

*Др Зоран Јовановић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу
ORCID: 0000-0001-8070-6342*

*Прегледни научни рад
УДК: 351.941:341.231.14:378.6
DOI: 10.46793/UPSSXII.165J*

ПОЛОЖАЈ И ЗНАЧАЈ ИНСТИТУЦИЈЕ УНИВЕРЗИТЕТСКОГ ОМБУДСМАНА*

Резиме

У раду ће бити стављен акценат на положај који универзитетски омбудсман заузима у универзитетској организацији, али и на значај који има у реалним друштвеним оквирима. Неопходно је истаћи да универзитетски омбудсман свој пандан проналази у једној институцији која има доста ширу надлежност, а која се односи на заштиту права и правних интереса грађана у одређеној држави (институција омбудсмана), чије зачетке проналазимо још почетком XIX века. Разлика је само у ширини овлашћења - док омбудсман штити права и правне интересе свих грађана у одређеној држави, универзитетски омбудсман то чини само у односу на повређена права и правне интересе чланова универзитетске заједнице. Предмет рада ће бити анализа основних надлежности универзитетских омбудсмана, и то, како у Републици Србији, тако и у одабраним државама света. Предмет анализе биће нарочито његова саветодавна, посредничка и контролна улога, од чијег испуњавања увелико зависи, како функционисање односа унутар универзитетске заједнице, тако и односа међу њеним члановима.

***Кључне речи:** омбудсман, универзитет, студенти, заштита права, притужба.*

1. Уводна разматрања

Потребу за успостављањем институције универзитетског омбудсмана покренула је лавина проблема који су се појавили, како у функционисању универзитетских заједница, тако и у односима међу њеним члановима. С тим у

* Рад је резултат истраживања на пројекту Правног факултета Универзитета у Крагујевцу: „Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније”, који се финансира из средстава Факултета.

вези, идејно решење за решавање тих проблема је пружала успостављена институција омбудсмана на државном нивоу, чија се надлежност односила на потребу и на успостављање механизма правне заштите права и правних интереса грађана одређене државе. На универзитетском нивоу се, спрам тога, оснива универзитетски омбудсман чије су надлежности биле доста сужене у односу на државног омбудсмана. Суштински, он треба да се бави питањима заштите правних интереса студената, професора, ненаставног особља, као и свих других чланова универзитетске заједнице. Постојање универзитетског омбудсмана се показао као веома важан контролни механизам који би се активирао у свакој ситуацији у којој постоји одређени поремећај у односима између чланова универзитетске заједнице или поремећај у функционисању универзитета уопште. Сваки вид поремећаја настаје или због непостојања комуникације међу члановима универзитетске заједнице или када постоји, али је неадекватна самој ситуацији. Основни задатак универзитетског омбудсмана састојао би се у проналажењу механизма за побољшавање комуникације међу члановима универзитетске заједнице. Кључно питање јесте - на који начин се разазнаје побољшање те комуникације односно, другим речима, да ли побољшање може бити опипљиво? Одговор на ово питање је од изузетно великог значаја будући да се, путем истог, оцењује и процењује на који начин универзитетски омбудсман обавља своју функцију односно, другим речима, да ли је функцији дорастао или не. Побољшавање комуникације се односи на то како стране саопштавају информације и размењују идеје о својим потребама, жељама, осећањима и односима¹. Управо из свих наведених разлога, институција универзитетског омбудсмана је заживела у бројним државама света. Додуше, "не зову се сви омбудсмани 'омбудсмани' у свим деловима света"². Популарни, али не и нетачни синоними који се могу пронаћи су жалилац, посредник, грађански бранилац, народни тужилац у Аустрији и грађански адвокат у Кентакију.³

2. Положај универзитетског омбудсмана у универзитетској организацији

Да бисмо се на прави начин могли посветити елаборацији овог питања, веома је важно да утврдимо нека општа правила у односу на положај ове институције у оквирима универзитетског система. Од места које заузима, као и

¹ Katsara, O., *The Use of the Ombudsman's Services for Alleviating International Students' Difficulties*, Journal of International Students, vol. 5, Issue 3/2015, стр. 262, наведено према: Kressel, K., Wall, J., *Introduction to the special issue on mediator style*, Negotiation Conflict Management Research, no. 5(4)/2012, стр. 334–339.

² McKee, C., Belson, S., *The ombudsman in Canadian universities: And justice for all*, Studies in Higher Education, vol. 15, no. 2/1990, стр. 197.

³ Исто, стр. 197.

од ширине овлашћења, али и начина на који их предузима, умногоме зависи и квалитет поступања универзитетског омбудсмана уопште.

Почетно питање се, свакако, тиче покушаја да утврдимо предметну дефиницију институције универзитетског омбудсмана, јер од успешности таквог задатка ће у великој мери зависити и одређење осталих фундаменталних карактеристика ове институције. У складу са тим, најпре треба истаћи, да не постоји, нити се може захтевати постојање једне универзалне, општеприхваћене дефиниције. Та немогућност произлази из различитих модела функционисања институције универзитетског омбудсмана па, самим тим, и другачијег сагледавања положаја и улоге коју у универзитетској организацији поседује поменути институција. Међутим, бројне државе света, прецизније, њихова национална удружења универзитетских омбудсмана, залажу се за прописивање одређених смерница које треба да одликују универзитетске омбудсмани.⁴ Осим тога, и бројна међународна удружења универзитетских омбудсмана, исто то чине. Када је реч о одређивању тих смерница, можемо истаћи да постоји, за разлику од дефиниције, поприлично широк консензус око тога шта све потпада под надлежност универзитетских омбудсмана. Универзитетски омбудсман: „обезбеђује доступне и независне механизме за решавање спорова или жалби уз њихово поштовање и конструктивно кроз своје информације, обезбеђује образовање, као и интервенције за решавање проблема, истраге и препоруке, канцеларија омбудсмана помаже да се притужбе поштено решавају, помаже у решавању сукоба, пре него што дође до ескалације и обезбеђује повратну реакцију за проактивно побољшавање политика, процедура и пракси у универзитетском кампусу“.⁵ Једнако важно, омбудсман, за разлику од регулатора, нема моћ принуде, већ се ослања на комбинацију ауторитета⁶ и “моћи личности“.⁷ Надаље, омбудсмани за високо образовање треба да буду посвећени основним принципима деловања у свом раду, укључујући, али не ограничавајући се на независност, непристрасност, поверљивост и неформалност⁸. Овим кључним особинама које треба да красе сваког универзитетског повереника, често се

⁴ Као најзначајнији примери се могу навести: Ирска, Велика Британија, Канада, Нови Зеланд, Аустралија и сл. Више о томе вид. Behrens, R., *Being an ombudsman in higher education - A Comparative Study*, Vienna, Austria, June 2017, стр. 21-22.

