

# **EGYETEMI OMBUDSMAN MODELLEK ÖSSZEHASONLÍTÓ VIZSGÁLATA**

Készítették az Eötvös Loránd Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Alkotmányjogi Tanszéke mellett működő tudományos diákkörök, az Alapjogi TDK és a Közjogi Kör tagjai.

Szerkesztők:

**Burján Evelin – Pozsár-Szentmiklós Zoltán – Varga Virág Kornélia**

Szerzők:

**Burján Evelin  
Cseh Kristóf  
Csatári Orsolya  
Csizmazia Orsolya  
Deáki Dorka  
Jádi Olivér  
Kiripolszky Michaela  
Kiss Balázs  
Kührner László  
Morauszki Rita  
Papp Dorottya  
Pozsár-Szentmiklós Zoltán  
Varga Kálmán Márk  
Varga Virág Kornélia**

Budapest, 2018

## A KUTATÁS ISMERTETÉSE

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Alkotmányjogi Tanszéke mellett működő tudományos diákkörök (Alapjogi TDK, Közjogi Kör) tagjaiból 2017 őszén, önkéntes alapon alakult meg az egyetemi ombudsman modelleket vizsgáló kutatócsoport. A kutatócsoport munkáját egy oktató (Pozsár-Szentmiklósy Zoltán) és két hallgató (Burján Evelin, Varga Virág Kornélia) koordinálta.

A kutatócsoport célja az volt, hogy szakmai háttéranyagot biztosítson az Eötvös Loránd Tudományegyetem vezetői és döntéshozó testületei számára, – a 2017 tavaszán nyilvánosságra hozott egyetemi célkitűzésnek megfelelően<sup>1</sup> – az egyetemi (intézményi) ombudsman tisztség bevezetésének előkészítéséhez kapcsolódóan.

A kutatás során azokat az egyetemeket vizsgáltuk, amelyeken működik egyetemi ombudsman és amelyek tevékenységéről az egyetemek internetes oldalain releváns és részletes információk is hozzáférhetőek. E kritériumoknak három kontinensről (Ausztrália, Európa, Észak-Amerika) összesen 59 intézmény (köztük két, országos illetékességgel rendelkező ombudsman)<sup>2</sup> felelt meg. Kiemelésre érdemes, hogy a vizsgált egyetemek közül számos a világ élvonalában van (Berkeley, Columbia, Harvard, Heidelberg, Princeton, Stanford, UCLA), vannak azonban olyanok is, amelyek kifejezetten a közép-kelet európai régióban működnek (Bécs, Litvánia, Skopje, Varsó).

A kutatócsoport tagjai előzetesen meghatározott és tesztelt, az egyetemi ombudsmanok tevékenységével, jogállásával és a működés általános jellemzőivel kapcsolatos kérdéseket tartalmazó, komplex kérdőív segítségével dolgozták fel a rendelkezésre álló adatokat. Azokban az esetekben, amikor az előzetesen meghatározott fogalmak és kategóriák nem voltak értelmezhetőek az adott egyetem vonatkozásában, a kutatócsoport tagjai szöveges értékeléseket rögzítettek. Az adatok értékelése során műhelyviták megszervezésére került sor. Az egyeztetéseket követően a kutatás koordinátorai szükség esetén ismételten bevonták a vizsgálatba az elsődleges forrásokat.

Az elemzés értékelő megállapításainak viszonyítási pontját a Nemzetközi Ombudsman Szövetség (International Ombudsman Association)<sup>3</sup> által, speciálisan az egyetemi ombudsmanok működésével kapcsolatban megfogalmazott ajánlások<sup>4</sup> jelentik.

Az elemzés a forrás megjelölése mellett szabadon terjeszthető, a szerzők és szerkesztők célkitűzése, hogy az az Eötvös Loránd Tudományegyetem mellett a magyar felsőoktatási tér más szereplői számára is háttéranyagként, inspirációs forrásként szolgáljon.

---

<sup>1</sup> <https://www.elte.hu/content/a-bizalomepites-a-legfontosabb-feladat.t.13704>  
<https://www.elte.hu/egyetemi-ombudsman>

<sup>2</sup> Ausztria, Litvánia

<sup>3</sup> <https://www.ombudsassociation.org/home.aspx>

<sup>4</sup> International Ombudsman Association: *Nuts and Bolts: Establishing and Operating a College or University Ombuds Office* [https://www.ombudsassociation.org/IOA\\_Main/media/SiteFiles/Nuts-and-Bolts-for-Establishing-a-New-Ombudsman-Office.pdf](https://www.ombudsassociation.org/IOA_Main/media/SiteFiles/Nuts-and-Bolts-for-Establishing-a-New-Ombudsman-Office.pdf) (Nuts and Bolts)

## I. AZ EGYETEMI OMBUDSMAN TEVÉKENYSÉGE

### 1.1. Kik fordulhatnak hozzá?

Az általunk vizsgált egyetemi ombudsmanok jelentős része **a hallgatók (ide értve a doktoranduszokat is) körében felmerülő panaszokat** kezeli.<sup>5</sup> Sok egyetemi ombudsmanhoz azonban jóval tágabb kör, a hallgatókon túl **az egyetemi közösség valamennyi tagja** fordulhat.<sup>6</sup> Egy másik jellemző modellnek tekinthető, amikor az egyetemi ombudsman elsősorban hallgatói ügyekben jár el, de segítséget nyújt a munkavállalóknak, a hallgatók szüleinek, és olyan campuson kívüli személyeknek is, akik a hallgatókat támogatják.<sup>7</sup> Néhány esetben az aktív hallgatói jogviszonnyal rendelkezőkön túl a már végzett hallgatóknak is lehetősége van az ombudsmanhoz fordulni.<sup>8</sup> Olyan egyetemeken esetén, melyek saját felvételi eljárással rendelkeznek, a felvételizők is megkereshetik az egyetemi ombudsmant panasz esetén.<sup>9</sup> Egy esetben arra is van példa, hogy egyetemen kívüli személy is fordulhat az egyetemi ombudsmanhoz, amennyiben állítása szerint az egyetem által nyújtott szolgáltatás során nagy nyilvánosság előtt valamilyen joga sérült.<sup>10</sup>

