



*Compliance is not an act,
It's a habit!*

ΤΜΗΜΑ ΡΥΘΜΙΣΗΣ

Οδηγίες για συμπλήρωση Εντύπου Παραπόνων Λιμενικών Χρηστών

Το παρόν έγγραφο υποστηρίζει τη διαδικασία λήψης, διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων, το οποίο χειρίζεται το Τμήμα Ρύθμισης Λιμενικών Θεμάτων της Αρχής Λιμένων Κύπρου.

Το Τμήμα Ρύθμισης έχει εισαγάγει διαδικασία υποβολής παραπόνων για να παρέχει:

- Ένα μηχανισμό που παρέχει στους χρήστες του λιμένα την εμπιστοσύνη ότι τα παράπονα αντιμετωπίζονται με διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και επαγγελματικότητα.
- Προστασία των συμφερόντων των χρηστών των λιμένων.
- Βοήθεια για την ανάπτυξη και βελτίωση των λιμενικών υπηρεσιών.
- Να επιβάλει την εφαρμογή όλων των άρθρων που περιέχονται στον Νόμο της ΑΛΚ, στον Κανονισμό της ΑΛΚ και στο Διάταγμα που αποφορά Χρεώσεις της ΑΛΚ.

Το Έντυπο Παραπόνων Λιμενικών Χρηστών περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη προς συμπλήρωση:

Μέρος Α

Συμπληρώστε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες όπως το ονοματεπώνυμό σας, την επωνυμία της εταιρείας σας, την διεύθυνση, τον αριθμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον αριθμό τηλεφώνου και τον αριθμό του τηλεομοιότυπου.

Μέρος Β

Σημειώστε **ν** ανάλογα με τον τύπο παραπόνου.

Λιμενικές Δραστηριότητες: Φορτοεκφορτώσεις πλοίων, αποθήκευση εμπορευμάτων κτλ.

Λιμενικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης: Πυροσβεστική, Λιμενική Αστυνομία κ.ά.

Σταθμός Παρακολούθησης Ναυσιπλοΐας

Περιβαλλοντικά Θέματα: Διαπίστωση θαλάσσιας ή χερσαίας ρύπανσης κ.ά.

Θέματα Ασφάλειας & Υγείας: Μέσα ατομικής προστασίας, παραβίαση ορίου ταχύτητας κ.ά.

Υπηρεσία παραχώρησης Δελτίων εισόδου

Χρεώσεις: Παραβίαση του Διατάγματος 7/2016

Εάν καμιά από τις επιλογές δεν ταιριάζει με τον τύπο παραπόνου που έχετε τότε επιλέξτε «άλλο» .

Μέρος Γ

Συμπληρώστε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, όπως την ημερομηνία και ώρα του συμβάντος και τον τόπο όπου συνέβη το περιστατικό.

Εάν στο Μέρος Β έχετε επιλέξει "άλλο", τότε περιγράψτε το θέμα του παραπόνου σας.

Περιγράψτε το περιστατικό ή τη φύση του παραπόνου, για να αξιολογηθεί από το Τμήμα Ρύθμισης Λιμενικών Θεμάτων της ΑΛΚ και τέλος υπογράψτε το έντυπο.

Μέρος Δ

Αυτό το μέρος προορίζεται μόνο για επίσημη χρήση.

Μετά την παραλαβή του εντύπου καταγγελίας, θα καθοριστεί υπεύθυνος λειτουργός ο οποίος θα προβεί στη διερεύνηση του συμβάντος.

Θα λάβετε μια επιβεβαίωση της παραλαβής του εντύπου καταγγελίας σας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεομοιότυπο, εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του.

Με την ολοκλήρωση της έρευνας θα ενημερωθείτε για τα αποτελέσματα.

Παραπομπή υποθέσεων σε άλλες αρμόδιες αρχές

Σε περίπτωση που το περιστατικό δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Αρχής Λιμένων Κύπρου, τότε θα παραπεμφθεί σε άλλες αρμόδιες αρχές οι οποίες καθορίζονται αλλά δεν περιορίζονται στις πιο κάτω:

1. Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων
2. Εισαγγελέας
3. Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού
4. Υφυπουργείο Ναυτιλίας
5. Λιμενική και Ναυτική Αστυνομία (Υπουργείο Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξης)
6. Επιθεώρηση Εργασίας (Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων)

Όλα τα παράπονα θα αντιμετωπίζονται με τη δέουσα προσοχή και στόχος μας είναι η επίλυσή τους σε 15 μέρες από την ημερομηνία παραλαβής τους.

Προστασία δεδομένων και διαχείριση αρχείων

Τα δεδομένα που συλλέγονται σε σχέση με ένα παράπονο, θα χρησιμοποιηθούν για τον αποτελεσματικό χειρισμό του παραπόνου σας και όχι για άλλους σκοπούς.

Όλες οι εγγραφές αρχειοθετούνται για σκοπούς ελέγχου.

Τα δεδομένα που συλλέγονται δεν θα διατηρηθούν για περισσότερο από όσο είναι απαραίτητο και όχι περισσότερο **από 2 χρόνια**.

Για σκοπούς τήρησης στατιστικών δύναται να διατηρήσουμε τα στοιχεία των συμβάντων αφού διαγράψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα.

Τα έντυπα παραπόνων είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Αρχής www.cpa.gov.cy