⁵ ACCUO's Ombuds Toolkit: *Setting-up and operating an Ombuds office in a Canadian postsecondary institution*, Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO), 2014, http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/ACCUO-OmbudsToolkit2014.pdf, стр. 3, 2.8.2024.

⁶ Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 22.

⁷ Вид. Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 22, наведено према: *Ombudsman*, Goethe University, Frankfurt, AU.23.9.2015; Australia, BI.28.9.2015.

⁸ Више о овоме вид. *IOA Code of Ethics*, International Ombudsman Association, http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Code_Ethics_1-07.pdf, 2.8.2024.

додају и “правичност, ефективност, отвореност, одговорност” али и кредибилитет⁹.

Међутим, највише дилема у односу на све побројане особине, изазива независност универзитетског омбудсмана. Постоје различите дилеме шта би под овај појам могло да се подведе. У складу са напред изреченим ставом, постоје различите, како теоријске тако и практичне дилеме, које могу настати тим поводом. Прецизније речено, највећи проблем који се у вези са њим разматра јесте да ли универзитетски омбудсман заиста може бити независан. У том смислу, две струје су најзаступљеније. Једна струја сматра да је реч о засебној институцији која функционише у оквиру универзитета, да она и јесте самостална и независна “по структури, функцији и изгледу”.¹¹ Насупрот наведеном, друга група теоретичара полази од тога да је универзитетски омбудсман само један у низу органа који функционишу унутар једног универзитета и да се од њега, самим тим, ни не може очекивати потпуна самосталност и независност.¹²

Такође, разлика се примећује и у самом ставу да ли универзитетски омбудсман може доносити пресуде као један од начина за решавање спорова у оквирима универзитетске заједнице. Ваља приметити да је, поводом овог питања, присутно више начина који се баве сагледавањем положаја универзитетског омбудсмана и то у односу на доношење пресуда као једне форме решавања спорних односа између сукобљених страна унутар универзитетске организације. Сходно томе, постоје два различита, сасвим дијаметрално супротна, приступа у односу на посматрани проблем: прво гледиште одговара афирмативно¹³ на посматрани проблем тиме што

⁹ *Schedule 1 to the Rules: Criteria for the recognition of Ombudsman Offices*, Ombudsman Association, <http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOA-Rules-New-May2011-Schedule-1.pdf>, 2011, 2.8.2024.

¹⁰ Вид. *Statement of Ethical Principles*, Forum of Canadian Ombudsman, 2014, http://www.ombudsmanforum.ca/en/?page_id=157/, 2.8.2024.

¹¹ О овом ставу који је заступљен углавном на универзитетима у оквиру Сједињених Америчких Држава, више вид. *IOA Code of Ethics*, International Ombudsman Association, 2007, https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Code_Ethics_1-07.pdf, 3.8.2024.

¹² Овакав положај универзитетских омбудсмана је нарочито присутан на Новом Зеланду и у Аустралији, па се поставља оправдано питање колико се од таквог омбудсмана може очекивати да ће са интегритетом успети да се “ухвати у коштац” са притужбама које му буду приспеле. О овом ставу више вид. *Essential criteria for describing a body as an Ombudsman: Policy statement endorsed by the Members of the Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA)*, media release, ANZOA, May 2010, http://www.anzoa.com.au/assets/anzoa_media-release_essential-criteria-for-use-of-the-term-ombudsman.pdf, 3.8.2024.

¹³ Насупрот ставу који је изражен кроз деловање и рад Међународног удружења омбудсмана, бројне земље афирмативно гледају на значајну улогу коју универзитетски омбудсман може имати у процесу доношења пресуда обзиром да се, на тај начин,

универзитетском омбудсману даје овлашћења у односу на доношење обавезујућих пресуда, чиме се, итекако, доприноси порасту његовог угледа, али и друго становиште, које универзитетском омбудсману, у потпуности, одузима ово право¹⁴, свдећи га на институцију која у вези са предметним спором може дати само мишљење које је необавезујуће, чиме се доприноси срозавању његовог угледа. Став у односу на ово питање је од изузетно великог значаја, будући да се, у зависности од гледишта, стварају различите импликације деловања и поступања универзитетских омбудсмана. Од начина на који омбудсмани учествују у решавању проблема, у великој мери и зависи однос осталих универзитетских органа према њему. У одређеним државама света које почивају на томе да универзитетски омбудсмани не могу доносити одлуке које су обавезујуће, њихов положај је био, до те мере доведен у питање, да су универзитетски омбудсмани "губили посао јер су дали препоруке које су 'неприхватљиве' ... управним телима"¹⁵ универзитета, а све због непостојања њихове самосталности.

итекако, доприноси већој независности, самосталности, као и бољем ауторитету ове институције. На том ставу почивају, између осталих: Аустралија, Нови Зеланд, Канада и Велика Британија. У Канади, активности омбудсмана укључују: „пружање информација и упућивање; обучавање и саветовање људи са притужбама или недоумицама; решавање проблема и посредовање; истраживање и давање препорука.” О овоме више вид. *ACCUCO's Ombuds Toolkit: Setting-up and operating an Ombuds office in a Canadian postsecondary institution*, Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUCO), 2014, http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/ACCUCO-OmbudsToolkit2014.pdf, 16.9.2024. На веома сличном становишту стоји и Велика Британија: „Омбудсман треба да доноси образложене одлуке у складу са оним што је правично у свим околностима, имајући у виду принципе закона, добру праксу...” Више о овоме вид. *Schedule 1 to the Rules: Criteria for the recognition of Ombudsman Offices*, Ombudsman Association, 2011, <http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOA-Rules-New-May2011-Schedule-1.pdf>, 16.8.2024. Када је реч о Аустралији и Новом Зеланду, заступљен је исти став, али кроз сагледавање једне шире слике, којом универзитетски омбудсман може преиспитивати поштеност и транспарентност у предузимању појединих административних радњи универзитетских органа које су довеле до спора. Више о овоме вид. *Essential criteria for describing a body as an Ombudsman: Policy statement endorsed by the Members of the Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA)*, media release, ANZOA, May 2010, http://www.anzoa.com.au/assets/anzoa_media-release_essential-criteria-for-use-of-the-term-ombudsman.pdf, 16.8.2024.