### 1.2. Milyen formában fordulhatnak hozzá?

Az általunk vizsgált valamennyi egyetemi ombudsman szabályozás lehetővé teszi, hogy a hozzá forduló panaszaiikkal a) e-mailben<sup>11</sup> keressék meg az ombudsmant, de tipikus kapcsolattartási forma még b) a telefon<sup>12</sup> és c) az előre egyeztetett időpontban megtartott személyes találkozó.<sup>13</sup> Néhány esetben az egyetemi ombudsman d) fogadóóráján vagy meghatározott ügyfélfogadási időben is megkereshető<sup>14</sup> és gyakori e) az internetes formanyomtatvány<sup>15</sup> kitöltésének lehetősége. Van olyan egyetemi ombudsman, amelynek gyakorlatában a személyes találkozókat, megbeszéléseket preferálják az írásos megkeresések helyett, elsősorban a bejelentők személyes adatainak védelme érdekében,<sup>16</sup>

---

<sup>5</sup> Calgary, Frankfurt, WU, Michigan, Amsterdam, Antwerpen, Brussels, San Diego, Chicago, Griffith, CQ University, Macquarie, Southern Cross, Oslo

<sup>6</sup> Berkeley, Boston, McMaster, Columbia, Warsaw, Defensoria, Harvard MS, Cornell, Lehigh, North Carolina, Binghamton, Stanford, Virginia, Mississippi, Eastern Michigan, Maryland, Michigan, UC San Diego, Washington, Princeton, Brown, UCLA, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Ryerson, Concordia, Alberta, Athabasca, Carleton, La Trobe

<sup>7</sup> Western Michigan, Cincinatti, Kansas, Edinboro, Texas, Arizona

<sup>8</sup> Cincinatti, Kansas, Amsterdam, Brown, UCLA, Ottawa, Ryerson, La Trobe

<sup>9</sup> WU

<sup>10</sup> Barcelona

<sup>11</sup> McMaster, Calgary, Frankfurt, Heidelberg, WU, Warsaw, Kansas, Cincinatti, Stanford, Antwerpen, Brussels, Texas, Virginia, San Diego, Eastern Michigan, Washington, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Concordia, Alberta, Athabasca, Carleton, Griffith, Oslo, CQ University, Southern Cross, Macquaire, La Trobe

<sup>12</sup> WU, Warsaw, Kansas, Pennstate, Cincinatti, Edinboro, Stanford, Brussels, Texas, Virginia, San Diego, Eastern Michigan, Washington, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Concordia, Alberta, Athabasca, Carleton, La Trobe, Macquaire

<sup>13</sup> Boston, WU, Columbia, Warsaw, Cornell, Michigan, Pennstate, Cincinatti, Stanford, Antwerpen, Brussels, Skopje, Texas, Virginia, San Diego, Eastern Michigan, UC San Diego, Washington, UCLA, Simon Fraser, Ryerson, Concordia, Alberta, Carleton, Oslo

<sup>14</sup> McMaster, Frankfurt, Ottawa, North Carolina

<sup>15</sup> Calgary, Bécs, Barcelona, Skopje, Eastern Michigan, Toronto, Athabasca, Griffith, Southern Cross

<sup>16</sup> Kansas, Binghamton, Edinboro

de olyan gyakorlattal is találkozunk, amely a kapcsolattartás valamennyi formáját ismeri és használja – így akár a Skype-ot<sup>17</sup> és a WhatsApp-ot<sup>18</sup> is.

### 1.3. Hivatalbóli eljárás

Főszabály szerint egyik vizsgált egyetemi ombudsman sem jár el hivatalból, **alapvetően kérelemre** folytatja tevékenységét. Kivételt jelent ez alól, ha a tudomására jutott információk alapján súlyos személyi sérülés veszélye áll fenn,<sup>19</sup> illetve ha fizikai bántalmazás történt.<sup>20</sup> A vizsgált egyetemi ombudsmanok jelentős része hivatalból is jelezhet valamely egyetemi policyvel<sup>21</sup> kapcsolatban felmerült problémát és kezdeményezheti annak módosítását is.

### 1.4. Milyen ügyekben jár el?

A vizsgált egyetemi ombudsmanok tevékenységi köre általában összetett és **valamennyi tanulmányi és munkaügyi területet lefed**. Valamennyi vizsgált egyetemi ombudsmannál megfigyelhető, hogy kivizsgálhatja a) a tisztességtelen bánásmóddal, tisztességtelen eljárással, diszkriminációval és személyes (munkahelyi vagy a tanulmányokkal összefüggő) konfliktusokkal kapcsolatos ügyeket.<sup>22</sup> Jelentős és sok helyen vizsgált ügytípusnak tekinthető b) a szexuális visszaélés, zaklatás, fenyegetés, megtorlás, fizikai erőszak, bántalmazás is.<sup>23</sup> A tanulmányi ügyeken belül a vizsgált egyetemi ombudsmanok többsége eljárhat c) (az értékelés tartalmát nem érintő) érdemjegyekkel, szakdolgozattal, valamint hallgatói jogokkal kapcsolatos vitás ügyekben<sup>24</sup>, ehhez kötődően d) oktatásszervezést érintő javaslatokat<sup>25</sup> is megfogalmazhat. Néhány egyetemen lehetőség van e) felvétellel, lakhatással, pénzügyekkel kapcsolatos ügyekben<sup>26</sup> is az ombudsmanhoz fordulni. Bizonyos egyetemeken f) a hallgatói vagy más egyetemi szintű szabályzat értelmezése<sup>27</sup> kapcsán is kikérhető az ombudsman véleménye és a vizsgált egyetemi ombudsmanok közül egy esetben g) a hallgatók közvetlenül is megfogalmazhatnak javaslatokat magának az ombudsmannak a működésével kapcsolatban.<sup>28</sup> Az általunk vizsgált egyetemeken körében ritkábban fordul elő, hogy az ombudsman h) munkaügyi jogviták<sup>29</sup>, i) fizetésbeli egyenlőtlenségek<sup>30</sup> körében eljárjon,

---

<sup>17</sup> Macquaire

<sup>18</sup> Amsterdam

<sup>19</sup> Michigan

<sup>20</sup> Lehigh, Chicago

<sup>21</sup> A legtöbb egyetem a tudományos kutatáshoz, az oktatáshoz, az egyetemi polgárok közötti viszonyokhoz kapcsolódó *intézményi ajánlásokat* nevezi „policy”-nek.

