



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE



**ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL**

2020 / 2021

ANNUAL REPORT 2020/2021

05

Contributions made by members are indicated using footnotes. For editorial reasons, the IOI General Secretariat had to shorten some of the texts. The remaining content was not modified.

RAPPORT ANNUEL 2020/2021

61

Les contributions des membres sont indiquées dans les notes de bas de page. Pour des raisons d'ordre rédactionnel, le Secrétariat général de l'IIO a dû écourter certains textes. Le reste du contenu n'a pas été modifié.

INFORME ANUAL 2020/2021

123

Las contribuciones realizadas por los miembros se indican mediante notas al pie. Por razones editoriales, la Secretaría General del IIO ha acortado algunos de los textos. El resto del contenido no ha sido modificado.

PREFACE

Dear Members,

The IOI membership year 2020/2021 was a challenging one, which continued to be shaped by the COVID-19 pandemic. Our offices adapted very successfully and the International Ombudsman Institute (IOI) was proud to see how Ombudsmen around the world rose to these new challenges and continued to offer their services to citizens in these difficult times and under such unusual circumstances.

In May 2021, the 12th IOI World Conference and General Assembly were hosted as virtual events by the Office of the Ombudsman of Ireland. We were all disappointed that we were not able to meet in Dublin as planned, but our host delivered an exceptionally professional and successful online event nonetheless, which ensured participants enjoyed the full conference experience with remarkable speakers, interesting workshops and a wide – albeit virtual – possibility for exchange and shared learning.

Another milestone for the international recognition of Ombudsman institutions was achieved in December 2020, when the UN General Assembly adopted the amended version of the UN Resolution on the Role of Ombudsman and Mediator Institutions in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the Rule of Law. The newly adopted resolution is a strong endorsement of the key principles of Ombudsman institutions, such as independence, fairness and impartiality. It increases worldwide recognition for the work of Ombudsman institutions in promoting good administration, human rights, good governance and the rule of law and it is an important step in the IOI's efforts to make Ombudsman institutions more visible.

We would like to take this opportunity to express our gratitude to the former IOI Secretary General, Mr. Werner Amon, whose exceptional leadership ensured the successful work of the General Secretariat during the challenging time of this membership year.



Chris Field
IOI President



Gaby Schwarz
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	11
Members of the IOI	11
Pending applications	12
IOI WORLD CONFERENCE & GENERAL ASSEMBLY	13
12 th IOI World Conference	13
IOI General Assembly	14
TRAINING & WORKSHOPS	16
IOI media training online	16
Israel Webinar on COVID-19 and the Ombudsman	16
Webinar on UN Resolution	18
Joint Webinars with AORC	19
REGIONAL SUBSIDIES	21
Brief review	21
Regional Subsidies 2020/2021	21
OMBUDSMAN UNDER THREAT	24
Support for colleagues in Latin America	24
Polish colleague once again under pressure	25
People's Advocate of Romania reinstated	26
PUBLICATIONS	28
Best Practice Papers	28
IOI PROJECTS	30
UN Working Group	30

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	32
Memorandum of Understanding with GAMIP	32
IOI participation in international events	32
Visits to the General Secretariat	35
IOI BOARD OF DIRECTORS	36
Election of IOI Officers	36
FINANCIAL MATTERS	37
Current financial situation	37
Membership fees	38
External audit	39
REPORTS FROM THE REGIONS	40
African Region	40
Asian Region	42
Australasian & Pacific Region	45
Caribbean & Latin American Region	51
European Region	53
North American Region	55

MEMBERSHIP MATTERS

Since the outbreak of the Covid-19 pandemic almost two years ago, ombudsman institutions all over the world have been struggling to adapt to unexpected situations and quickly changing circumstances. What we call the “New Normal” now, has also been a huge challenge to the International Ombudsman Institute. Despite many difficulties, the IOI has been able to keep the ombudsman community connected and to attract new members.

MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 256 members. 208 members have voting rights, 48 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 110 different countries (Africa: 30, Asia: 14, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 9, Europe: 47, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional membership distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	33	7
Asia	25	13
Australasia & Pacific	18	3
Caribbean & Latin America	27	0
Europe	87	9
North America	18	16
TOTAL (in regions)	208	48
Total (in the regions) in 2020/2021: 256 <i>(Total of IOI members in 2019/2020: 253)</i>		

In 2020/2021 five institutions joined the IOI. Four institutions were granted Voting membership: the Provedoria de Justiça de la República, Angola (African Region), the Ulsan Metropolitan Government Civic Ombudsman Commission, South Korea (Asian Region), the Police Ombudsman for Northern Ireland, United Kingdom (European Region) and the Correctional Investigator, Canada (North American Region). The fifth institution joining the IOI in 2020/2021, the Ombudsman for the Protection of the Rights of Entrepreneurs of Kazakhstan (European Region), was admitted as a non-voting member.

One Voting member of the European Region – the Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Italy – cancelled his IOI membership. Ms Cecilia Cernada, a non-voting individual from Argentina (Caribbean and Latin American Region), also discontinued her IOI membership. All in all, the IOI’s membership grew by three.

PENDING APPLICATIONS

Between July 2020 and June 2021, six institutions contacted the IOI General Secretariat because they considered becoming members of the IOI and requested information on how to do that:

Australasian & Pacific Region:

- National Health Practitioner Ombudsman, Australia

European Region:

- Haut Commissariat des Droits, des Libertés et à la Médiation, Monaco

North American Region:

- Canadian Ombudsperson for Responsible Enterprises (CORE), Canada
- Patient Ombudsman, Canada
- Ombudsman de la Ville de Gatineau, Canada
- Office of the Compliance Advisor Ombudsman (CAO) for IFC (International Finance Corporation) and MIGA (Multilateral Investment Guarantee Agency) – private sector arms of the World Bank Group, USA

In addition, individuals from Nigeria, South Africa, Tanzania, Zimbabwe and Belgium inquired about IOI membership.