¹⁴ На овом ставу почива и Међународно удружење омбудсмана. Истиче се да: “Омбудсман, као неформални ресурс, не учествује ни у каквом формалном судском или административном поступку у вези са проблемима који су му изнети.” Више о овоме вид. у: *IOA Standards of Practice*, International Ombudsman Association, 2009, http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/IOA_Standards_of_Practice_Oct09.pdf, 16.8.2024., наведено према: Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 23.

¹⁵ Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 23-24.

Следеће питање се, свакако, своди на одређивање обавезности његовог постојања. На ово питање треба одговорити у виду негативне констатације, будући да не постоји обавеза универзитета да именује универзитетског омбудсмана. Међутим, због све већег значаја ове институције у решавању спорова унутар универзитетских заједница, ни не чуди податак да је број универзитета који својим правилницима прописују постојање универзитетских омбудсмана све већи.

Међутим, од када сежу почеци ове институције и који су то друштвени фактори условили потребу њеног настанка? Колевком универзитетског омбудсмана сматрамо Сједињене Америчке Државе, где су средином шездесетих година прошлог века, најпре стидљиво, па затим у све већем броју, и то стихијски, универзитети својим правилницима, почели предвиђати постојање ове институције у оквирима универзитетских организација. Порекло универзитетског омбудсмана се може наћи на колеџу Истерн Монтана, где је 1966. године почео да ради први омбудсман.¹⁶ Поучен истим искуством, и Универзитет Масачусетс је већ следеће, 1967. године, такође, својим универзитетским прописима, предвидео постојање ове институције. Сада постоји више од 100 универзитетских и колеџ омбудсмана у Сједињеним Америчким Државама и више од 20 у канадским универзитетским институцијама.¹⁷ Треба истаћи да су се универзитети у Сједињеним Америчким Државама, а поготово универзитети у Канади, приликом увођења универзитетских омбудсмана на своје универзитете, највише руководили постојећим моделом државног омбудсмана чијом се колевком сматра Шведска, у којој, још од 1809. године, датира ова институција. Међутим, оправдано је поставити питање, које су то друштвене околности допринеле да се универзитети широм северноамеричког континента, одреде за увођење једног новог концепта у своје организације, ни не знајући на самим почецима да ли ће се и у којој мери, уопште, испунити сврха његовог настанка. Најпре, неопходно је истаћи да се средином прошлог века, у знатној мери изменила перцепција студената према универзитету уопште, као и у односу на то, у каквом се односу налазе студенти, са једне стране, и универзитет, са друге стране. Како је све више студената себе видело као потрошаче образовних услуга, универзитетима је постало тешко да игноришу њихове захтеве за поштеним третманом.¹⁸ Такође, осим овог фактора, на шири развој универзитетског омбудсмана су утицали и студентски немири који су нарочито

¹⁶ Carlos-María, A., *Ombudsing in Higher Education: A Contingent Model for Mediation in University Dispute Resolution Processes*, The Spanish Journal of Psychology, vol. 12, no. 1/2009, стр. 277.

¹⁷ Више о овоме вид. McKee, C., Belson, S., *нав. чланак*, стр. 197.

¹⁸ Исто, стр. 199, наведено према: McKee, C., Stephensen, M., *Natural justice and university appeal procedures for students*, 15th Anniversary of the Asilomar Conference, Conference Proceedings, Asilomar, University of California Ombudsman Caucus, 1988.

погодили Сједињене Америчке Државе, и то 60-их и 70-их година прошлог века. И заиста, у Сједињеним Америчким Државама, Извештај комисије о високом образовању из 1971. године препоручио је стварање канцеларија омбудсмана као један од начина да се избори са турбуленцијама тих времена.¹⁹ Такође, и све већи уплив универзитетске бирократије је, такође, допринео порасту угледа и значаја ове институције. У времену растуће универзитетске бирократије која често не реагује, омбудсман јој може бити „употребљива“ противтежа.²⁰ Другим речима, ова комбинација фактора је поставила све веће захтеве универзитетима да се придржавају принципа природне правде и процедуралне правичности у решавању притужби и саслушању жалби.²¹

Што се тиче искустава земаља са европског континента у односу на универзитетског омбудсмана, примећујемо да не постоји јединствен став по питању неопходности постојања институције универзитетског омбудсмана. Разматрања развоја институције универзитетског омбудсмана на северноамеричким и европским универзитетима није учињена сасвим случајно. Наиме, из сагледавања историјског положаја, као и значаја ове институције на поменути континентима, можемо истаћи да постоје два основна механизма на којима почива функционисање ове институције. Један је класични механизам функционисања институције универзитетског омбудсмана, а други је организациони систем. Класични систем највише има везе са начином функционисања и деловања парламентарних омбудсмана. Овај систем другачије зовео скандинавским моделом и он своју примену, највише има на универзитетима европских држава. У оквиру овог модела, универзитетски омбудсман се, најпростије речено, сагледава као другостепени орган који одлучује о одлуци исправности одлука првостепеног органа. Он то чини “независно, екстерно и као „последње средство“ када првостепена тела нису успела да дају обештећење на задовољство подносиоца жалбе“.²² Насупрот овој форми, постоји и организациона форма деловања универзитетског омбудсмана која води порекло са северноамеричких универзитета. Многи теоретичари зову ову форму “искривљеном формом”²³ организације и деловања институције универзитетског омбудсмана. Супротно класичној форми деловања, ова форма се заснива на томе да универзитетски омбудсман делује интерно, односно унутар универзитетских организација, притужбе се могу упутити, како од стране студената, тако и од стране наставног, односно ненаставног особља. Високошколски омбудсмани који следе класични модел, недвосмислено

¹⁹ Исто, стр. 198, наведено према: Stieber, C., *Variation on a Classical Theme: the academic ombudsman in the United States*, Occasional Paper 38 (Edmonton, International Ombudsman Institute), 1987.

²⁰ Hill, L.B., *The Model Ombudsman*, Princeton, NJ, Princeton University Press, 1976.