<sup>22</sup> Berkeley, Boston, Michigan, Frankfurt, Binghamton, Texas, McMaster, Calgary, WU, Columbia, Warsaw, Cornell, Kansas, Pennstate, Lehigh, Stanford, Mississippi, Maryland, Harvard MS, Cincinatti, UC San Diego, Chicago, Washington, Princeton, Brown, UCLA, Griffith

<sup>23</sup> WU, Warsaw, Harvard MS, Michigan, Kansas, Pennstate, UC San Diego, Chicago, Washington, Brown, UCLA, Griffith

<sup>24</sup> Berkeley, Heidelberg, WU, Columbia, Michigan, Kansas, Western Michigan, Cincinatti, Columbia, San Diego, Mississippi, UC San Diego, Washington, Brown, UCLA, CQ University, Southern Cross, Carleton

<sup>25</sup> McMaster, Frankfurt, WU

<sup>26</sup> Berkeley, Bécs, WU, Columbia, Western Michigan, Michigan

<sup>27</sup> Bécs, Michigan

<sup>28</sup> Brussels

<sup>29</sup> Berkeley

<sup>30</sup> Boston, Columbia, Cincinatti

viszont gyakori a j) szellemi tulajdon megsértése<sup>31</sup> esetén való eljárás. Kivételesen arra is van példa, hogy az ombudsman k) jogi tanácsadást nyújt egyetemi jogvitákkal kapcsolatos ügyekben<sup>32</sup>.

A vizsgált egyetemi szabályozások között l) olyan is van, amely nem határozza meg tételesen az egyetemi ombudsman által vizsgálható ügýtípusokat, hanem rögzíti, hogy eljár minden olyan ügyben, amely semmilyen más egyetemi fórum feladatkörébe nem tartozik.<sup>33</sup>

### 1.5. Milyen ügyekben nem jár el?

Az általunk vizsgált egyetemi ombudsmanok nem folytatnak hivatalos tényfeltárást vagy nyomozást, vagy más, szabályozott (pl. fegyelmi, etikai) eljárást, nem nyújtanak jogi vagy pszichológiai tanácsadást és természetesen nem képviselik egyik konfliktusban részt vevő fél érdekeit sem. Az egyetemi ombudsmanok a legtöbb esetben nem írhatják felül más egyetemi tisztségviselő döntését és egyébként nem vizsgálhatnak olyan ügyeket, amelyekben már jogorvoslatot kezdeményeztek, vagy amelyek bíróság előtt folyamatban vannak. A fentiek közül valamennyi jellemző összhangban van az ombudsman-tevékenység alapelveivel, a *bizalmassággal*, az *informalitással*, a *semlegességgel* és *pártatlansággal*, valamint a *függetlenséggel*.<sup>34</sup> Speciális szabályként néhány egyetemi ombudsman esetében megjelenik az az előírás, hogy nem találkozhat senkivel, aki nem kíván vele ombudsmani minőségében találkozni,<sup>35</sup> vagy (a speciális szakértelem szükségessége miatt) nem járhat el fogyatékosokkal kapcsolatos ügyekben,<sup>36</sup> vagy nem láthat el mediációs tevékenységet.<sup>37</sup> Ez utóbbi megkötés kivételnek tekinthető, a mediáció egyébként az intézményi ombudsmanok egyik jellemző tevékenysége.<sup>38</sup>

### 1.6. Eszközök, tevékenységek

Az általunk vizsgált egyetemi ombudsmanok tevékenysége rendszerint két fő területre fókuszál.

Az egyik jellemző tevékenység, hogy az egyetemi ombudsman a hozzá beérkezett **egyedi ügyekben segítséget nyújt** és lehetőség szerint **megoldási alternatívákat** kínál fel. Ennek keretében meghallgatja a hozzá forduló panaszosokat, információt szolgáltat az egyetemi szabályzatokról és policykról, a panaszos jogairól és kötelezettségeiről, vele együttműködésben stratégiákat dolgoz ki a probléma megoldására, felvázolja a lehetséges megoldási utakat.<sup>39</sup> A következő szakaszban a vizsgált egyetemeken többségében kérhető,

---

<sup>31</sup> Warsaw, Lehigh, Stanford, UCLA, Carleton

<sup>32</sup> Calgary

<sup>33</sup> Amsterdam, North Carolina

<sup>34</sup> Vö. Nuts and Bolts [Cornerstone principles] 2-3.

<sup>35</sup> Edinboro

<sup>36</sup> CQ University

<sup>37</sup> Michigan

<sup>38</sup> Vö. Nuts and Bolts [Ombuds function and skills] 5.

<sup>39</sup> Boston, Bécs, Columbia, Harvard MS, Cornell, Michigan, Western Michigan, Lehigh, Cincinnati, Kansas, Binghamton, Edinboro, Stanford, Amsterdam, Texas, Arizona, Virginia, Mississippi, Eastern Michigan, Maryland, Michigan State, Chicago, Princeton, Brown, UCLA, Toronto, Simon Fraser, Ryerson, Concordia, Alberta, Athabasca, Griffith, Macquaire, Carleton

hogy az ombudsman, mint mediátor segítsen a felmerült konfliktus kezelésében, immár mindkét érintett fél bevonásával.<sup>40</sup> Lényeges hangsúlyozni, hogy ilyen esetben az eljárás a panaszos kérelmére indul, hivatalból nem végez mediációt az ombudsman. Néhány esetben az ombudsman maga is indíthat eljárást az egyetemi fórumrendszeren belül (például fegyelmi vagy etikai eljárást – ebben az esetben az eljárást nem ő folytatja le, hanem csak kezdeményezője annak),<sup>41</sup> vagy a panaszos érdekében maga avatkozhat be az ügybe – például egyeztetést kezdeményezve a panaszban megjelölt egyetemi polgárral.<sup>42</sup> Arra is van példa, hogy az ombudsman sikertelen mediáció esetén egy részletes írásbeli anyagot készít, amelyben a mindkét fél által előadottakat és saját megállapításait is rögzíti – mindezt a tevékenységére vonatkozó egyéb adatokkal együtt az éves beszámolója részeként nyilvánosságra hozza.<sup>43</sup>

Néhány esetben látunk arra is példát, hogy az ombudsman csak **közvetítő szerepet** tölt be, azonban nem mediál és saját maga nem folytat informális eljárást sem. Ezekben az esetekben az ombudsman különböző egyetemi testületek ülésein vehet részt, panaszokat továbbíthat a hatáskörrel rendelkező egyetemi szervek felé, amelyek döntésük során kikérik az ombudsman véleményét.<sup>44</sup> Egy esetben az ombudsman konkrét jogi segítséget és jogi képviselőt is nyújt az általa működtetett jogklinikán keresztül.<sup>45</sup>

Az általunk vizsgált egyetemi ombudsmanok tevékenységének másik jellemző eleme az **egyetemi szintű problémák kezelése**: ennek keretében az ombudsman rendszerint feltárja az oktatással, egyetemi működéssel összefüggésben felmerülő problémákat. E tevékenységet rendszerint nem hivatalból induló vizsgálat előzi meg. Az ombudsman a hozzá beérkezett panaszok alapján deríti fel a problémák eredetét, és amennyiben azt tapasztalja, hogy a probléma rendszerszinten is jelentkezik, javaslatok, ajánlások, policyk kidolgozását, vagy azok módosítását javasolhatja az egyetem számára.<sup>46</sup> Az ombudsman a rendszerszintű panaszok feltárása során szorosan együttműködik az egyetem más testületeivel és szerveivel.