IOI WORLD CONFERENCE & GENERAL ASSEMBLY

12TH IOI WORLD CONFERENCE

The 12th IOI World Conference and General Assembly was supposed to be held in Dublin in May 2020, but had to be postponed for a year due to the COVID-19 pandemic. Hopes to hold the conference in Dublin in May 2021 were unfortunately disappointed, when the global health crisis did not improve and the IOI Board of Directors had to decide that the conference and General Assembly will be held as online events in May 2021.

We were all looking forward to meeting colleagues from around the world in person and to be able to exchange our experiences and practices. Holding this important IOI event online was a hard decision to make, especially considering that our conference host, the office of the Ombudsman of Ireland, had already put a tremendous amount of work in preparing and organizing the Dublin event. However, the office did an outstanding job in re-arranging its efforts to enable us to meet online. We would like to take this opportunity and express our sincere appreciation and thanks to Peter Tyndall and his exceptional team at the Office of the Ombudsman of Ireland for successfully hosting the 12th IOI World Conference and General Assembly from 26 – 27 May 2021. It was a professional online event, which made sure that participants enjoyed the full conference experience with remarkable speakers, interesting workshops and a wide possibility for exchange and shared learning.

The conference theme “*Giving Voice to the Voiceless*” proved to be even more important given the impact of the pandemic on those who were already disadvantaged. “*The pandemic has not respected equality of opportunity. With this conference, the IOI encourages colleagues worldwide to give voice to the voiceless and to be vigilant on behalf of all citizens, but especially those, who belong to so-called vulnerable groups,*” stressed Peter Tyndall, outgoing IOI President and conference host, in his opening remarks.

The online conference featured Ombudsman offices from around the world, who shared international best practice in their work with groups of people who are most in need of the Ombudsman’s intervention. True to the conference theme, the numerous workshops discussed the Ombudsman’s approach in guaranteeing the best possible service and assistance to assure that the rights of vulnerable groups, such as the detained, the elderly, children and adolescents, refugees and asylum seekers, the non-sheltered, or persons with disabilities are upheld and respected. In light of the on-going pandemic, the Conference also dealt with the challenges faced by Ombudsman offices during the COVID-19 health crisis and how they have been overcome.

The end of the 12th IOI World Conference also marked the end of the Presidency of Irish Ombudsman Peter Tyndall, who held the position of IOI President from 2016 – 2021. It is due to Mr Tyndall's excellent leadership and the outstanding and exceptional services he rendered to the International Ombudsman Institute that our organization further thrived during the past five years. The IOI thanked Peter Tyndall for his able and wise leadership and for so successfully steering the IOI towards a future as an organization that is recognized and respected at the international level, by awarding him IOI Honorary Life Membership.

IOI GENERAL ASSEMBLY

The World Conference was preceded by a meeting of the IOI General Assembly, which was also held online. It brought together 130 IOI member institutions to hear presentations from the IOI Board of Directors and to adopt two major reforms to the IOI By-laws, in order to guarantee that the IOI becomes a more inclusive, transparent and democratic organization.

Outgoing President Peter Tyndall reported on the IOI's main achievements of the past few years, such as training provided to members free of charge; the new publication series of Best Practice Papers; the IOI's analysis of membership progress; or the President's visits to all of the IOI Regions, which gave him an opportunity to get in touch with members on the ground.

Secretary General Amon gave account on the matter of Ombudsman under threat and how the IOI can and has lend its support to colleagues, who work under difficult circumstances or come under threat; an issue that sadly remained topical. This presentation was further supported by a remarkable presentation from Prof. Victor Ayeni, who joined the IOI General Assembly and shared his valuable expertise with IOI members.

The most important decisions made by this IOI General Assembly were the approval and adoption of two very essential sets of reforms, which will ensure that the IOI will become an even more inclusive, transparent and democratic organization.

The **IOI Electoral Reform**, which already received great support at the last – albeit not quorate – General Assembly in Bangkok in 2016, was confirmed in Dublin. It is thanks to this reform that the central governing body of the IOI, its Executive Committee consisting of the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer, will now be elected by universal suffrage (i.e. by all Voting members) and electronic means. The reform received an overwhelming support of the 2021 General Assembly, with the unanimous approval from member institutions.

Following the debate of the Bangkok General Assembly in 2016, incoming IOI President Chris Field chaired a working group to review the IOI By-laws in relation to some of the matters raised. Together with colleagues from all IOI regions, he developed a set of amendments to

the by-laws to meet the concerns discussed in Bangkok. This set of proposed amendments received an overwhelming support from the Dublin General Assembly. The amendments will lead to a fairer, more inclusive and more democratic IOI as they ensure better regional representation on the IOI governing bodies, thus guaranteeing that the IOI's decision making process becomes more inclusive.

The General Assembly furthermore adopted the Dublin Declaration. True to the theme of the 12th IOI World Conference, "*Giving Voice to the Voiceless*", the Dublin Declaration refers to the important contribution Ombudsman make to the UN Agenda 2030, especially the prerequisite of leaving no one behind and ensuring that all persons can fulfil their potential in equality. The declaration also tackles the global challenges we all face due to COVID-19 and the fact that the pandemic has disproportionately affected persons belonging to vulnerable groups. The declaration therefore calls upon Ombudsman colleagues around the world to continue their good work in supporting those who are most in need of assistance and give a voice to the voiceless.

TRAINING & WORKSHOPS

IOI MEDIA TRAINING HELD ONLINE

On 19 November 2020, the IOI successfully held its first session of the IOI Remote Media Training with a focus on essential media training skills to help participants approach any media interview with confidence and focus. The training was delivered by the UK-based company Media First and designed for Ombudsman office holders or their media spokespersons.

Due to its practice-oriented focus, the online training was limited to 18 participants, who were divided in three groups to match the different time zones of our members institutions. Participants in this first high-end media training came from Asia, Africa, Australia and the Pacific, Europe, North and Latin America.