²¹ Исто, стр. 199, наведено према: McKee, C., Stephensen, M., *нав. чланак*.

²² Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 17.

²³ Вид. нпр. Rowat, D., *The American distortion of the ombudsman concept and its influence on Canada*, Canadian Public Administration, vol. 50, no.1, Spring 2007, стр. 42-52.

примају и разматрају жалбе, саветују и посредују.²⁴ Ови омбудсмани у организационој традицији су – углавном омбудсмани у кампусу – често избегавају доношење одлука и фокусирају се на помирење, посредовање, савете и оснаживање.²⁵ Међутим, не треба из ове дискусије извући погрешан закључак да су ово два непомирљива облика организације универзитетског омбудсмана.²⁶ Баш, напротив. Показало се да оба модела поседују како добре тако и лоше стране, а све више у свету, могу се пронаћи и примери универзитета који уводе мешовити тип организације и деловања универзитетског омбудсмана. Како му само име каже, у питању је спој најквалитетнијих елемената класичног и организационог модела функционисања.

Универзитетски омбудсмани, осим основних особина које су сличне у оба модела, такође, поседују и имунитет у доношењу својих одлука. То, конкретно, значи да их ниједан орган у оквирима универзитетске организације не може позвати на одговорност због израженог мишљења или ставова изречених у њиховом свакодневном раду или деловању. У том смислу, “имунитет од последица доношења академских пресуда је веома цењена карактеристика”²⁷ универзитетских омбудсмана у оба поменута модела.

Битно питање се тиче, свакако, и разлога којима се оправдава увођење ове институције јер смо, на самом почетку, и истакли значај друштвених околности на обликовање универзитетских омбудсмана. Другим речима, шта треба да

²⁴ Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 17.

²⁵ *Исто*, стр. 18.

²⁶ Без обзира на начин њиховог делања, може се истаћи да су у обе форме, универзитетски омбудсмани независни, самостални, непристрасни, помирљиви и неформални, да на њих не може утицати ниједан други орган у универзитетској организацији. Међутим, без обзира на њихову самосталност у доношењу одлука, карактеристика оба модела подразумева и да су одлуке, које доносе универзитетски омбудсмани, необавезујуће за друге органе у универзитетској организацији, што, итекако, може урушити углед који ова институција мора поседовати. Међутим, шта може вратити углед “пољуљаном” положају универзитетског омбудсмана. Аутор у наведеном раду јасно истиче да је ... “у недостатку моћи принуде, ‘морално убеђивање’ омбудсмана за високо образовање .. кључно.” О овоме вид. Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 17-18. О овом моралном убеђивању, као важном средству које стоји на располагању универзитетским омбудсменима, својевремено је говорио и Хауард Гадлин, бивши универзитетски омбудсман Универзитета Масачусетс у Сједињеним Америчким Државама. Он је том приликом истакао: “Омбудсман не може да приморава, наређује, командује или захтева од било кога да било шта уради... Ипак, ово одсуство директне моћи нам и даље даје значајан утицај, у неким случајевима, чак и већи утицај од оних који имају власт. Недостатак моћи, такође, повећава нашу способност да изазовемо сарадњу”. Више о овоме вид. *Исто*, стр. 18., наведено према: Gadlin, H., *Reflections on the role of the Ombudsman*, California Caucus of College and University Ombudsmen, 1988, <http://ombuds.uci.edu/files/2014/09/UCI-Ombudsman-The-Journal-1988.pdf>, 2.8.2024.

²⁷ Russell, C., *Academic Freedom*, Routledge, London, 1993.

симболизује поменута институција? За какве идеје треба да се бори? Они симболизују и често могу да оправдају посвећеност институције да буде правична, да промовише конструктиван приступ решавању конфликта који је прилагођен корисницима, да избегне дуге и скупе судске спорове и да помогне у идентификацији слабости политике и празнина у систему.²⁸ Када је реч о конфликтним ситуацијама које се могу јавити у вези са функционисањем веома сложених и комплексних односа у систему високог образовања у целисти, кључна карактеристика универзитетског омбудсмана је да заштити лице које му подноси притужбу, обзиром на изузетно специфичну и рањиву позицију, које то лице има и то, пре свега, у односу на остале органе унутар универзитетске организације. Другим речима, важност функције омбудсмана за високо образовање је наглашена централном улогом коју они имају у пружању обештећења студентима у високом образовању.²⁹ У суштини, омбудсмани у високом образовању су ангажовани да помогну у очувању, колико је то могуће, позитивног студентског искуства на високошколским установама.³⁰ Такође, омбудсмани у високом образовању морају да се баве академским питањима, посебно несугласицама и нефункционалним односима између наставног особља и њихових дипломираних студената, али и плагијатима као и другим облицима недоличног академског понашања.³¹ Задатак универзитетских омбудсмана се састоји и у неопходности сарадње са другим универзитетским телима и органима, како би се кроз заједничко деловање, омогућило давање повратних информација од стране тих органа као и учења на грешкама, да се не би понављале у неком будућем временском периоду. Другим речима, улога универзитетског омбудсмана је везана и за, у одређеним ситуацијама, превентивно деловање, односно акције које универзитетски органи предузимају да би се спречиле будуће притужбе од било којег члана академске заједнице. То превентивно деловање се највише своди на организовање обука, семинара, округлих столова, као и најразличитијих активности које би имале за циљ већу делотворност и ефикасност поступања универзитетских тела, како би

²⁸ Више о овоме вид. Association of Canadian College and University Ombudspersons, http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/faqs.htm, 2.8. 2024.

²⁹ Посебно издвајање студената у односу на остале субјекте чланове универзитетске заједнице који могу поднети притужбе, има смисла, нарочито, ако се има у виду посебно специфична ситуација коју ова категорија субјеката поседује. Наиме, у односу на остале субјекте често их издваја то што се они у том поступку, најчешће, осећају незаштићеним и што о њиховој жалби одлучују универзитетски органи чији чланови, углавном, веома тешко признају мањкавости деловања, па се притужба универзитетском омбудсману често сматра јединим начином путем којег ће неко саслушати студента и независно поступити по поднетој притужби.

³⁰ Јер би требало да задовољство студента као корисника услуга које пружају универзитети, буде један од важних задатака у деловању и функционисању универзитета уопште. О овоме више вид.: Behrens, R., *нав. чланак*, стр. 19.