### 1.7. A tevékenység egyetemi szintű támogatása

Általános jellemző, hogy az egyetemi ombudsmannal az egyetem, annak szervei és valamennyi dolgozója együttműködni köteles. Ezen felül az egyetemek az egyetemi ombudsmanokat tevékenységük ellátása során az egyetemi dokumentumokhoz való teljeskörű hozzáféréssel segítik.<sup>47</sup> Néhány esetben az ombudsman adathozzáférési kérelme

---

<sup>40</sup> Boston, Dalhousie, McMaster, Calgary, Frankfurt, Heidelberg, WU, Bécs, Columbia, Warsaw, Defensoría, Harvard MS, Michigan, Western Michigan, Lehigh, North Carolina, Cincinnati, Binghamton, Edinboro, Amsterdam, Brussels, Arizona, Virginia, Mississippi, Washington, Princeton, Brown, UCLA, Toronto, Simon Fraser, Ryerson, Concordia, Alberta, Griffith, La Trobe, Carleton

<sup>41</sup> Michigan State

<sup>42</sup> Athabasca

<sup>43</sup> Amsterdam

<sup>44</sup> Antwerpen, Skopje

<sup>45</sup> Carleton

<sup>46</sup> McMaster, Heidelberg, Bécs, Columbia, Defensoría, Barcelona, Cornell, Michigan, Kansas, Western Michigan, Lehigh, North Carolina, Cincinnati, Binghamton, Stanford, Skopje, Texas, Michigan State, San Diego, Chicago, Washington, Princeton, UCLA, Toronto, Simon Fraser, Ryerson, Concordia, Alberta, Athabasca, Griffith, Macquarie, Southern Cross

<sup>47</sup> Barcelona, Cornell, Michigan, Binghamton, Toronto, Simon Fraser, Ottawa

elsőbbséget élvez bármely más személlyel szemben.<sup>48</sup> Az egyetemek az ombudsman munkáját az intézmény működtetése, fenntartása és finanszírozása mellett jellemzően önálló infrastruktúra biztosításával is segítik – így például az egyetemen belül biztosítanak számára irodát,<sup>49</sup> valamint támogatják hozzáférését az informatikai és más egyetemi szolgáltatásokhoz.<sup>50</sup>

## II. AZ EGYETEMI OMBUDSMAN JOGÁLLÁSA

### 2.1. Kapcsolódás az egyetemi szervezetrendszerhez

Az általunk vizsgált egyetemi ombudsmanok mindegyike **jelentős autonómiával** rendelkezik az egyetemi struktúrában belül. Az alkalmazott szervezeti megoldások közötti különbségek nem jelentősek: a) néhány esetben az ombudsman szimbolikusan az egyetem vezetéséhez kapcsolódik,<sup>51</sup> b) az esetek túlnyomó többségében az egyetemi szervezetrendszer részeként, de **a hierarchikus struktúrától függetlenül** működik az ombudsman,<sup>52</sup> c) egy esetben pedig arra is van példa, hogy az ombudsman-funkciót szerződéses alapon tölti be egy, az egyetemtől független, külső személy<sup>53</sup>.

Az intézményi ombudsman egyetemi vezető (rektor, elnök, dékán) alá rendelése elsősorban azt a célt szolgálja, hogy az ombudsman közvetlen jelzési lehetőséggel rendelkezzen a felelős döntéshozó felé.<sup>54</sup> Az egyetemi szervezethez tartozó, de a hierarchikus struktúrától független státuszú a tisztséget betöltő személy (személyek) szakmai és személyes függetlensége mellett az ombudsman-intézmény **szervezeti autonómiáját** támogatja. Az autonómia előfeltétele az ombudsman pártatlan eljárásának az egyetemi polgárok közötti vitás helyzetek kezelése során. Az egyetemi szervezeten kívüli, az adott intézményhez szerződéses alapon kapcsolódó ombudsman működése atipikusnak mondható.

Érdekes felhívni a figyelmet az Ausztriában és Litvániában alkalmazott megoldásra, amelynek megfelelően egy országos illetékességgel rendelkező állami tisztségviselő feladata az egyetemekhez kapcsolódó ombudsman-tevékenység ellátása (hasonlóan a Magyarországon működő oktatási jogok biztosához, akinek tevékenysége ugyanakkor az oktatás teljes területére vonatkozik)<sup>55</sup>. A litvániai, a parlament (Seimas) által választott állami ombudsman tevékenységének és vizsgálatának fókuszában elsősorban az akadémiai terület etikai normái és eljárásai állnak.<sup>56</sup> Az ausztriai hallgatói ombudsman pedig az egyik

---

<sup>48</sup> Cincinatti, Ryerson, Concordia

<sup>49</sup> Binghamton, La Trobe

<sup>50</sup> Skopje

<sup>51</sup> Boston, Columbia, Edinboro, Southern Cross, Harvard MS, Maryland, Chicago

<sup>52</sup> McMaster, Calgary, Frankfurt, Heidelberg, Warsaw, Defensoría, Barcelona, Cornell, Michigan, Kansas, Pennstate, Western Michigan, Lehigh, North Carolina, Binghamton, Amsterdam, Antwerpen, Texas, Arizona, San Diego, Eastern Michigan, Washington, Princeton, Brown, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Ryerson, Concordia, Carleton, Oslo, Cincinatti, Brussels, Skopje, CQ University, La Trobe, Stanford, Mississippi, UCLA

<sup>53</sup> Macquaire

<sup>54</sup> Vö. Nuts and Bolts [Reporting structure] 6.

