

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA NA NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE PRACODAWCY/POŚREDNIKA W ZATRUDNIENIU1. CEL

Opisanie procesu i kontroli skarg składanych przez marynarzy w czasie trwania kontraktów, która ma na celu zapewnienie marynarzy o bezpieczeństwie pracy.

2. ZAKRES

Procedura obejmuje proces składania i rozpatrywania skarg składanych przez marynarzy/pracowników.

3. OBOWIĄZKI

3.1 Dyrektor CMR Poland ponosi pełną odpowiedzialność oraz rozpatrywanie skarg.

3.2 Dyrektor CMR Poland, w konsultacji z Dyrektorem zarządzającym wyznaczona kompetentna osoba/zespół, który odpowiada za prowadzenie dochodzenia.

3.3 Dyrektor CMR Poland ponosi pełną odpowiedzialność za korespondencję między klientem, pracownikiem, a CMR (Poland).

4. SKARGA

Skargi mogą dotyczyć:

- Warunków pracy i płacy
- Bezpieczeństwa higieny pracy
- Stosunków z przełożonymi lub z kolegami
- Dyskryminacji
- Braku przestrzegania przysługujących praw
- Zaniedbań wynikających z nierzetelnej pracy agencji rekrutacyjnej/pośrednika w zatrudnieniu, lub niedopełnienia obowiązków armatora/pracodawcę wynikających z marynarskiej umowy o pracę

5. SPOSÓB SKŁADANIA SKARG

5.1 Wszelkie skargi powinny być zgłaszane na piśmie:

- Mailowo: dodając załącznik w formacie PDF lub DOC.
- Poczta: przesyłając pismo do siedziby firmy.
- Faxem

5.2 Dane kontaktowe do przesyłania skarg:
Clyde Marine Recruitment (Poland) Sp. z o.o.
ul. Świętojańska 66/5
81-399 Gdynia
Adres e-mail: kdavies@clyderecruit.com
Tel. (58) 620 80 76
Fax: (58) 665 38 60

5.3 Osobą odpowiedzialną za przyjmowanie i rozpatrywanie skarg jest Dyrektor Clyde Marine Recruitment Poland – Kinga Davies e-mail: kdavies@clyderecruit.com, Tel. (58) 620 80 76, Fax: (58) 665 38 60.

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA NA NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE PRACODAWCY/POŚREDNIKA W ZATRUDNIENIU

- 5.4. W przypadku, gdy skarga została złożona do Agencji, wyjaśnia ona skargę z Armatorem statku, a w przypadku niemożności jej wyjaśnienia, jeśli przedmiot skargi dotyczy informacji zawartych w art. 24 ust. 1 pkt 1 i 3, ustawy o pracy na morzu z dnia 5.08.2015 (Dz.U. 2015 poz. 1569), Agencja zawiadamia Dyrektora Urzędu Morskiego.
- 5.5. Marynarz otrzymuje także informację dotyczącą stosowanej na statku procedury składania skarg oraz wykaz jednostek właściwych do reagowania w przedmiocie skargi. Pracownik otrzymuje również od Agencji niezbędne informacje i dane kontaktowe do osoby właściwej w strukturze Armatora.
- 5.6. Wszelkie skargi traktowane są przez nas poważnie, dążymy do ich szybkiego rozwiązania.

6. SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG/ PROCEDURA

- 6.1 Każda skarga przesłana do naszej firmy jest odnotowywana w „KSIĘDZE SKARG FIRMY”.
- 6.2 Po otrzymaniu skargi rozpatrujemy ją pod względem zasadności
- 6.2.1 Jeśli skarga jest bezpodstawną – pisemnie informujemy osobę składającą skargę, jednocześnie zapisujemy adekwatną informację dotyczącą danej sprawy w „KSIĘDZE SKARG FIRMY”
- 6.2.2 Jeśli skarga jest zasadna, przeprowadzamy postępowanie wyjaśniające, o przebiegu którego bezzwłocznie informujemy osobę składającą skargę. Po zakończeniu postępowania przesyłamy powiadomienie o podjętych krokach korygujących i zapobiegawczych. Osoba składająca skargę zostaje poproszona o potwierdzenie otrzymania informacji o wynikach postępowania.
- 6.2.3 Jeśli obie strony zgadzają się z podjętymi działaniami odnośnie skargi, skarga zostaje zamknięta.
- 6.3 Wszelkie informacje przekazane osobie składającej skargę zachowujemy w „KSIĘDZE SKARG FIRMY”.
- 6.4 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 22 583 85 70
Fax: 0048 22 583 85 71

- 6.5 W przypadku skarg na działania lub zaniechania Agencji, Pracownik może złożyć skargę do Urzędu Morskiego właściwego miejscowo – dla siedziby Agencji:**

**PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ MARYNARZA NA NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE
PRACODAWCY/POŚREDNIKA W ZATRUDNIENIU**

**Urząd Morski w Gdyni
ul. Chrzanowskiego 10
81-338 Gdynia
tel. (58) 355 3101; (58) 355 32 20
e-mail: dumsekr@umgdy.gov.pl; wm@umgdy.gov.pl**

7 Dokumenty i formy

- Księga Skarg Firmy