³¹ *Исто*, стр. 19.

се допринело бољем функционисању чланова универзитетске заједнице, али и већим квалитетом услуга и задовољства студената квалитетом пружених услуга. Међутим, у неким ситуацијама, “високошколске институције нису увек поздрављале ове повратне информације, понекад их приказујући као „удаљавање мисије“ од традиционалног решавања жалби као и мешања у њихову аутономију”.³²

3. Посебан осврт на организацију и функционисање универзитетских омбудсмана у Републици Србији

Под утицајем светских трендова, као и настајања све већих несугласица између чланова универзитетске заједнице, и у Републици Србији је временом уочен тренд пораста броја универзитета који својим правилницима прописују постојање и ингеренције овог посебног тела. Постојање универзитетских омбудсмана је веома важан корак и у заштити чланова универзитетске заједнице од одмазде коју управа универзитета може предузимати према њима. Другим речима, универзитетски омбудсмани могу бити својеврсна “брана” незаконитим и самовољним одлукама управе које су усмерене на деловање или егзистенцију њихових чланова. Сходно томе, у јавности се све чешће може чути изјава да се “у последњих неколико година догађа ... да запослени/а са дугогодишњим искуством у раду на факултету остане без посла услед немогућности да напредује у више академско звање”.³³ Разлози који се, тим поводом, могу навести, могу бити бројни: “неадекватно уважавање испуњености критеријума за избор у звање, колегијална нетрпељивост или политичка неподобност која се ... неосновано правда неиспуњеношћу услова за избор у звање”.³⁴ Будући да постоји низ проблема унутар универзитетске заједнице, од којих већина не може да се повеже са академским успесима или неуспесима, неопходно је и постојање посебног органа чија би се надлежност састојала управо у заштити повређених права/правних интереса чланова универзитетске заједнице.

Универзитетски омбудсмани установљени су и на другим државним и приватним универзитетима и факултетима, као што је то случај на Медицинском факултету у Београду (2007. године)³⁵ и Универзитету у Новом Саду (студентски омбудсман). Студент омбудсман је независно тело Студентског парламента Универзитета у Новом Саду који је надлежан за

³² Исто, стр. 20.

³³ О овоме више вид. Мисаиловић, Ј., *Водич за лица чија су права повређена у поступку избора у академска звања*, Београд, 2021, стр. 1. Наведеном материјалу се може приступити и на следећем линку: <https://akademski-masa.org/wp-content/uploads/2021/08/Jovana-Misailovic-Vodic-za-lica-cija-su-prava-povredena-u-postupku-izbora-u-akademski-zvanja.pdf>, 17. 8. 2024.

³⁴ Исто.

³⁵ Вид. чл. 108. Статута Медицинског факултета Универзитета у Београду.

заштиту права студената факултета и високошколских јединица у саставу Универзитета у Новом Саду и Универзитета у Новом Саду. Основни принципи деловања омбудсмана су: законитост, непристрасност, независност и правичност. Омбудсману се могу обратити сви студенти Универзитета у Новом Саду уколико сматрају да су им радом студентских организација, студентских представника, органа и служби факултета или Универзитета повређена права гарантована: Болоњском декларацијом; Законом о високом образовању; Законом о ученичком и студентском стандарду; Статутом факултета; Статутом Универзитета; Статутима и правилницима студентских организација.³⁶

Сматрамо да је неопходно, у наредном периоду, и да се Универзитет у Крагујевцу придружи универзитетима који су установили ову значајну институцију и на тај начин додатно унапреди функционисање академске заједнице. Од омбудсмана у овој области, који су нарочито популарни у Сједињеним Америчким Државама, очекује се да допринесе успостављању кредибилитета и интегритета научних установа у Србији.³⁷

Међутим, да ли универзитетски омбудсмани код нас заиста имају довољан степен независности, самосталности, интегритета и кредибилитета да заштите права и правне интересе чланова универзитетске заједнице? Видећемо на примеру Универзитета у Београду који је својим Правилником предвидео постојање овог тела.

3.1. Универзитетски омбудсман на Универзитету у Београду

Најпре, неопходно је истаћи да се ради о једном телу које је релативно скоро постало саставни део Универзитета у Београду, марта 2009. године.³⁸ Можемо утврдити да се номотехничком анализом поменутог Правилника, стиче утисак да су три основне надлежности универзитетског омбудсмана: саветодавна улога, посредничка улога и контролна улога.³⁹ Саветодавна улога се своди на то да универзитетски омбудсман даје корисне савете за заштиту повређених права

³⁶ Вид. <https://www.uns.ac.rs/index.php/univerzitet/struktura/stud-parlament/stud-ombudsman>, 17.8.2024.

³⁷ Опширније вид. Радојевић, М., *Преображај омбудсмана у савременим правним системима с посебним освртом на институцију Заштитника грађана у Републици Србији* (докторска дисертација), Правни факултет Универзитета у Београду, 2016, стр. 543-545.

³⁸ За првог универзитетског омбудсмана је изабран Бранко Ракић, редовни професор на Правном факултету Универзитета у Београду. Тренутно је вршилац дужности, до избора универзитетског омбудсмана, Младен Милошевић, редовни професор Универзитета у Београду – Факултет безбедности. Вид. <https://www.bg.ac.rs/wp-content/uploads/2024/03/OmbudsmanVD.pdf>, 17.8.2024.

³⁹ О свакој од њих више вид. *Правилник о универзитетском омбудсману*, год. LVIII, бр. 214, 29. јун 2020, <https://www.bg.ac.rs/univerzitetski-ombudsman/>, 17. 8.2024.

односно правних интереса оштећеним лицима како би била у стању да их заштите или што више предупреду штетне правне последице које могу настати тим поводом. Она се своду на активирање бројних правних механизма које лица могу искористити, а која свој основ проналазе у донетим правним прописима. Посредничка улога је, такође, од изузетно великог значаја, а она се састоји у томе да универзитетски омбудсман посредује у спору који постоји између органа или чланова универзитетске заједнице, а све у циљу што бржег и ефикаснијег решавања спорова. На крају, контролна улога се своду на преиспитивање да ли су органи универзитета, односно факултета у његовом саставу угрозили право или неки правни интерес лица који је члан универзитетске заједнице (било да је реч о наставном или ненаставном особљу или студентима).

