

# Procedura zgłaszania skarg i wniosków w ramach programu Erasmus+ na Akademii Wychowania Fizycznego im. Polskich Olimpijczyków we Wrocławiu

## 1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie przejrzystego i bezstronnego sposobu zgłaszania oraz rozpatrywania skarg i wniosków uczestników mobilności międzynarodowej realizowanej w ramach działalności Erasmus Centrum na Akademii Wychowania Fizycznego im. Polskich Olimpijczyków we Wrocławiu.

Procedura dotyczy:

- studentów AWF Wrocław uczestniczących w mobilnościach (studia, praktyki),
- pracowników uczelni uczestniczących w mobilnościach (szkolenie, dydaktyka)

Skargi i wnioski mogą dotyczyć m.in.:

- jakości organizacji mobilności (np. problemów formalnych, opóźnień),
- warunków współpracy z instytucją przyjmującą,
- niewłaściwego zachowania osób zaangażowanych w organizację mobilności,
- naruszenia zasad programu Erasmus+ lub regulaminów uczelni,
- innych istotnych trudności napotkanych na etapie przygotowania, realizacji lub rozliczania mobilności.

## 2. Definicje

- **Skarga** – oficjalne zgłoszenie dotyczące niewłaściwego działania, zaniechania, zachowania lub decyzji związanych z realizacją mobilności.
- **Wniosek** – propozycja zmiany, usprawnienia lub sugestia dotycząca organizacji mobilności.
- **Uczestnik mobilności** – student lub pracownik AWF Wrocław biorący udział w wyjeździe zagranicznym w ramach programu Erasmus+.

## 3. Zasady ogólne

- Skargi i wnioski składane są w formie oficjalnej, podpisanej przez uczestnika mobilności. Anonimowe zgłoszenia nie będą rozpatrywane.
- Wszystkie zgłoszenia są rozpatrywane bezstronnie, rzetelnie i w możliwie najkrótszym terminie.
- Zapewnia się poufność danych uczestników składających skargę lub wniosek.
- Uczestnik ma prawo do uzyskania informacji o przebiegu postępowania i decyzji.

## 4. Sposób składania skarg i wniosków

Skargę należy składać wyłącznie w formie pisemnej, w jednej z poniższych opcji:

- osobiście w biurze Erasmus Centrum,
- pocztą elektroniczną z uczelnianego adresu e-mail na adres: office@awf.wroc.pl,
- przesyłką pocztową na adres uczelni z dopiskiem „Centrum Erasmus – Skarga/Wniosek Erasmus+”.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko uczestnika,
- status (student/pracownik),
- opis sytuacji/problemu lub propozycji zmiany,
- datę i podpis.

Zaleca się złożenie skargi lub wniosku **nie później niż 30 dni** od daty zaistnienia zdarzenia.

## 5. Tryb rozpatrywania zgłoszenia

### 1. Weryfikacja formalna

Erasmus Centrum weryfikuje, czy zgłoszenie spełnia wymogi formalne. W razie braków formalnych uczestnik jest proszony o ich uzupełnienie.

### 2. Przekazanie sprawy do komisji

W zależności od charakteru sprawy, zgłoszenie kierowane jest do komisji ds. rozpatrywania skarg i wniosków.

**Skład komisji może obejmować:**

- prorektora ds. Rozwoju i Współpracy z Otoczeniem, ds. Studenckich i Sportu Akademickiego, ds. Nauki lub ds. Nauczania (w zależności od charakteru złożonej skargi)
- pracownika Centrum Erasmus,
- właściwego dziekana lub prodziekana,
- w przypadku pracowników przełożonego pracownika składającego skargę,
- w przypadku studentów przedstawiciela Samorządu Studenckiego,
- koordynatorów wydziałowych.

Komisja działa w składzie zapewniającym bezstronność – osoby, których dotyczy skarga, są wyłączone z udziału w postępowaniu.

### 3. Termin rozpatrzenia

Komisja rozpatruje zgłoszenie i wydaje decyzję w terminie **do 30 dni roboczych** od daty przyjęcia kompletnego zgłoszenia.

**4. Informacja zwrotna**

O decyzji komisji uczestnik mobilności zostaje poinformowany pisemnie (w formie elektronicznej).

**5. Możliwość odwołania**

Uczestnik może odwołać się od decyzji w ciągu **14 dni** od jej otrzymania, kierując odwołanie do Prorektora ds. Rozwoju i Współpracy z Otoczeniem. Decyzja po odwołaniu jest ostateczna.