

## **Rozdział 1. Zakres procedury**

Przedmiotem procedury jest uregulowanie trybu postępowania w przypadku zgłoszenia skargi i/lub reklamacji marynarza na prowadzenie procesu rekrutacji przez pracowników *A&A Shipping Co. Sp. z o.o.*

## **Rozdział 2. Odpowiedzialność**

1. Dyrektor *A&A Shipping Co. Sp. z o.o.* jest odpowiedzialny za zatwierdzenie procedury.
2. Pracownicy w komórkach są odpowiedzialni za złożenie wyjaśnień dotyczących sprawy.
3. Pełnomocnik ds. jakości jest odpowiedzialny za analizę okoliczności i przedstawienie propozycji rozwiązania sprawy i odpowiedzi do wnoszącego skargę/reklamację.
4. Dyrektor *A&A Shipping Co. Sp. z o.o.* jest odpowiedzialny za udzielenie odpowiedzi skarżącemu.

## **Rozdział 3. Opis postępowania**

Agencja zatrudnienia ponosi odpowiedzialność z tytułu podpisanej z marynarzem umowy cywilno-prawnej. Odpowiedzialność agencji rozpoczyna się z dniem podpisania umowy i obowiązuje przez cały okres jej trwania.

Wszyscy marynarze / klienci agencji mają prawo do złożenia skargi dotyczącej działalności firmy, jeśli istnieje przekonanie o jej zasadności.

W celu zachowania formalnej procedury agencja oczekuje, że ewentualne skargi będą wpływały w formie pisemnej, jako konkretny opis zaistniałego przypadku i powinny określać oczekiwania marynarza.

Agencja umożliwia złożenie skargi poprzez:

- pocztę elektroniczną na adres: **skargi@aashipping.pl**

lub

- pocztą wysłaną na adres firmy:

**A&A Shipping Co. Sp. z o.o.**

**ul. Wielka Odrzańska 18A/1**

**70 - 535 Szczecin**

A&A Shipping Co. Ltd. Crew Consulting & Port Agent 	<b>PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI</b>	SYMBOL: <b>Ps-3</b>	WYDANIE: <b>5</b>	STRONA: 2/2
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	------------------------	----------------------	----------------

1. Skarga wpływa do sekretariatu **A&A Shipping Co. Sp. z o.o.**, gdzie jest rejestrowana w rejestrze elektronicznym i przekazywana do Dyrektora **A&A Shipping Co. Sp. z o.o.**
2. Dyrektor **A&A Shipping Co. Sp. z o.o.** dekretuje skargę na właściwego pracownika, który:
  - 2.1 informuje skarżącego o otrzymaniu skargi – pismo oraz uzyskuje od skarżącego zgodę na przetwarzanie danych osobowych, jeżeli wymagana.
  - 2.2 przedstawia okoliczności sprawy – notatka służbowa
3. Dyrektor dokonuje analizy dokumentów i przygotowuje odpowiedź
4. Czas rozpatrzenia skargi/reklamacji - około 5 dni roboczych od momentu jej otrzymania. Czas rozpatrywania skarg wynosi maksymalnie 21 dni roboczych.
5. 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 Szczecinie

Plac Stefana Batorego 4


70-207 Szczecin

Telefon: +48 91 44 03 400

Fax: +48 91 43 44 656

E-mail: [sekretariat@ums.gov.pl](mailto:sekretariat@ums.gov.pl)

Niezależnie od wyżej wymienionej procedury marynarz ma pełne prawo skierować skargę do odpowiedniego Punktu Kontaktowego dla Skarg Marynarzy przy Urzędzie Morskim w Szczecinie. Dane kontaktowe j/w.

A&A SHIPPING Co. Ltd.  
**DYREKTOR**  
  
Marcin Jabłoński