Када је реч о положају универзитетског омбудсмана, он се најбоље може видети по прописивању начина на који обавља своју надлежност, као и у прецизирању који све послови спадају у његову надлежност. Подвлачи се независност и самосталност његовог деловања чиме се, заправо, у први план ставља његова (не)аутономија у предузимању послова које потпадају под његову надлежност.⁴⁰ Осим независности, Универзитетски омбудсман се у свом раду мора придржавати и других начела, и то: начела неутралности и непристрасности, начела поверљивости, као и начела неформалности.⁴¹ Независност подразумева да је универзитетски омбудсман самосталан у свом

⁴⁰ Истиче се да је то “орган Универзитета који штити права, интересе и слободе чланова универзитетске заједнице и ради остварења тог циља, контролише законитост и правилност рада органа, тела и служби ... Универзитета у Београду и његових чланица (високошколских установа, научних института, Универзитетске библиотеке, осталих зависних правних лица и организационих јединица Универзитета); спроводи поступке саветовања, посредовања и утврђивања повреде права учињене актима, радњама или нечињењем органа управе; издаје препоруке и предлаже мере након извршене контроле и спроведеног поступка; даје мишљење о прописима Универзитета и његових чланица и иницира њихове измене или допуне из перспективе очувања и унапређења права и слобода чланова универзитетске заједнице.” Међутим, из списка ових надлежности, могу се извући два закључка. Прво, истичемо похвалним бројне надлежности које универзитетски омбудсман поседује. Међутим, друга констатација је уперена на форму на који универзитетски омбудсман решава послове из своје надлежности. Тим поводом, истиче се да може доносити само препоруке и мишљења за која је познато да немају обавезујућу правну снагу, па се тиме и поставља и више него оправдано питање, колико се тиме умањује значај овог тела. Још једна чињеница која иде у прилог овој тврдњи, а којом се доводи у питање његова потпуна аутономија, јесте и списак органа универзитета које универзитетски омбудсман не може да контролише. Обзиром да је реч о деловању Ректора, Савета Универзитета, Сената Универзитета, као и Одбора за професионалну етику Универзитета, да је реч о највишим органима управе на универзитету, поставља се питање колико може учествовати у заштити повређених права односно правних интереса члана универзитетске заједнице, што сматрамо битним недостатком. Више о овоме вид. *Правилник о универзитетском омбудсману*, чл. 2, ст. 1.

⁴¹ Више о овоме вид. *Правилник о универзитетском омбудсману*, чл. 4, ст. 1, тач. 1-4.

раду и да, у том смислу, не прима налоге, нити инструкције о свом раду, нити од управе универзитета, нити од било којег другог лица, физичког или правног, члана универзитетске заједнице или пак, некога ко то није. Начела неутралности и непристрасности подразумевају да универзитетски омбудсман има једнак третман и приступ према свим странкама у поступку, да мора, у том смислу, бити лишен сваког облика субјективности и пристрасности.⁴² Начело поверљивости значи да је универзитетски омбудсман у обавези да све податке до којих је дошао у обављању својих надлежности чува као пословну и службену тајну. Начело неформалности подразумева да универзитетски омбудсман, у околностима сваког конкретног случаја, има право да тражи или предлаже све могуће мере и активности које могу бити усмерене ка бржем и ефикаснијем решавању спорних ситуација које постоје између чланова или тела који функционишу унутар универзитетске организације.

3.1.1. Поступак пред Универзитетским омбудсманом Универзитета у Београду

Постоје два основна начина путем којих се може покренути поступак пред универзитетским омбудсманом. Може га покренути било који заинтересовани члан универзитетске заједнице, и то иницијалним актом који се зове притужба, али га може покренути и сам омбудсман, по сопственој иницијативи, ако процени да су у конкретној ситуацији испуњени услови за то. Међутим, ако поступак покрене заинтересовано лице путем притужбе, тим поводом, се намеће један вид ограничења. Ограничење се односи на то да је подносилац притужбе већ покушао правним путем заштитити своја права, односно правне интересе.⁴³ Међутим, и од овог изузетка су предвиђени изузеци. Наиме, процена је била да се не може увек посматрати да иницијални поступак буде правни. Правни поступци су дуги и често веома скупи, а заинтересовано лице, чак и годинама, може очекивати позитиван исход у решавању његових проблема. Управо је та ситуација препозната од стране доносиоца правилника, а самим тим извршено је системом енумерације, набрајање свих оних ситуација у којима није оправдано да поступак пред универзитетским омбудсманом буде

⁴² Правилником се, такође, прописује да се универзитетски омбудсман, у свом раду, придржава расправног начела које се своди на допуштање да све стране у поступку могу изнети све аргументе и доказе којима поткрепљују своје тврдње.

⁴³ Посебна ситуација се предвиђа за случај да се лице оглушило о ову чињеницу, па је и поред тога, поднело притужбу. Када универзитетски омбудсман утврди ову чињеницу, он ће упутити подносиоца притужбе да своја права покуша да оствари у адекватном правном поступку, а поступак неће ни покренути, док не буду исцрпљена сва правна средства која стоје на располагању заинтересованом лицу. Дакле, поступак пред омбудсманом се може посматрати као последње средство које треба активирати ако ниједно друго "не уроди плодом". То је најчешће због необавезујућег карактера одлука које доносе универзитетски омбудсмани. Више о овоме вид. *Правилник о универзитетском омбудсману*, чл. 6, ст. 3.

крајње средство. Први изузетак подразумева да се поступак пред универзитетским омбудсманом, у овој ситуацији, може покренути ако би чекањем да се оконча судски поступак подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета. Анализирајући одредбе Правилника, истичемо констатацију да није прецизирано ни само поимање појма штете, нити је заузет било какав став каква би то штета морала да буде да би била ненадокнадива. Истичемо да се овде ради о једном специфичном правном стандарду, који у великој мери, отежава могућност подносиоца притужбе да се на овај изузетак и позове. Други изузетак подразумева да је покретање поступка пред универзитетским омбудсманом неопходно ако је предмет притужбе кршење принципа добре управе. Тумачење овог правног стандарда је доста једноставније будући да је садржина предвиђена низом правних прописа. С тим у вези, принцип добре управе значи да се “приликом вршења управних активности од субјеката управе ... захтева остварење законитости, целисходности, правилности, праведности, правичности, али и моралности, све у циљу задовољења стандарда добре управе”.⁴⁴ Обзиром да је реч о веома битним принципима који су суштински показатељ правца и начина деловања било које управе, ово се поставило као изузетак који је нужан. Следећи изузетак подразумева постојање некоректног односа⁴⁵ органа управе према подносиоцу притужбе. Ситуација на коју се може позвати подносилац притужбе подразумева и неблаговременост у раду органа у саставу Универзитета или факултета. Битним се истиче да то подразумева да је евидентно да је било који орган на Универзитету пропустио рокове за предузимање, односно непредузимање одређене процесне радње услед које је нанео штету праву, односно правном интересу подносиоца притужбе. И последњи изузетак, подразумева да су прекршена правила понашања предвиђена етичким кодексом приликом доношења штете праву/правном интересу подносиоца притужбе.⁴⁶

⁴⁴ Влашки, Б., *Садржина и прав(н)а природа концепта добре управе*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, год. LIV, бр. 71/2015, стр. 281-282.