The training consisted of three parts. The first part was an online module to be completed individually by each participant in their own time. On the day of the training itself, participants were split into small groups of six persons and paired with two experienced BBC journalists, who acted as trainers and discussed important elements of a successful media strategy, such as preparing for press interviews, learning what makes a good story and hands-on techniques like “bridging” to bring one’s story across. In the afternoon, each participant had 1-on-1 interviews with the trainer, which were recorded and analysed afterwards, for a maximum learning experience.

Given the great success of the first media training, the Board agreed to offer a second training session with a media focus, which was held on 26 January 2021. This session brought together 16 participants from Europe, Africa, Asia, North America and the Caribbean.

In his welcome address, IOI General Secretary Werner Amon stressed the importance of capacity building for Ombudsman offices especially in challenging times like these. *“Key media training techniques are essential to improve communication with the media in order to bring across our core messages and allow us to reach out to the people in need of support,”* he added.

ISRAEL WEBINAR ON COVID-19 AND THE OMBUDSMAN

On 24 November 2020, the State Comptroller and Ombudsman of Israel, under the auspices of the IOI, held an international webinar on the theme *„COVID-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic“*. This webinar brought together over 2,500 Ombudspersons

and colleagues from 47 countries around the globe, to learn about the ways Ombudsman institutions have coped and are still coping with the enormous social and economic problems generated by the pandemic.

The host of this international webinar, Israel's State Comptroller and Ombudsman Matanyahu Englman, warmly welcomed all the participants and stressed that „*ensuring the rights of the individual is important at all times, but it is crucial in times of emergency such as the COVID-19 crisis.*“ Mr. Englman added that „*our main focus when investigating a complaint during the COVID-19 pandemic is to assist the complainant by finding an appropriate solution for his needs.*“

The COVID-19 crisis has acted as a springboard for peer learning, as well as for improving and adapting the services Ombudsman provide to the public. „*The virus has exposed the divisions and inequalities in our societies,*“ said IOI President Peter Tyndall in his opening remarks. He explained that the pandemic has disproportionately affected those at most risk of exclusion, discrimination and poor services in our communities, i.e. those among us who find it harder to speak up. „*It is incumbent on us to ensure that their rights are protected,*“ President Tyndall continued and congratulated Ombudsman colleagues around the world for adapting to the changed circumstances and managing to allow citizens to continue to bring their complaints forward nonetheless.

IOI Secretary General Werner Amon congratulated the Office of the Ombudsman of Israel for hosting this webinar and for successfully bringing together Ombudsman colleagues around the world in this virtual event. He underlined that one of the IOI's objectives in this crisis is to keep communication channels open with and among IOI member institutions, in order to continue the exchange of expertise and knowledge within the international Ombudsman community. „*Ombudsman worldwide have found ways and means to stay in touch and this is very encouraging,*“ said Mr Amon.

Dr. Esther Ben-Haim, Head of Office of the Ombudsman of Israel, gave a brief overview on the main findings of a special report developed by the Ombudsman on the COVID-19 crisis, which was followed by presentations from the six IOI world regions. Regional Presidents of the IOI's African, Asian, Australasian & Pacific, Caribbean & Latin American, European and North American Region examined the exceptional circumstances from the different regional perspectives, and reported how Ombudsman in the different regions dealt with the challenges of this pandemic.

WEBINAR ON UN RESOLUTION

On 23 February 2021 the IOI, in close cooperation with the AORC, held an international Zoom discussion to present the newly adopted UN Resolution on Ombudsman and Mediator Institutions and the relevance it has for Ombudsman offices around the world.

IOI President Peter Tyndall spoke at the webinar, along with IOI Secretary General Werner Amon, and the Ombudsman of the Kingdom of Morocco, Judge Mohamed Benalilou. The discussion was facilitated by John Walters, Ombudsman of Namibia and former President of the IOI. Adv. Kholeka Gcaleka, Deputy Public Protector of South Africa, provided the welcome and opening remarks. Caroline Sokoni, Public Protector of Zambia and Regional President of IOI Africa, concluded the event with closing remarks. The Webinar was attended by over 100 delegates from around the world.

Topics discussed included the significance of the UN Resolution and the Venice Principles to Ombudsman and mediator institutions in Africa and around the world, and their importance as the first global standards for the protection and promotion of Ombudsman institutions.

After his presentation on the development and main points of the Venice Principles, IOI President Peter Tyndall called upon delegates to review the legislation of their own Ombudsman offices in light of the Venice Principles, and ask Parliaments to make any necessary arrangements to bring the in line with these internationally recognized standards for strong, autonomous and independent institutions.

IOI Secretary General Werner Amon underlined the unique position Ombudsman hold in the field of human rights protection, pointing out that: *“Ombudsman are very close to the people and listen to citizens’ problems and concerns. In doing so, Ombudsman offices act as seismographs and detect emerging trends and systemic issues.”*

Information gathered by IOI members on emerging trends and best practices may be of considerable value to the UN as it monitors issues, develops policy, or plans its initiatives. In exchange, the UN can assist the IOI and governments around the world by contributing its considerable influence to the promotion of recognised standards and the protection of Ombudsman under threat. The resolution will help to shape the relationship between the IOI and the UN for the future as important allies to push forward the UN human rights agenda.

JOINT WEBINARS WITH AORC

The IOI participated in a number of other webinars organized by the African Ombudsman Research Centre (AORC) – the training and research branch of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA).

The topical issue of *“Ombudsman under Threat”* was discussed in a joint webinar in October 2020. It was an excellent opportunity to discuss the threats and challenges facing the Ombudsman institution, how these threats can be overcome, and also to unpack the strategy of the IOI for supporting Ombudsman under threat all over the world. Speakers at this webinar included IOI Secretary General Werner Amon, Florence Kajuju, Chairperson of the Commission of Administrative Justice in Kenya and General Secretary of AOMA, and John Walters, Ombudsman of Namibia.

