Rutiner för klagomål ombord, bilaga I

För arbetsgivare

Anvisningar och rekommendationer om förfarandet för klagomål ombord

Arbetsgivarens skyldighet att utarbeta rutiner för klagomål ombord
Arbetsgivaren (rederiet, Ship Management-aktören eller bemanningsagenten) kan välja om rutinerna för klagomål används endast för behandling av eventuella överträdelser av bestämmelserna i sjöarbetskonventionen eller om man samma rutiner används i bredare utsträckning inom rederiet för att lösa olika eventuella olägenheter, oklarheter eller meningsskiljaktigheter. I bilaga II finns exempel på ett klagomålsformulär som uppfyller kraven i sjöarbetskonventionen. Arbetsgivaren kan redigera klagomålsformuläret så att det passar de rutiner som används och den omfattning som de används.

Ramen för rutinerna
Rutinerna för att lämna klagomål kan basera sig på ifyllande av en pappersblankett eller användning av ett elektroniskt system. Eftersom arbetsgivaren i samband med att arbetsavtal ingås med en arbetstagare ska ge arbetstagaren anvisningar om hur klagomålsrutinerna har ordnats ombord på fartyget, rekommenderas det att dessa beskrivs t.ex. i ett flödesschema. När behandlingsordningen är klar och parterna vet hur den fungerar, uppstår inga störningar i behandlingen av eventuella klagomål.

Krav på innehållet i rutinerna
När rutinerna utarbetas och tillämpas ska åtminstone följande bestämmelser i sjöarbetskonventionen beaktas:

1. En sjöfarare kan och har rätt att framföra klagomål i alla fall som påstås utgöra en överträdelse av kraven i sjöarbetskonventionen.
2. Sjöfararen ska ha möjlighet att anföra klagomål anonymt.
3. Om kollektivavtalen innehåller närmare bestämmelser om behandling av klagomål, ska de i första hand iakttas. De rutiner som beskrivs i dessa anvisningar kan alltid användas vid klagomålsärenden som gäller rättigheter och skyldigheter enligt sjöarbetskonventionen.
4. Strävan ska vara att lösa klagomål på lägsta möjliga nivå, till exempel i ordningen a) närmaste överordnade, b) avdelningschefen och c) befälhavaren. En sjöfarare har alltid rätt att klaga direkt till fartygets befälhavare. Sjöfararen kan vid behov också framföra klagomål direkt till befälhavarens chef, arbetsgivarens representant eller arbetarskydds- eller sjöfartsmyndigheterna.
5. För att undvika motåtgärder ska fartyget ha en av arbetsgivaren utsedd person med uppgift att konfidentiellt ge sjöpersonalen opartiska råd om klagomålsförfarandet och hur man anför klagomål och även i övrigt hjälpa sjöpersonal att använda rätten att anföra klagomål. Personen ska ha rätt att delta i de möten eller höranden där ett klagomål behandlas, om den

sjöfarare som har anfört klagomålet så begär. I anvisningarna om rutinerna ska nämnas namnen på den person eller de personer ombord som utsetts av arbetsgivaren för denna uppgift.

6. En sjöfarare har rätt att låta sig representeras av en annan sjöfarare ombord efter eget val. Representanten ska ha rätt att delta i möten eller höranden där klagomålet behandlas, om sjöfararen så begär.
7. Klagomål ska behandlas konfidentiellt och utan obefogat dröjsmål. Behandlingen av ett klagomål ska slutföras senast inom ett år från det att arbetsgivarens representant fick kännedom om klagomålet. Behandlingen av klagomålet får inte medföra att sjöfararen förlorar rättigheter (till exempel på grund av preskription), och den får inte heller hindra eller fördröja användningen av andra rättsmedel.
8. Samtliga klagomål och diskussioner om dem ska protokollföras och kopior av de handlingar som uppstår under behandlingen lämnas till den berörda sjöfararen. Samtliga klagomål och behandlingen av dem ska protokollföras, oberoende av om klagomålet har anförts anonymt eller inte.
9. Den som har anfört klagomål ska skyddas från motåtgärder.
10. All sjöpersonal ska ges en kopia av de anvisningar där arbetsgivarens rutiner för klagomål ombord beskrivs och behövliga kontaktuppgifter anges.

Skyldighet att ge arbetstagare anvisningar

Enligt sjöarbetskonventionen och lagen om sjöarbetsavtal är arbetsgivaren skyldig att i samband med att arbetsavtal ingås ge arbetstagaren anvisningar om hur klagomålsrutinerna är ordnade på fartyget. Anvisningarna ska innehålla nedanstående kontaktuppgifter. Anvisningarna kan till exempel fogas till arbetsavtalet.

A. Namn på den person ombord (om en sådan har utsetts) som konfidentiellt kan ge råd till sjöfarare som vill anföra klagomål.
B. Kontaktuppgifter till den person som med fullmakt av arbetsgivaren svarar för klagomålsförfarandet i land.
C. Arbetarskydds- och sjöfartsmyndigheter

Regionförvaltningsverket/arbetarskydd
e-post: mlc(at)avi.fi
telefon: 029 501 6620

Transport- och kommunikationsverket, Traficom:
e-post: merenkulun.valvonta(at)traficom.fi
telefon: 029 534 7500

D. I kontaktuppgifterna ska dessutom nämnas kontaktuppgifterna till behöriga myndigheter i flaggstaten och i sjöfararnas bosättningsland, om det är ett annat än flaggstaten.

Källor

Lagen om sjöarbetsavtal (756/2011)
Arbetarskyddslagen (738/2002)
Lag om tillsynen över arbetarskyddet och om arbetarskyddssamarbete på arbetsplatsen (44/2006)
Sjöarbetskonventionen (MLC regel 5.1.5 och standard A5.1.5)