⁴⁵ И овде је реч о још једном правном стандарду чије прецизирање у Правилнику није учињено, па се тако може констатовати да је, и по овом основу, отежано позивање подносиоца пријаве на поменути изузетак.

⁴⁶ На које начине се све може повредити етички кодекс као и о радњама које потпадају под повреду, више вид. *Кодекс професионалне етике Универзитета у Београду*, год. LIV, бр. 193, 10. јул 2016. У том смислу, посебно обратити пажњу на члан 17 којим се прописују дужности факултета и наставника, чл. 18 којим се врши набрајање свих неприхватљивих понашања на Универзитету, чл. 21, 22, 23, 24 и 25 којим су назначени забрана плагирања, аутоплагирања, као и лажног ауторства, чл. 31 којим се утврђују послови који су спојиви/неспојиви са радом на Универзитету као и чл. 32 којим се забрањује сукоб интереса.

3.1.1.1. Форма и начин подношења притужбе

Најпре, предвиђено је да се притужба подноси искључиво писаним путем, и то: електронски или штампаним путем. Достављање притужбе универзитетском омбудсману се врши алтернативно, на један од следећа три начина: први, путем електронске поште; други, предајом писмена (обичног или препорученог) путем Поште; и трећи, лично предајом писмена писарници Ректората Универзитета у Београду. Тим поводом је неопходно истаћи да поднесак мора бити својеручно потписан јер је, сходно Правилнику, немогуће поступање по анонимним или псеудонимним представкама. Поднесак мора да садржи: назив органа управе Универзитета или његове чланице на чији се рад односи (или само назив Универзитета или чланице, уколико странка не може да тачно одреди који орган управе је надлежан за њен случај), опис повреде права, чињенице и доказе који поткрепљују притужбу, податке о томе која су правна средства искоришћена и податке о подносиоцу притужбе.⁴⁷ Такође, предвиђено је да рок за подношење притужбе износи две године од дана извршене повреде права, односно поступања или непоступања које је довело до повреде права.

3.1.1.2. поступање Универзитетског омбудсмана по притужби

Начелно, универзитетски омбудсман мора да поступи по свакој поднетој притужби заинтересованог лица. Међутим, сходно Правилнику, у одређеним ситуацијама, он закључком одбацује притужбу и не поступа по истој. Прва ситуација подразумева да је подносилац притужбе прекорачио рок за обраћање омбудсману, који је предвиђен самим Правилником. Друга ситуација се односи на то да је предмет притужбе ствар која није у надлежности универзитетског омбудсмана. Трећа ситуација, о којој је раније било речи, подразумева да је предати поднесак непотписан, анониман или псеудониман, односно да се на основу њега не може са сигурношћу претпоставити које лице је подносилац притужбе. И четврта ситуација подразумева да иницијално поднети поднесак садржи недостатке на које је омбудсман указао подносиоцу, а да нису отклоњени ни у накнадно предвиђеном року.

Већ смо истакли да, по поднетој притужби, омбудсман може покренути један од три поступка на који је овлашћен, и то: поступак посредовања, поступак саветовања или поступак контроле. Битним сматрамо и чињеницу да се омбудсман, у зависности од околности сваког конкретног случаја, може одредити којим ће редоследом и да ли ће уопште спровести било који од ових поступака руководећи се правилима своје струке.

Уколико закључком не одбаци поднету притужбу нити се одлучи на спровођење једног од ова три поступка, или ако спровођење не да задовољавајуће резултате, омбудсман о наводима из притужбе обавештава

⁴⁷ Више о овоме вид. *Правилник о универзитетском омбудсману*, чл. 6, ст. 7.

орган Универзитета на чији рад се притужба односи и суочава их са доказима који, тим поводом, о томе постоје. Орган Универзитета је дужан да на то да одговор чиме заправо и почиње поступак утврђивања повреде који омбудсман спроводи. Уколико то захтевају принципи заштите поверљивости и интегритета, омбудсман може органу Универзитета учинити недоступним идентитет подносиоца притужбе. Рок за давање одговора не може бити краћи од 15 дана, нити дужи од 60 дана од дана пријема списка омбудсмана. Ако поменути орган у остављеном року одговори на притужбу, у року од 15 дана омбудсман одговор шаље подносиоцу притужбе. Ако је подносилац притужбе задовољан начином на који је поменути орган решио проблем, закључком ће обуставити поступак. Уколико орган Универзитета у предвиђеном року не одговори на допис омбудсмана, сматраће се да је повређен етички кодекс, па ће омбудсман позвати на одговорност одговорно лице тог органа Универзитета. Након добијања одговора органа Универзитета, омбудсман приступа прикупљању доказа, њиховој селекцији и на основу њих процењује да ли је, у конкретној ситуацији, извршена повреда права/правног интереса подносиоца притужбе. Након сагледавања свих поменутих доказа, омбудсман може решити спор на два основна начина. Први, да закључком утврди да је притужба неоснована или други, да закључком утврди да је орган Универзитета својим предметним чињењем/нечињењем учинио повреду права/правних интереса подносиоцу притужбе. Ако својим закључком утврди постојање неправилности, издаће препоруку органу Универзитета да недостатке и отклони, и то најдоцније у року од 30 дана од дана добијања препоруке, сходно одредбама Правилника.