<sup>55</sup> <http://www.oktbiztos.hu/>

<sup>56</sup> <http://www.etika.gov.lt/about-us/ombudsman/>

szövetségi minisztérium keretében látja el tevékenységét, amely elsősorban az egyetemi képzésekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésére vonatkozik.<sup>57</sup> Az állami hallgatói ombudsman mellett speciális profilú kötődő intézményi ombudsmanok is működnek több ausztriai egyetemen.<sup>58</sup>

## 2.2. Ombudsman teamek

Az intézményi egyetemi ombudsmanok és stábjaik többféle szervezeti formációban működnek: a) leginkább elterjedt az egyszemélyes intézmény, amelynek működését egy kisebb szakértői team, iroda segíti,<sup>59</sup> b) szintén elterjedt megoldás a háromszereplős ombudsman-intézmény, amelyben az ombudsman működését ombudsman-helyettes és ombudsman-asszisztens segíti,<sup>60</sup> c) több egyetem alkalmazza a társombudsman intézményét,<sup>61</sup> d) míg néhány esetben egy szűkebb tanácsadói hálózat segíti,<sup>62</sup> vagy e) egy felügyelő testület ellenőrzi<sup>63</sup> az intézményi ombudsman munkáját. Az általunk vizsgált intézmények esetében ritkábban fordul elő, hogy f) meghatározott szakterületekhez kapcsolódóan,<sup>64</sup> vagy az egyetemi polgárok meghatározott csoportjaihoz (pl. oktatók, hallgatók, dolgozók) kapcsolódóan<sup>65</sup> szakosított ombudsman-tisztségeket hozzanak létre. Arra is van ugyanakkor példa, hogy g) a központi ombudsman mellett az adott egyetem karain külön ombudsmanok működjenek.<sup>66</sup>

Valamennyi szervezeti formáció esetében jellemző **a kis létszámú stáb** tagjainak különböző ismereteire és tapasztalataira építő, valamint rugalmasan működő **team-munka**, a szakosított ombudsmanok esetében pedig az egymás közötti, hálózatos együttműködés. Valamennyi ombudsman-team szorosan együttműködik saját egyetemük szerveivel és testületeivel.

## 2.3. Választás és megválasztási feltételek

A vizsgált intézményi ombudsmanok működésére vonatkozó szabályozások és leírások rendszerint nem tartalmazzák a tisztség betöltésével kapcsolatban előírt, explicit követelményeket. Tipikusnak mondható ugyanakkor az egyetemi szervezet, folyamatok és eljárások ismeretének követelménye,<sup>67</sup> a vezetői tapasztalat, a mediációhoz,<sup>68</sup> a pszichológiai támogatáshoz<sup>69</sup> és a kommunikációhoz<sup>70</sup> kapcsolódó ismeretek elvárása és megléte. Az intézményi ombudsmani tisztségre pályázó személyek aktuális jogállására vonatkozóan több

---

<sup>57</sup> <http://www.hochschulombudsmann.at/uber-uns/>

<sup>58</sup> Bécs, WU

<sup>59</sup> Stanford, Virginia, San Diego, Mississippi, Eastern Michigan, Chicago, Washington, Princeton, Brown, Toronto, Simon Fraser, Athabasca, Carleton, Griffith, CQ University, La Trobe, Oslo, Warsaw

<sup>60</sup> Berkeley, Ryerson, Concordia

<sup>61</sup> UC San Diego, Heidelberg (a doktori képzés vonatkozásában), Lehigh, North Carolina, UCLA

<sup>62</sup> Arizona, Ottawa, Skopje

<sup>63</sup> Ryerson, Concordia

<sup>64</sup> Heidelberg (a graduális képzés vonatkozásában)

<sup>65</sup> Maryland, Texas

<sup>66</sup> Brussels

<sup>67</sup> Frankfurt, Kansas

<sup>68</sup> UCLA, Cincinnati, Brown

<sup>69</sup> Stanford, UCLA

<sup>70</sup> Skopje



egyetem esetében előírás, hogy a tisztséget egyetemi alkalmazott,<sup>71</sup> vagy professor emeritus töltsse be,<sup>72</sup> egy esetben pedig a pályázat benyújtásának feltétele a hallgatói jogviszony.<sup>73</sup> Az intézményi ombudsmanok a legtöbb esetben a **legfőbb egyetemi döntéshozó testület** (Szenátus) általi választással nyerik el tisztségüket,<sup>74</sup> van példa a rektor,<sup>75</sup> vagy az egyetem irányító testülete<sup>76</sup> általi kinevezésre és a rektori kinevezés szenátusi megerősítésére is<sup>77</sup>. Speciálisnak tekinthető az a megoldás, amely szerint a tisztség betöltéséről egy erre a célra összehívott egyetemi bizottság dönt.<sup>78</sup>

#### 2.4. A mandátum időtartama

A vizsgált intézményi ombudsmanok megbízatási ideje változatos képet mutat. Van példa két-,<sup>79</sup> három-,<sup>80</sup> négy-<sup>81</sup> és ötéves<sup>82</sup>, **határozott megbízatási időre** és határozatlan időtartamra<sup>83</sup> is. Több egyetem tartalmazza az egy- vagy kétéves próbaidő és a határozott idejű megbízatás kombinációját.<sup>84</sup> Van olyan egyetem, amely csak egy alkalommal teszi lehetővé az újraválaszthatóságot,<sup>85</sup> míg több példa van arra, hogy az újraválaszthatóság nem korlátozott<sup>86</sup>.

#### 2.5. A tisztség betöltésének módja

A vizsgált intézményi ombudsmanok egy része főállásban látja el tevékenységet,<sup>87</sup> de arra is számos példa van, hogy a tisztséget nem főállásban, hanem kifejezetten az egyetemi oktatói tevékenység mellett látják el<sup>88</sup>. Van olyan egyetem, amely kifejezetten lehetővé teszi a választást a **főállásban vagy mellékállásban** végzett ombudsmani tevékenység között,<sup>89</sup> továbbá a stábtagnak vonatkozásában is van példa a fő- és mellékállás kombinációjára<sup>90</sup>.

