

PUMAR Consulting Agency Ltd.

Konwaliowa 8/71 Str.

Ph: 58 620 17 49

81 - 651 Gdynia

ph/fax: 58 620 93 06

Poland

e-mail : pumar@pumar.com.pl

Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji

I. Przyjmowanie skarg i reklamacji.

1. Wnoszący skargi i reklamacje przyjmowani są przez Dyrektora lub wyznaczonego pracownika w godzinach pracy Agencji.
2. Skargi i reklamacje mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - telefonicznie / faksem,
 - drogą elektroniczną,
 - ustnie do protokołu.

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i reklamacji.

1. Kwalifikowania spraw dokonuje Dyrektor.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub reklamacja niezależnie od zasadności wpisywana jest do rejestru skarg i reklamacji.

III. Rozpatrywanie skarg i reklamacji.

1. Skarga/reklamacja rozpatrywana jest przez Dyrektora lub osobę przez niego upoważnioną bez zbędnej zwłoki.
2. Skarga/reklamacja rozpatrywana jest niezależnie od jej zasadności.
3. Składający skargę/reklamację informowany jest na piśmie o sposobie jej realizacji i ewentualnym trybie odwoławczym.

Ponadto wszelkie skargi i wnioski można przesyłać na adres mailowy Urzędu Morskiego w Gdyni: umgdy@umgdy.gov.pl lub na [Elektroniczną Skrzynkę Podawczą](#).