A Webinar on *“The Concept of the Ombudsman”* provided an excellent opportunity to discuss the Ombudsman institution in general, as well as how it can be used as a tool to strengthen government institutions to be an efficient service provider that is responsible and responsive to the needs of citizens. Speakers at this event included Victoria Pearman, Ombudsman for Bermuda, Paul Dubé, Ombudsman of Ontario (Canada) and Professor Ibrahim Agboola Gambari from the African Peer Review Mechanism.

Another webinar put a specific focus on *“Places of Detention”* and the role of Ombudsman institutions in monitoring such places to ensure the protection of human rights for those detained. Speakers at this facilitated discussion included Ben Buckland from the Association for the Prevention of Torture (APT), Peter Boshier, Chief Ombudsman of New Zealand, and Tom Lord, OPCAT Inspector New Zealand, as well as Thembelihle Nhlanzi-Ngema, Director Legal Services at the Judicial Inspectorate for Correctional Services in South Africa. They provided participants with more insight into the purpose of visiting places of detention; how to design a programme for monitoring conditions of detention; and how to develop recommendations to improve the conditions of detention.

In June, an online workshop on *“Systemic Investigations”* counted on the expertise of Ms Arlene Brock, former Ombudsman for Bermuda and former Director of AORC, who spoke on the purpose of conducting systemic investigations. Malawi Ombudsman Martha Chizuma discussed what a systemic investigation entails and covered its methodology in more details. Deputy Ombudsman Barbara Finlay from the Office of the Ontario Ombudsman (Canada) provided the office’s vast experience on how to plan and conduct systemic investigations. The webinar raised a lot of interest in the international Ombudsman community with more than 300 participants together from all over the world.

The issue of “*Recalcitrant Respondents*” was discussed in another webinar, which dealt with instances in which investigators face difficult respondents who can hamper the progress of an investigation and might have a negative impact. Panelists of this online exchange included Augustine Makgonatsotlhe, Ombudsman of Botswana, Deborah Glass, Victorian Ombudsman (Australia), and Dr. Ahmed Aboul Wafa, Member of the National Council for Human Rights of Egypt, who discussed possible reasons why respondents refuse to cooperate, how to productively deal with difficult respondents, and how to explore techniques to encourage recalcitrant witnesses to cooperate.

REGIONAL SUBSIDIES

Although the pandemic affected every inch of our lives, a number of beneficiaries of IOI regional subsidies managed to finalize their projects in 2020/2021. The IOI paid a total of around 10,600.00 euros for such projects, which had been started under the 2017/2018, 2018/2019 and 2020/2021 regional subsidy schemes.

BRIEF REVIEW

A Latin American and a European member received 2017/2018 IOI regional subsidies for publications most likely to be of interest for the whole IOI membership. The City of Buenos Aires Ombudsman, Argentina undertook the effort to carry out a comparative research study about the ombudsman institutions of the American continent and to create a database with all relevant laws. The Public Service Ombudsman for Wales, UK created a Caseworker Competency Framework for the Ombudsman Association. This Framework identifies the key capabilities that a caseworker needs to be successful and is intended to support the development of the caseworker profession and guide the way that caseworkers approach their role, including the way they make decisions and interact with others.

A 2018/2019 regional subsidy was paid to the Provincial Ombudsman Sindh, Pakistan for his research study on Issues of Girls Education in Sindh. This research investigates the nature of issues, barriers and bottlenecks that hamper girls' education, highlight socio-cultural, economic and demand factors as well as complexities involved in the implementation of policies, reforms and plans in Sindh. Based on the findings, the research provides recommendations to the Provincial Ombudsman Office, Sindh for improving the access, quality and governance of the education sector in the Sindh Province.

2020/2021 REGIONAL SUBSIDIES

Pursuant to a decision made at the virtual Board meeting in May 2020, an amount of EUR 42,000.00 – EUR 7,000.00 for each of the six regions of the IOI – was budgeted for the 2020/2021 IOI regional subsidy programme. After assessment of the project proposals, the IOI Board allocated a slightly lower amount of EUR 39,442.00 to the ten selected 2020/2021 regional projects.

In the **African Region**, the Commission on Administrative Justice of Kenya successfully applied for a regional subsidy for a programme entitled “*Service at the Grassroots*”. The overall objective of this programme is to enhance access to justice in informal settlements in Nairobi. It is inspired by the need to reach out to poor populations who cannot afford legal representation and who depend on obtaining re-dress through services free of charge.

Thanks to an IOI regional subsidy, a member of the **Asian Region**, the Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan, is able to continue his public awareness campaign on the role and importance of the Ombudsman, which started as an IOI funded regional project in 2018/2019. During the implementation of the current project, informative materials should be distributed to the public in backward and newly created Districts of the Province such as Chitral, Battagram, Kohistan, Tank and Torghar; also field visits are planned.

The **Australasian & Pacific Region** will benefit from IOI support for new projects planned by the New Zealand and the Tonga Ombudsman.

The New Zealand Ombudsman will carry out a “*Train the Trainer*” workshop with senior investigative staff from across the Pacific region. The IOI grant is allocated for flights, accommodation and catering. In anticipation of the workshop, the New Zealand Ombudsman has been developing a “*Train the Trainer*” training material and delivering this remotely to senior staff as a pilot for the in-person workshop. This workshop will take place at a flexible date depending on Covid-19 related travel opportunities.

An IOI regional subsidy will help the Tonga ombudsman institution purchase memorabilia to commemorate its 20th jubilee. Having gone through periods of political neglect towards general recognition, the celebration of the jubilee is particularly important for the identity of our member in Tonga.

The **Caribbean & Latin American Region** will also implement two projects under the 2020/2021 regional subsidy scheme.

The Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México and the Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala will coordinate a project on „*Strengthening the non-jurisdictional Human Rights system in the context of the Covid-19 pandemic*“. Human Rights organisations from Brazil, Colombia and Costa Rica will also take part in the project activities, which aim at enhancing the promotion and protection of Human Rights in exceptional circumstances.

The second regional subsidy has been awarded to the Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala for the upgrading of the office’s digital complaint system.

As in Latin America, one of the two regional projects receiving IOI support in the **European Region** is an inter-institutional cooperation project. The Public Defender of Georgia and the Human Rights Defender of the Republic of Armenia will jointly hire an expert to develop a guideline on monitoring socio-economic rights during a crisis such as the Covid-19 pandemic. Based on the expert's guideline, a joint capacity-building training event will be organized for staff of both ombudsman institutions.

The Ombudsman institution of Latvia is planning to improve the accessibility of its website for people with disabilities. The IOI will support this plan with a 2020/2021 regional subsidy.

The **North American Region** is participating in the 2020/2021 regional subsidy programme with training initiatives (to be) organized by the United States Ombudsman Association (USOA) in close cooperation with the ombudsmen of Dayton, Hawaii and Iowa who are both IOI and USOA members.

One of the two training initiatives – a Poverty, Race and Bias webinar – took place in October 2020. There were 98 individuals registered for this training, which explored the intersection of race and class and examined how subconscious bias gets in the way of breaking barriers in our personal and professional lives. The speakers also shared practical strategies to be conscious of racism and poverty.

Further training initiatives to be funded by the IOI are part of the so-called Ombudsman Summer Webinar Series. Assistance will be provided for two of the five webinars – Breaking the Bias Habit by William T.L. Cox and How to Calm an Angry Person in 90 Seconds or Less by Douglas E. Noll.

OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT

As the only global organization for the promotion of Ombudsman institutions, the IOI takes threats against colleagues very seriously and has offered support and solidarity to Ombudsman colleagues all over the world on various occasions, irrespective of whether they are member institutions or not.

SUPPORT FOR COLLEAGUES IN LATIN AMERICA

The IOI was made aware that several Ombudsman offices in Latin America, namely colleagues in Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Peru and Uruguay, faced reprisals, threats and pressure and requested the IOI's support.

The Ombudsman of Bolivia was criticised for her report on the devastating human rights situation within the framework of the UN's Universal Periodic Review; a platform she also took as an opportunity to inform that her office is the object of repeated threats, intimidation and judicial persecution. The Ombudsman of Costa Rica came under attack by members of parliament for her investigation into how public bodies handle sensitive data according to the Data Protection Regulations. The Ombudsman of Guatemala, Mr Jordán Rodas Andrade, who is currently also the President of the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO), faced threats to be removed from office because he hoisted a rainbow flag to support the LGBTIQ+ pride movement. The National Human Rights Institution and Ombudsman of Uruguay faced attacks from the Minister of the Interior who announced plans to examine possible legal actions in order to challenge the constitutionality of the institution, after it had made a number of recommendations regarding an increase of complaints about police violence in the country.

Actions like these have serious impacts on an institution. They represent a major setback for the consolidation of democracy in a country and must not be ignored. It is especially worrying that in times of crisis, such as the one we are facing now due to the COVID-19 pandemic, attempts are being made to silence and restrict institutions such as the Ombudsman, who speak out on behalf of the people; in particular the most vulnerable and disadvantaged groups.

Considering the recent developments in the Latin American Region, the IOI was happy to share the concerns of partner organizations such as the Federation of Ibero -American Ombudsman (FIO), the Network for NHRIs in the American Continent (RINDHCA) and the Association of Ombudsman in Argentina (ADPRA) and to speak out in support of its colleagues in Latin

America and condemn the attacks and threats against the autonomy and integrity of these institutions.

In reference to Article 24 of the Venice Principles, which underline that “*states shall refrain from taking any action aiming at or resulting in the suppression of the Ombudsman institution or in any hurdles to its effective functioning, and shall effectively protect it from any such threats,*” the IOI expressed its full solidarity for the colleagues in Latin America. It further reiterated the importance of strong and independent Ombudsman institutions as core elements of democracy and integral part of any state to ensure good governance and justice, as well as the protection of human rights. Weakening the Ombudsman not only limits citizens’ rights, but also affects the state’s compliance with international human rights obligations.

POLISH COLLEAGUE ONCE AGAIN UNDER PRESSURE

Unfortunately, we have to report that our colleague Adam Bodnar, the Commissioner for Human Rights (Ombudsman) of Poland, once again faced threats to the independence of the office.

Mr Bodnar’s term of office ended in September 2020. According to the legal foundation of the office, the current incumbent performs the duties until the next Commissioner is elected and takes office. This has not been the case. Several candidates for the position of the Polish Ombudsman have been rejected, because the two chambers of the Polish parliament could not agree on a successor.

It was then also brought to the IOI’s attention, that the Polish Constitutional Court was expected to rule on the constitutionality of this transitional provision, which lead to serious concerns that the Court’s decision may cause authorities to consider actions outside the constitutionally prescribed appointment process.

In October 2020, the IOI therefore sent a letter to the Polish Commissioner for Human Rights, stating its opinion on this matter. In this letter, the IOI underlined how important it is to guarantee an uninterrupted functioning of an Ombudsman office. The IOI further stressed that internationally recognized standards, such as the Venice Principles or the recently adopted UN Resolution on Ombudsman, must be applied to ensure that the Ombudsman institution is able to fulfil its mandate without interruption and can perform its duties in the service of the citizens of Poland. A strong and independent Ombudsman institution is a key element for the promotion and protection of human rights in Poland as a member state of the European Union.

On 15 April 2021, however, the Polish Constitutional Court reached a decision and declared that the provision, which provides for the current incumbent to remain in office until the new office-holder is appointed, is unconstitutional. The Court also ruled that the existing transitional provision shall cease to apply three months after 15 April 2021.