---

<sup>71</sup> Washington, Pennstate

<sup>72</sup> Heidelberg (a doktori képzés vonatkozásában), San Diego (volunteer ombudsman)

<sup>73</sup> Chicago (hallgatói ombudsman)

<sup>74</sup> Frankfurt, Heidelberg, Defensoria

<sup>75</sup> Warsaw

<sup>76</sup> Toronto, Amsterdam

<sup>77</sup> Cornell

<sup>78</sup> Concordia

<sup>79</sup> Frankfurt, Heidelberg, Washington

<sup>80</sup> Kansas

<sup>81</sup> Barcelona, Pennstate

<sup>82</sup> Defensoria, Concordia

<sup>83</sup> Stanford

<sup>84</sup> McMaster, Concordia

<sup>85</sup> Barcelona

<sup>86</sup> Michigan, Pennstate, Kansas, Toronto, Concordia

<sup>87</sup> Western Michigan, North Carolina, Amsterdam, Skopje, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Concordia, Carleton, Oslo

<sup>88</sup> Kansas, Lehigh, Washington, La Trobe, Southern Cross

<sup>89</sup> Pennstate

<sup>90</sup> Arizona, Michigan State

### III. ÁLTALÁNOS JELLEMZŐK

#### 3.1. Alapelvek

Az egyetemi ombudsmanok kivétel nélkül az **International Ombudsman Association által meghatározott alapelvek** mentén működnek. Ezek az alapelvek a függetlenség, a semlegesség és a pártatlanság, a bizalmasság és az informálisitás.<sup>91</sup> A **függetlenség** elvének megfelelően az egyetemi ombudsman az egyetem szervezeti struktúráján belül autonómiával rendelkezik, amelyet a szervezeti és személyi függetlenség hagyományos garanciái támogatnak (pl. kiválasztási szabályok, összeférhetetlenségi szabályok, hatásköri szabályok, az utasíthatóság tilalma). Az egyetemi ombudsman minden esetben **pártatlanul** jár el, az adott ügyben vagy vitában nem lehet részrehajló, és nem járhat el olyan ügyben, amellyel összefüggésben összeférhetlensége megállapítható. A pártatlanság elvéből következően az ombudsman nem képviselheti egyik vitás felet sem az egyetemi fórumok előtti eljárásokban, feladata a tisztességes eljárás lefolytatásának támogatása. A **bizalmasság** elsősorban az ombudsman titoktartási kötelezettségét érinti, a hozzá fordulóknak személyes adatait csak az érintettek kifejezett hozzájárulása esetén oszthatja meg másokkal – ez alól csak a személyi sérüléssel járó közvetlen veszélyhelyzet elhárítása jelenthet kivételt. Az **informálisitás** elve alapján az ombudsman eljárása nem formalizált, nem jár kötelező eljárási lépésekkel és döntési jogkörrel – a tevékenységre általánosságban sokkal inkább a rugalmasság jellemző.

#### 3.2. Nyilvánosság

A vizsgált egyetemek döntő többsége az egyetem honlapján nyilvánosságra hozza az ombudsman beszámolóit. Ezek a beszámolók jellemzően évente<sup>92</sup> kerülnek ki, három egyetem tér el ettől, ahol félévente<sup>93</sup>, illetve kétfévente<sup>94</sup> teszi közzé jelentéseit az ombudsman. A nyilvánosságra hozott ombudsmani beszámolók kivétel nélkül, teljes mértékben anonimizáltak.

A beszámolók struktúrája különböző, de jellemzően ugyanazokból az elemekből épülnek fel: ügyforgalmi statisztikák, anonim történetek, rendszerszintű problémák, állásfoglalások, panaszokra vonatkozó adatok ügýtípusok szerinti bontásban. Legjellemzőbb a **statisztikai kimutatások** közzététele,<sup>95</sup> amelyekben belül megjelennek az általános trendek összehasonlításban a korábbi évek tapasztalataival. A beszámolóknak szintén önálló strukturális egységben szerepelnek a rendszerszintű problémákkal összefüggésben megfogalmazott policy-javaslatok és **ajánlások**.

---

<sup>91</sup> Vö. Nuts and Bolts [Cornerstone principles] 2-3.

<sup>92</sup> McMaster, Calgary, Heidelberg, Ausztria, Litvánia, Barcelona, Cornell, Amsterdam, Skopje, Texas, Eastern Michigan, Chicago, Princeton, Brown, Toronto, Simon Fraser, Ottawa, Ryerson, Concordia, Alberta, Southern Cross

<sup>93</sup> Oslo

<sup>94</sup> Binghamton, Kansas

<sup>95</sup> Berkeley, Calgary, Ausztria, Columbia, Cornell, Kansas, Edinboro, Amsterdam, Brown, Toronto, Simon Fraser. Példa a statisztikai összesítésre (Berkeley):

[https://staffombuds.berkeley.edu/sites/default/files/soo\\_2010-2011\\_data\\_report\\_1.pdf](https://staffombuds.berkeley.edu/sites/default/files/soo_2010-2011_data_report_1.pdf)

Van olyan egyetem is, ahol az egyetemi polgárok kapcsolódó tapasztalatait vizsgáló kérdőívek feldolgozásának eredménye kerül a jelentésbe,<sup>96</sup> és olyan is, ahol a jelentés az anonimizált ügyek részletes leírásait tartalmazza azok kimenetelével együtt.<sup>97</sup> Jellemző az is, hogy az egyetemi polgárok által megfogalmazott, az ombudsman tevékenységére vonatkozó szöveges értékeléseket, véleményeket is közléteszik a jelentés mellett. A beszámoló részeként gyakran teszik közzé az ombudsman költségvetési beszámolóját, valamint önellenőrzésével kapcsolatos adatokat, megállapításokat.

Formálisan a beszámolók címzettjei sok esetben az egyetem vezetői vagy vezető döntéshozó testületei,<sup>98</sup> de a beszámolók tartalmi értelemben minden egyetemi polgárnak, a teljes egyetemi nyilvánosságnak szólnak. Arra is van példa, hogy az ombudsman közvetlenül a hallgatói érdekképviseletnek címezi beszámolóját.<sup>99</sup>

### **3.3. Statisztikák**

Az feldolgozott ügyek száma sok tényezőtől függ egy-egy egyetemenél: az egyetem mérete és tagoltsága, az egyetemi polgárok létszáma, más egyetemi támogatási formák megléte, szervezeti kultúra, az ombudsman tevékenységi köre, az ombudsman iroda apparátusa és kapacitása, stb. Mivel a jelzett körülmények minden egyetemen máshogyan alakulnak, önmagában az ügyek számának alakulásából nem lehet általános következtetéseket levonni az ombudsman-működés tapasztalataira vonatkozóan.