4. Закључна разматрања

Универзитетски омбудсман је орган универзитета са веома битним надлежностима путем којих учествује у решавању сукоба који настају на релацији између органа универзитета, као и чланова универзитетске организације. Када је реч о његовим надлежностима, њих одликује хетероген скуп послова који улазе у његов састав. Међутим, приметили смо да се сви ти послови групишу у три основне групе: прва група, саветодавни послови; друга група, контролни послови; трећа група, послови посредовања. Што се тиче положаја омбудсмана у оквирима универзитетских организација, ту смо приметили постојање два основна тренда и то: да се омбудсман третира као орган универзитета са суженом независношћу, или да се третира као потпуно независан и самосталан орган који се налази изван универзитетске организације, чиме би се осигуравала његова већа независност. Проблем који се поставља у вези са организацијом и деловањем универзитетских омбудсмана тиче се аката путем којих он приступа решавању спорних ситуација које настају унутар универзитетске организације. Већински посматрано, одлуке које омбудсман доноси су необавезујућег карактера и оне имају форму

иницијативе, предлога или мишљења, што у великој мери отежава успешност његовог функционисања и деловања. Дакле, неопходно је да се у будућности оснажи функционисање и деловање овог органа, и то, пре свега, путем већег броја универзитета који у свој састав укључују постојање овог органа, али и кроз оснаживање одлука које омбудсман доноси. То би требало учинити или кроз осигуравање обавезујућег карактера одлука које доноси, или кроз давање потпуне самосталности и независности у његовом раду.

*Zoran Jovanović, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

POSITION AND SIGNIFICANCE OF THE UNIVERSITY OMBUDSMAN INSTITUTION

Summary

The paper will emphasize the position that the university ombudsman has in the university organization, but also the importance it has in real social contexts. It is necessary to point out that the university ombudsman finds his counterpart in an institution that has a much broader competence, and which refers to the protection of the rights and legal interests of citizens in a certain state (ombudsman institution), whose beginnings can be traced back to the beginning of the 19th century. The difference is only in the scope of authority - while the ombudsman protects the rights and legal interests of all citizens in a certain state, the university ombudsman does so only in relation to the violated rights and legal interests of members of the university community. The subject of the work will be an analysis of the basic competencies of university ombudsmen, both in the Republic of Serbia and in selected countries of the world. The subject of analysis will be especially his advisory, mediating and controlling role, the fulfillment of which largely depends on the functioning of relations within the university community, as well as relations between its members.

Key words: *ombudsman, university, students, protection of rights, complaint.*

Литература

- Behrens, R., *Being an ombudsman in higher education - A Comparative Study*, Vienna, Austria, June 2017.
- Влашки, Б., *Садржина и прав(н)а природа концепта добре управе*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, год. LIV, бр. 71/2015.
- Gadlin, H., *Reflections on the role of the Ombudsman*, California Caucus of College and University Ombudsmen, 1988, <http://ombuds.uci.edu/files/2014/09/UCI-Ombudsman-The-Journal-1988.pdf>.
- Carlos-María, A., *Ombudsing in Higher Education: A Contingent Model for Mediation in University Dispute Resolution Processes*, The Spanish Journal of Psychology, vol. 12, no. 1/2009.
- Katsara, O., *The Use of the Ombudsman's Services for Alleviating International Students' Difficulties*, Journal of International Students, vol. 5, Issue 3/2015.
- Kressel, K., Wall, J., *Introduction to the special issue on mediator style*, Negotiation Conflict Management Research, no. 5(4)/2012.
- Мисаиловић, Ј., *Водич за лица чија су права повређена у поступку избора у академска звања*, Београд, 2021, <https://akademaska-masa.org/wp-content/uploads/2021/08/Jovana-Misailovic-Vodic-za-lica-cija-su-prava-povredena-u-postupku-izbora-u-akademaska-zvanja.pdf>
- McKee, C., Stephensen, M., *Natural justice and university appeal procedures for students, 15th Anniversary of the Asilomar Conference*, Conference Proceedings, Asilomar, University of California Ombudsman Caucus, 1988.
- McKee, C., Belson, S., *The ombudsman in Canadian universities: And justice for all*, Studies in Higher Education, vol. 15, no. 2/1990.
- Радојевић, М., *Преображај омбудсмана у савременим правним системима с посебним освртом на институцију Заштитника грађана у Републици Србији* (докторска дисертација), Правни факултет Универзитета у Београду, 2016.
- Rowat, D., *The American distortion of the ombudsman concept and its influence on Canada*, Canadian Public Administration, vol. 50, no. 1, Spring 2007.
- Russell, C., *Academic Freedom*, Routledge, London, 1993.
- Stieber, C., *Variation on a Classical Theme: the academic ombudsman in the United States*, Occasional Paper 38 (Edmonton, International Ombudsman Institute), 1987.
- Hill, L. B., *The Model Ombudsman*, Princeton, N. J, Princeton University Press, 1976.
- ACCUO's Ombuds Toolkit: Setting-up and operating an Ombuds office in a Canadian postsecondary institution, Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO), 2014, http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/ACCUO-OmbudToolkit2014.pdf.
- Association of Canadian College and University Ombudspersons, http://www.uwo.ca/ombuds/accuo_aoucc/english/faqs.htm
- Essential criteria for describing a body as an Ombudsman: Policy statement endorsed by the Members of the Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA), media release, ANZOA, May 2010, http://www.anzoa.com.au/assets/anzoa_media-release_essential-criteria-for-use-of-the-term-ombudsman.pdf.

IOA Standards of Practice, International Ombudsman Association, 2009,
http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/IOA_Standards_of_Practice_Oct09.pdf.

IOA Code of Ethics, International Ombudsman Association, http://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Code_Ethics_1-07.pdf.

Кодекс професионалне етике Универзитета у Београду, год. LIV, бр. 193, 10. јул 2016.

Ombudsman, Goethe University, Frankfurt, AU.23.9.2015; Australia, BI. 28. 9. 2015.

Правилник о универзитетском омбудсману, год. LVIII, бр. 214, 29. јун 2020.
<https://www.bg.ac.rs/univerzitetski-ombudsman/>

Schedule 1 to the Rules: Criteria for the recognition of Ombudsman Offices, Ombudsman Association, <http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOA-Rules-New-May2011-Schedule-1.pdf>, 2011.

Statement of Ethical Principles, Forum of Canadian Ombudsman, 2014,
http://www.ombudsmanforum.ca/en/?page_id=157/.