In light of this development, the IOI reiterated its opinion in an open statement on 16 April 2021, confirming that the present constitutional procedures for the selection and appointment of a new Ombudsman are in line with relevant international standards, such as the Paris Principles and the Venice Principles. The IOI furthermore underlines, that these procedures guarantee the independence, impartiality and authority of the institution and must not be circumvented.

In May 2021, the IOI issued a final public statement in support of the Polish institution together with the Office of the UN-High Commissioner for Human Rights (OHCHR), the Global Alliance of NHRIs (GANHRI), the European Network of NHRIs (ENNHRI), the European Network of Equality Bodies (EQUINET) and the OSCE's Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR). This was done in reaction to the Polish Constitutional Court's decision and the possibility of a new law being passed, which would have been detrimental to the Polish Ombudsman institution. In this statement, the undersigning organizations reiterated their concern. Should a successor not be appointed within a three-month period, the Office would have to function without a Commissioner, thus seriously limiting its effectiveness and negatively impacting the promotion and protection of human rights in Poland. The statement called upon the Polish authorities to ensure an orderly transition to a new Commissioner for Human Rights and to provide for continuity, ensuring the effective and independent functioning of the institution throughout this process.

PEOPLE'S ADVOCATE OF ROMANIA REINSTATED

A lasting crisis concerning the People's Advocate of Romania brought reason for concern. The Romanian Parliament had taken the unprecedented and legally controversial step to reject the last three annual reports of the People's Advocate. Subsequently, the Parliament voted to dismiss the incumbent, Ms Renate Weber, for alleged violations of the law.

The IOI monitored the situation regarding the attacks and threats against the People's Advocate's independence. In reaction to the Ombudsman's dismissal, the IOI issued a statement signed by IOI President Chris Field, IOI Secretary General Werner Amon, and IOI European Regional President Andreas Pottakis, in which they voiced their concern about the situation. While the IOI does not want to pass judgment on political developments wholly within the domestic sphere of Romania, the statement still stressed that "*a dismissal of an*

Ombudsman not regulated by or without regard to clear criteria undermines the independence and impartiality of the Institution” and that the IOI “cannot support any conduct, which is not in line with international Ombudsman standards such as the Venice Principles.”

The IOI noted with great relief, that the Constitutional Court of Romania by unanimous vote found that Parliament’s decision for the dismissal of Renate Weber from the office of the People’s Advocate was unconstitutional. In its ruling, the Court emphasized the importance of clear legal criteria, which constitute grounds for dismissal. The Court further validated the importance of the values enshrined in the Venice Principles. The institution of the Ombudsman upholds the rule of law in its work to protect individuals from arbitrary power. However, these institutions themselves rely on clearly defined norms to guard their independence and efficiency.

The Court found that, since the act of dismissal was unconstitutional, it ceases to have legal effect. Therefore, from the date of publication of the Court’s decision, Ms Renate Weber resumed her capacity as Ombudsman and will exercise the constitutional mandate for which she was appointed.

PUBLICATIONS

BEST PRACTICE PAPER

The IOI introduced its BPP series with a view to provide guidance material on key features, which inform strong and independent control mechanisms and to present and share best practices from Ombudsman offices around the world. All BPPs are available on the IOI website.

ISSUE 5 – GIVING VOICE TO MENTAL HEALTH PATIENTS

Consistent with the theme of the 12th IOI World Conference (“*Giving Voice to the Voiceless*”), Issue 5 of the IOI Best Practice Paper (BPP) series describes how Ombudsman institutions can design investigations that protect the rights and interests of disadvantaged groups; in the case of this particular paper, mental health patients.

Two Canadian Ombudsman, the Ombudsman of Alberta and the British Columbia Ombudsperson, initiated own motion investigations to look into the treatment received by people involuntarily detained in psychiatric facilities or required to take medical treatment after being diagnosed with a mental disorder.

While the paper itself is based on Canadian experiences, it is anticipated that many countries share similar background in this field and that the topic is therefore of broader interest for the IOI community. In order to reflect practices and experiences from other Ombudsman offices around the world as well, sidebar stories have been annexed to the paper.

The IOI would like to thank the author of the paper, the Office of the Ombudsman of Alberta (Canada), Ms Marianne Ryan, and her competent team for providing IOI members with a paper on yet another timely topic. We also thank the British Columbia Ombudsperson, Mr Jay Chalke, for sharing experience and best practices from his office in this paper as well.

ISSUE 6 – DEALING WITH CHALLENGING BEHAVIOUR

Ombudsman staff who investigate complaints often say the hardest part of the job is handling the behavior of some of the people who use their services. Complainants may be angry or frustrated when they approach the Ombudsman; sometimes with good reason. They might be vulnerable or distressed, and occasionally, they even may appear abusive or threatening. Although this kind of behavior is hard to deal with, there can be a legitimate grievance at the heart of related complaints.

Issue 6 of the IOI's Best Practice Paper (BPP) series is based on the Victorian Ombudsman's "*Dealing with Challenging Behaviours Guide*" and has been modified to reflect an international audience. The paper is intended to provide guidance to those who have not developed their own and to help complaint handlers to deal with such challenging behavior and improve their service.

The author of the paper, Victorian Ombudsman Deborah Glass, kindly shared the strategy her office has developed to deal with the challenging behavior of complainants. Complaint handlers around the world can benefit from the Victorian Ombudsman's experience and best practice through this paper.

IOI PROJECTS

UN WORKING GROUP

In 2018, the IOI Board of Directors decided to establish a UN Working Group and to entrust the group with the task of developing strategies to enhance the visibility of Ombudsman institutions at the UN level, to raise awareness for the important work they contribute to the human rights agenda of the United Nations, and to aspire some higher recognition of Ombudsman institutions by the UN.

