**Zasady załatwiania skarg i wniosków**

# 1. Zasady i tryb załatwiania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym. Wniesienie skargi lub wniosku w interesie innej osoby wymaga jej zgody.
2. Każda skarga skierowana do Dyrektor Przedszkola nr 424 powinna zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres.  .
**UWAGA !**  W przypadku braku tych danych skarga lub wniosek pozostawione zostaną bez rozpoznania.
3. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Dyrektora, w tym także zgłoszone ustnie do protokołu, wniesione pocztą elektroniczną, przed podjęciem ich załatwienia, wpisywane są do Rejestru skarg i wniosków, który prowadzony jest dla Przedszkola nr 424.
4. Dyrektor lub wicedyrektor podejmuje dalsze czynności zmierzające do jej załatwienia.
5. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi lub wniosku właściwy jest inny organ lub inna jednostka organizacyjna, Dyrektor przekazuję ją właściwemu organowi lub jednostce albo wskazuje zainteresowanemu właściwy organ (jednostkę).

# 2.  Formy wnoszenia skarg i wniosków

Skargę lub wniosek można złożyć:

1. przesyłając korespondencję na adres przedszkola;
2. złożyć osobiście w sekretariacie przedszkola;
3. złożyć ustnie do dyrekcji przedszkola;
4. wysłać drogą elektroniczną na adres: p424@edu.um.warszawa.pl
5. wysłać za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP .

# Opłata za wniesienie skargi

Wniesienie skargi lub wniosku oraz ich rozpatrzenie nie podlegają żadnej opłacie.

# 4.  Termin rozpatrzenia skarg

Załatwienie skargi lub wniosku w postaci pisemnej odpowiedzi powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. W razie niezałatwienia sprawy w terminie, wnoszący skargę lub wniosek zostaje  zawiadomiony o przyczynach zwłoki i nowym terminie  załatwienia sprawy.

Jeżeli organ, który  otrzymał skargę lub wniosek nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego, albo wskazać mu właściwy organ.

# 5.  Tryb odwoławczy

Postępowanie w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym. Nie przewidziano w tym postępowaniu żadnych środków odwoławczych.

Niemniej jednak skarżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi może ponownie złożyć skargę, w przypadku wskazania nowych nie podnoszonych wcześniej okoliczności, do organu, który skargę rozpatrywał.

Natomiast wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu i terminu załatwienia wniosku, przysługuje prawo do wniesienia skargi.

Ponadto Strona niezadowolona z załatwienia skargi lub wniosku może wnieść skargę do organu wyższego stopnia lub sprawującego bezpośredni nadzór na organem, który rozpatrywał skargę lub wniosek. Spowoduje to wszczęcie odrębnego postępowania skargowego.