A vizsgált egyetemek éves ügyszámai jellemzően évi 100 – 500 között mozognak.<sup>100</sup> Volt olyan egyetem, ahol az ügyek száma nem érte el a százat sem,<sup>101</sup> több egyetemen fordult elő évi 500-nál több ügy,<sup>102</sup> a legmagasabb számú ügygel rendelkező egyetem éves jelentésében pedig 2500 ügy szerepelt.<sup>103</sup>

### **3.4. Történeti háttér**

A vizsgált egyetemek körében legkorábban a Simon Fraser University-n, 1965-ben kezdte meg tevékenységét az egyetemi ombudsman. A vizsgált felsőoktatási intézmények jelentős részénél az 1990-es évekre és az azt megelőző időszakra nyúlik vissza az egyetemi ombudsman működésének kezdete,<sup>104</sup> az intézmény elterjedésének újabb hulláma pedig a 2000-es évektől napjainkig terjed.<sup>105</sup>

---

<sup>96</sup> Pennstate

<sup>97</sup> Ottawa

<sup>98</sup> Michigan State, McMaster, Binghamton, Mississippi, Toronto

<sup>99</sup> McMaster

<sup>100</sup> Berkeley, Kansas, Pennstate, Texas, Brown, Simon Fraser, Ottawa, Southern Cross

<sup>101</sup> Pennstate

<sup>102</sup> Eastern Michigan, Ryerson, Concordia, Alberta

<sup>103</sup> Cincinnati

<sup>104</sup> Berkeley, McMaster, Columbia, Barcelona, Harvard MS, Kansas, Pennstate, Cincinnati, Binghamton, Stanford, San Diego, Maryland, Michigan, Chicago, Washington, Toronto, Simon Fraser, Ryerson, Concordia

<sup>105</sup> Boston, Calgary, Heidelberg, WU, Warsaw, Litvánia, North Carolina, Amsterdam, Mississippi, UC San Diego, Ottawa, Alberta, La Trobe

## VIZSGÁLT INTÉZMÉNYEK

	<b>Egyetem neve</b>	<b>Intézményi ombudsman honlap</b>	<b>Alkalmazott rövidítés</b>
1	Athabasca University (Alberta, Canada)	<a href="http://ombuds.athabascau.ca/index.php">http://ombuds.athabascau.ca/index.php</a>	Athabasca
2	Binghamton University (New York, USA)	<a href="https://www.binghamton.edu/ombudsman/">https://www.binghamton.edu/ombudsman/</a>	Binghamton
3	Boston University	<a href="https://www.bu.edu/ombuds/">https://www.bu.edu/ombuds/</a>	Boston
4	Brown University (Rhode Island, USA)	<a href="https://www.brown.edu/about/administration/ombudsperson/about/meet-ombudsperson">https://www.brown.edu/about/administration/ombudsperson/about/meet-ombudsperson</a>	Brown
5	Carleton University (Ottawa, Canada)	<a href="https://carleton.ca/ombuds/">https://carleton.ca/ombuds/</a>	Carleton
6	Columbia University	<a href="http://ombuds.columbia.edu/node/10">http://ombuds.columbia.edu/node/10</a>	Columbia
7	Cornell University (New York, USA)	<a href="https://www.ombudsman.cornell.edu/">https://www.ombudsman.cornell.edu/</a>	Cornell
8	CQ University Australia	<a href="https://www.cqu.edu.au/student-life/services-and-facilities/student-ombudsman/contact-the-ombudsman">https://www.cqu.edu.au/student-life/services-and-facilities/student-ombudsman/contact-the-ombudsman</a>	CQ University
9	Dalhousie University (Nova Scotia, Canada)	<a href="https://www.dal.ca/campus_life/safety-respect/student-rights-and-responsibilities/where-to-get-help/ombudsperson.html">https://www.dal.ca/campus_life/safety-respect/student-rights-and-responsibilities/where-to-get-help/ombudsperson.html</a>	Dalhousie
10	Edinboro University (Pennsylvania, USA)	<a href="http://www.edinboro.edu/directory/offices-services/ombudsman/">http://www.edinboro.edu/directory/offices-services/ombudsman/</a>	Edinboro
11	Defensoría Universitaria (Sevilla, Spain)	<a href="http://defensoria.us.es/en/institution">http://defensoria.us.es/en/institution</a>	Defensoría
12	Eastern Michigan University	<a href="http://www.emich.edu/ombuds/">http://www.emich.edu/ombuds/</a>	Eastern Michigan
13	Göethe Universität Frankfurt am Main	<a href="https://www.uni-frankfurt.de/47859932/ombuds_studierende">https://www.uni-frankfurt.de/47859932/ombuds_studierende</a>	Frankfurt
14	Griffith University (Brisbane, Australia)	<a href="https://www.griffith.edu.au/students/student-complaints/office-of-student-ombudsman">https://www.griffith.edu.au/students/student-complaints/office-of-student-ombudsman</a>	Griffith
15	Harvard Medical School	<a href="https://hms.harvard.edu/departments/ombuds-office">https://hms.harvard.edu/departments/ombuds-office</a>	Harvard MS
16	La Trobe University (Melbourne, Australia)	<a href="http://www.latrobe.edu.au/about/management/organisation/ombudsman">http://www.latrobe.edu.au/about/management/organisation/ombudsman</a>	La Trobe
17	Lehigh University (Pennsylvania, USA)	<a href="http://www.lehigh.edu/~inombuds/">http://www.lehigh.edu/~inombuds/</a>	Lehigh
18	Macquaire University (Australia)	<a href="http://student.mq.edu.au/support/complaints_appeals/student_ombudsman_service/contact_the_ombudsman/">http://student.mq.edu.au/support/complaints_appeals/student_ombudsman_service/contact_the_ombudsman/</a>	Macquaire
19	Michigan State University	<a href="https://ombud.msu.edu/">https://ombud.msu.edu/</a>	Michigan State