One of the main goals identified by the Working Group was to update the existing UN Resolution on the role of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights. Closer examination of the existing document made clear that further amendments had to be sought, in order to give sufficient recognition to Ombudsman offices and – if possible – also include a set of principles, which inform the establishment of Ombudsman offices, such as the „*Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*“ (Venice Principles) adopted by the Council of Europe.

Mr Peter Boshier, Chief Ombudsman of New Zealand and Regional President of the IOI's Australasian & Pacific Region, took a leading role in analysing the resolution and drafting the first proposals for amendments to the document. The IOI would like to express its gratitude to Chief Ombudsman Boshier and his competent team for the great work performed in this regard.

Since the current resolution is traditionally was brought forward by Morocco, the IOI sought the support from the Ombudsman of the Kingdom of Morocco, Mr Mohammed Benalilou, and presented him with the first draft proposal for amendments the IOI had developed. Mr Benalilou agreed to support this initiative. It is thanks to his significant contribution that Morocco presented the amended version of the resolution – as proposed by the IOI – for the 75th Session of the UN General Assembly in 2020.

On 16 December 2020, the UN General Assembly adopted the UN Resolution on “*The role of Ombudsman and mediator Institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law*” (UN Res 75/186).

This is an important step for the IOI and our efforts have been rewarded. A large amount of the IOI's proposals for amendments have been accepted. References to National Human Rights Institutions (NHRIs) have been removed entirely from the document, thus putting a specific focus on Ombudsman and Mediator institutions and making it a much stronger and much more successful document to strengthen Ombudsman offices around the world.

As a whole, the newly adopted resolution is a strong endorsement of the key principles of Ombudsman institutions, such as independence, objectivity, transparency, fairness and impartiality. It is an important milestone in securing worldwide recognition for the work of Ombudsman institutions in promoting good administration, human rights, good governance and the rule of law.

Compared to the previous document, the newly adopted resolution now also addresses the issue of Ombudsman under threat – whether regarding their independence, credibility, budgets or the safety of the office holders – more clearly. With this resolution, the UN underlines how important it is for Ombudsman to be independent from the executive or judicial branches of government, so they can: “*[...] consider all issues related to their fields of competence without real or perceived threat [...] and without fear of reprisals, intimidation or recrimination in any form, that may threaten their functioning or the physical safety and security of their officials.*”

The resolution further calls upon member states: “*To take the appropriate steps to ensure that adequate protection exists for Ombudsman [...] against reprisals, intimidation or threat, including from other authorities.*” (Article 2.e) As an organization representing and supporting Ombudsman offices around the world, the IOI considers this a great development and achievement. With these two documents – the Venice Principles & the UN Resolution – the Ombudsman world now has two very important tools available, to support colleagues who come under threat or operate under difficult circumstances.

Last, but certainly not least, the new resolution provides strong endorsement of the Venice Principles. Article 2.a of the resolution strongly encourages “*Member States to consider the creation or the strengthening of independent and autonomous Ombudsman and mediator institutions [...] consistent with the principles on the protection and promotion of the Ombudsman institution (the Venice Principles),*” thus establishing these principles as the new global standard for the Ombudsman for the first time. This is a considerable and significant success in our efforts to strengthen independent and autonomous Ombudsman institutions around the world.

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION

MEMORANDUM OF UNDERSTANDING WITH GAMIP

The IOI signed a Memorandum of Understanding (MoU) with the Global Alliance for Ministries and Infrastructure for Peace (GAMIP) in December 2020. To give the signing the necessary official surrounding, the IOI organized an online presentation ceremony on 14 December 2020, which was kindly hosted by the Office of the Ombudsman of Santa Fe (Argentina).

By signing this cooperation agreement the IOI and GAMIP both emphasised the high value of this cooperation agreement and expressed their deep hope that members from both organisations would mutually benefit from this joint cooperation. Furthermore, GAMIP and the IOI agreed to collaborate, in order to enhance the actions that both institutions undertake with regard to the following topics: awareness, promotion, dissemination and training for building a culture of peace; education for regional and global citizenship; respect for human rights; and access to justice.

GAMIP is a worldwide community of civil society campaigns, organizations, committed citizens, and government officials supporting the development of ministries and other infrastructures for peace. GAMIP supports peace workers, raises awareness on infrastructures for peace and facilitates the encouragement and support for existing and new national campaigns for Ministries and/or Departments of Peace and the establishment of peace academies and other peace infrastructure elements.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

ENO CONFERENCE

On 26 October 2020, the European Ombudsman marked its 25th anniversary with a digital conference on the evolving role of the office. European Ombudsman Emily O'Reilly and a panel of speakers explored how best to monitor the EU administration as it deals with major current and future challenges.

IOI President Peter Tyndall spoke about the future of the European Ombudsman, underlining that in 25 years the European Ombudsman has developed to be a core accountability mechanism, which holds the Commission to account on behalf of the citizens while promoting good administration, transparency and high ethical standards are more important today than ever before. *“The Ombudsman is now very well placed to play a vital role in tackling the*

existential threats to multilateralism, democracy and the rule of law which now face us,” said IOI President Tyndall.

The event was attended by close to 200 people, with around 80 from the European Network of Ombudsman (ENO), while the rest were academics, NGOs and civil society representatives, and people from EU institutions.

IV CONFERENCE ON HUMAN RIGHTS PROTECTION IN EURASIA

IOI President Peter Tyndall participated in an online conference on “*Human Rights Protection in Eurasia*”, which was hosted by the office of the Human Rights Commissioner of the Russian Federation on 17 November 2020.

During the online event, Ombudsman colleagues discussed the “new realities” of the human rights dimension under the COVID-19 pandemic and shared practices on coping with these new challenges. Speakers included Ms Tatiana Moskalkova, High Commissioner for Human Rights in the Russian Federation, IOI President Peter Tyndall, as well as Ombudsman colleagues from Armenia, Greece, Serbia and Turkey.

