz Wiciński            | Zatwierdził: Michał Śmigieński |
|   |   |                                |
| Dyrektor Zespołu Angażowania<br>Marynarzy | Pełnomocnik ds. Zarządzania<br>Jakością | Prezes Zarządu                 |
| Data: 2019-01-23                          | Data: 2019-01-25                        | Data: 2019-01-31               |

|   |  |                        |                     |
|---|--|------------------------|---------------------|
| <br><b>Morska Agencja<br/>Gdynia Sp. z o.o.</b> | <b>PROCEDURY SYSTEMU JAKOŚCI</b>                         | Dokument<br>P_0705-ZAM | Strona<br>9 / 11    |
|   | <b>Realizacja procesu angażowania<br/>załóg morskich</b> | Data<br>2004-03-31     | Wydanie<br>2019 / 2 |

Odpowiedź na skargę marynarską następuje w tej samej formie w jakiej została ona złożona.

Morska Agencja Gdynia Sp. z o.o. informuje właściwą jednostkę nadzorującą po stronie administracji morskiej o wszelkich nierozstrzygniętych skargach marynarskich.

### **Skargi i zażalenia Marynarzy z pominięciem powyższej procedury.**

Każdy Marynarz ma prawo wniesienia skargi lub reklamacji związanej z działalnością ZAM lub jego klientów / armatorów bezpośrednio do właściwych organów państwowych, z pominięciem powyższej procedury.

W przypadku skarg i zażeń na działalność ZAM lub jego klientów / armatorów, właściwym organem ze względu na lokalizację agencji jest odpowiedni terytorialnie:

Urząd Morski w Gdyni  
ul. Chrzanowskiego 10  
81-338 Gdynia

tel: +48 58 355 3220  
e-mail: dumsekr@umgdy.gov.pl

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| Sporządził: Mariusz Lenckowski            | Sprawdził: Grzegorz Wiciński            | Zatwierdził: Michał Śmigielski |
|   |   |                                |
| Dyrektor Zespołu Angażowania<br>Marynarzy | Pełnomocnik ds. Zarządzania<br>Jakością | Prezes Zarządu                 |
| Data: 2019-01-23                          | Data: 2019-01-25                        | Data: 2019-01-31               |