20	McMaster University (Ontario, Canada)	<a href="http://www.mcmaster.ca/ombuds/#contact">http://www.mcmaster.ca/ombuds/#contact</a>	McMaster
21	Ombudstelle für Studierende	<a href="http://www.hochschulombudsmann.at/uber-uns/">http://www.hochschulombudsmann.at/uber-uns/</a>	Ausztria
22	Office of Ombudsman for Academic Ethics and Procedures of the Republic of Lithuania	<a href="http://www.etika.gov.lt/about-us/ombudsman/">http://www.etika.gov.lt/about-us/ombudsman/</a>	Litvánia
23	Pennstate University (Pennsylvania, USA)	<a href="http://senate.psu.edu/faculty/university-faculty-ombudsperson/">http://senate.psu.edu/faculty/university-faculty-ombudsperson/</a>	Pennstate
24	Princeton University	<a href="https://www.princeton.edu/ombuds/">https://www.princeton.edu/ombuds/</a>	Princeton
25	Ryerson University (Toronto, Canada)	<a href="http://www.ryerson.ca/ombuds/">http://www.ryerson.ca/ombuds/</a>	Ryerson
26	San Diego State University (California, USA)	<a href="http://go.sdsu.edu/student_affairs/ombudsman/Default.aspx">http://go.sdsu.edu/student_affairs/ombudsman/Default.aspx</a>	San Diego
27	Simon Fraser University (British Columbia, Canada)	<a href="http://www.sfu.ca/ombudsperson.html">http://www.sfu.ca/ombudsperson.html</a>	Simon Fraser
28	South East European University (Skopje, Macedonia)	<a href="https://www.seeu.edu.mk/en/current-students/student-union/Ombudsman/Ombudsmanprofile">https://www.seeu.edu.mk/en/current-students/student-union/Ombudsman/Ombudsmanprofile</a>	Skopje
29	Southern Cross University (Australia)	<a href="https://www.scu.edu.au/complaints-and-the-student-ombud/student-ombud/">https://www.scu.edu.au/complaints-and-the-student-ombud/student-ombud/</a>	Southern Cross
30	Stanford University	<a href="https://ombuds.stanford.edu/">https://ombuds.stanford.edu/</a>	Stanford
31	Universitat Autònoma de Barcelona	<a href="http://www.uab.cat/web/about-the-uab/governing-and-representative-bodies/ombuds-officer-1345667138422.html">http://www.uab.cat/web/about-the-uab/governing-and-representative-bodies/ombuds-officer-1345667138422.html</a>	Barcelona
32	Universität Heidelberg	<a href="https://www.graduateacademy.uni-heidelberg.de/servicestelle/ombudsperson_en.html">https://www.graduateacademy.uni-heidelberg.de/servicestelle/ombudsperson_en.html</a>  <a href="https://www.uni-heidelberg.de/universitaet/profil/wissenschaftliche_praxis/ombudspersonen.html">https://www.uni-heidelberg.de/universitaet/profil/wissenschaftliche_praxis/ombudspersonen.html</a>	Heidelberg
33	Universität Wien	<a href="http://www.qs.univie.ac.at/services/ombudsstelle-gutewissenschaftliche-praxis/">http://www.qs.univie.ac.at/services/ombudsstelle-gutewissenschaftliche-praxis/</a>	Bécs
34	Universiteit Antwerpen	<a href="https://www.uantwerpen.be/en/projects/egei/consortium/ombudsman/">https://www.uantwerpen.be/en/projects/egei/consortium/ombudsman/</a>	Antwerpen
35	Université Concordia (Montreal, Canada)	<a href="https://www.concordia.ca/offices/ombuds.html">https://www.concordia.ca/offices/ombuds.html</a>	Concordia
36	University of Alberta	<a href="https://www.ombudservice.ualberta.ca/">https://www.ombudservice.ualberta.ca/</a>	Alberta
37	University of Arizona	<a href="http://ombuds.arizona.edu/">http://ombuds.arizona.edu/</a>	Arizona

38	University of California, Berkeley	<a href="https://staffombuds.berkeley.edu/">https://staffombuds.berkeley.edu/</a>	Berkeley
39	University of California, Los Angeles	<a href="http://www.ombuds.ucla.edu/">http://www.ombuds.ucla.edu/</a>	UCLA
40	University of California, San Diego	<a href="http://www.ombuds.ucsd.edu/about-us/index.html">http://www.ombuds.ucsd.edu/about-us/index.html</a>	UC San Diego
41	University of Calgary (Alberta, Canada)	<a href="https://www.ucalgary.ca/ombuds/">https://www.ucalgary.ca/ombuds/</a>	Calgary
42	University of Chicago	<a href="https://ombudsperson.uchicago.edu/page/about-office-student-ombudsperson">https://ombudsperson.uchicago.edu/page/about-office-student-ombudsperson</a>	Chicago
43	University of Cincinnati	<a href="https://www.uc.edu/ombuds.html">https://www.uc.edu/ombuds.html</a>	Cincinnati
44	University of Kansas	<a href="https://ombuds.ku.edu/">https://ombuds.ku.edu/</a>	Kansas
45	University of Maryland	<a href="https://www.president.umd.edu/ombuds">https://www.president.umd.edu/ombuds</a>	Maryland
46	University of Michigan	<a href="https://ombuds.umich.edu/">https://ombuds.umich.edu/</a>	Michigan
47	University of Mississippi	<a href="http://ombuds.olemiss.edu/">http://ombuds.olemiss.edu/</a>	Mississippi
48	University of North Carolina at Chapel Hill	<a href="http://www.ombuds.unc.edu/about.html">http://www.ombuds.unc.edu/about.html</a>	North Carolina
49	University of Oslo	<a href="http://www.uio.no/english/about/organisation/student-ombudsperson/help/index.html">http://www.uio.no/english/about/organisation/student-ombudsperson/help/index.html</a>	Oslo
50	University of Ottawa	<a href="http://www.uottawa.ca/ombudsperson/">http://www.uottawa.ca/ombudsperson/</a>	Ottawa
51	University of Texas	<a href="https://ombuds.utexas.edu/student">https://ombuds.utexas.edu/student</a>	Texas
52	University of Toronto	<a href="http://www.utoronto.ca/aboutus/university-toronto-ombudsperson">http://www.utoronto.ca/aboutus/university-toronto-ombudsperson</a>	Toronto
53	University of Virginia	<a href="https://eocr.virginia.edu/ombuds">https://eocr.virginia.edu/ombuds</a>	Virginia
54	University of Warsaw	<a href="http://ombudsman.uw.edu.pl/en_GB/kim_jest">http://ombudsman.uw.edu.pl/en_GB/kim_jest</a>	Warsaw
55	Vrije Amsterdam University	<a href="https://www.vu.nl/en/about-vu-amsterdam/contact-info-and-route/departments/student-ombudsman-university/index.aspx">https://www.vu.nl/en/about-vu-amsterdam/contact-info-and-route/departments/student-ombudsman-university/index.aspx</a>	Amsterdam
56	Vrije Universiteit Brussels	<a href="https://my.vub.ac.be/en/ombudsperson-and-complaints/ombudsperson">https://my.vub.ac.be/en/ombudsperson-and-complaints/ombudsperson</a>	Brussels
57	Washington State University	<a href="https://ombudsman.wsu.edu/history/">https://ombudsman.wsu.edu/history/</a>	Washington
58	Western Michigan University	<a href="https://wmich.edu/ombudsman">https://wmich.edu/ombudsman</a>	Western Michigan
59	Wirtschaftsuniversität Wien	<a href="https://www.wu.ac.at/universitaet/organisation/dienstleistungseinrichtungen/studiensupport/ombudsstelle-fuer-studierende/">https://www.wu.ac.at/universitaet/organisation/dienstleistungseinrichtungen/studiensupport/ombudsstelle-fuer-studierende/</a>	WU