In his speech, President Tyndall highlighted aspects of how Ombudsman responded to the COVID-19 pandemic and how they ensured that their services to citizens are up and running in the face of lockdowns, how they continued to make themselves accessible to people in need of their services, especially those most vulnerable in our societies.

ILO SEMINAR

On 26 – 27 November 2020 the Institute of Latin-American Ombudsman (ILO) organized a virtual seminar on “*Human rights in the framework of exceptional situations*”. For more than a decade, ILO makes its annual General Assembly coincide with a seminar, with the objective of jointly analysing issues related to human rights and generating a space to enrich colleagues through the exchange of knowledge, experiences and best practices.

The 2020 seminar was of particular importance, given that it was held virtually for the first time and in the context of a global health crisis. This is why the overall theme of the seminar dealt with the COVID-19 pandemic and the various responses Ombudsman in different countries developed to deal with the challenging situation. Speakers included – among others – Mr Freddy Carrión Intriago, Ombudsman of Ecuador and current Chair of GANHRI, Mr Augusto Jordán Rodas Andrade, Ombudsman of Guatemala and President of FIO, as well as Mr Chris Field, Ombudsman Western Australia and President elect of the International Ombudsman Institute (IOI), who spoke on the role of the state to guarantee people’s rights in such exceptional circumstances.

25TH ANNIVERSARY OF THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF UZBEKISTAN

The Authorized Person of the Oliy Majlis of the Republic of Uzbekistan for Human Rights (Ombudsman) commemorated the 25th anniversary of the institution's foundation with an international Zoom congress.

The event was held under the topic of *“Digitalization of the Ombudsman’s activities: innovative mechanisms for ensuring and protecting human rights and freedoms”* and IOI President Peter Tyndall contributed opening remarks to the event. In his video message, President Tyndall considered the impacts current challenges and innovations have on Ombudsman offices; especially in the context of the digital society. The generation of “digital natives” will further change the way Ombudsman handle complaints and put a clear focus on interacting digitally with complainants and authorities alike. In view of the current COVID-19 pandemic, Ombudsman have also demonstrated their adaptability by making services available on-line promptly. *“It seems very likely that some of the changes we have had to adopt, more staff working from home, for instance, or interacting with public bodies digitally, will continue,”* anticipated President Tyndall in his opening remarks.

THAI OMBUDSMAN HOSTS CONFERENCE TO CELEBRATE 21ST ANNIVERSARY

The Office of the Ombudsman of Thailand hosted an online event on *„The Role of the Ombudsman during and after the COVID-19 Pandemic“* in April 2021 to mark its 21st anniversary. This webinar provided an opportunity to share experiences and views on this timely topic.

The IOI was represented at this event by President Peter Tyndall, 1st Vice-President Diane Welborn and Secretary General Werner Amon. In his speech, Secretary General Amon emphasized the close partnership with the Office of the Thai Ombudsman over the years. Speaking about the impact of the COVID-19 pandemic on the work of Ombudsman institutions, Mr Amon paid special attention to vulnerable groups. *„This pandemic had a disproportionate impact on the most vulnerable people in our societies,“* Amon underlined in his speech. At the same time, he recalled *„the special responsibility of Ombudsman institutions to help those who are most vulnerable and have the least chance to help themselves.“*

3RD LATIN AMERICAN CONGRESS ON RESTORATIVE JUSTICE

The 3rd Congress on *„Restorative Justice and Human Rights: Promoting Restorative Practices as Public Policy“* brought together more than 60 speakers from all parts of the Latin American region.

Presentations and discussion groups covered a wide range of topics, such as the challenges of justice and restorative practices in complex and uncertain times and legislative advances in the implementation of restorative policies for human development. In a video message, IOI

President Chris Field welcomed the initiative of a congress on the new, yet essential, concept of restorative justice and he underlined the importance of building contributions and spaces that help to think about how Ombudsman institutions around the world can best contribute to this matter.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

Due to the on-going COVID-19 pandemic and the continuing travel restrictions, visits at the General Secretariat in Vienna were not happening in 2021. The Secretary General was only able to welcome the Director of the Vienna-based EU Fundamental Rights Agency (FRA), Mr Michael O’Flaherty, at the premises of the Austrian Ombudsman Board in Vienna, to discuss possible future cooperation between the IOI and FRA in the years to come.

IOI BOARD OF DIRECTORS

ELECTION OF IOI OFFICERS

For the first time in the history of the IOI, the wider membership (i.e. Voting members in good standing) were invited to nominate candidates from among the Board members and to elect the four IOI Officers (President, Vice-Presidents, Treasurer) afterwards in an electronic ballot conducted by the Secretariat.

In an open call for nominations, Mr Chris Field (Ombudsman Western Australia) was nominated for the office of IOI President, Mr Viddhavat Rajatanun (Chief Ombudsman of Thailand) and Ms Diane Welborn (Ombudsman Dayton-Montgomery County, USA) presented their candidacy for the Vice-President positions, and Ms Caroline Sokoni (Public Protector of Zambia) stood for election for the position of IOI Treasurer.

A total of 170 member institutions were entitled to vote in this electronic ballot and a gratifyingly high number of 62 % participated in the election carried out by the General Secretariat. Each of the four candidates received an overwhelmingly high vote of confidence in support of their candidacy.

The newly elected Officers of the IOI have taken office after the incoming IOI Board of Directors held its inaugural meeting by electronic means on 26 May 2021.

FINANCIAL MATTERS

Despite the Covid-19 pandemic and its economic consequences, the IOI's financial situation remained sound. The Austrian Ombudsman Board (AOB) as the IOI's host continued to receive funds from the Austrian Government to operate the IOI General Secretariat and finance international activities. The total cost incurred by the AOB in connection with its international activities was EUR 339,159. From this amount EUR 270,024 were used for staff costs, i.e. salaries, pension benefits and health insurance of one part-time employee, two full-time employees and two interns; the rest – EUR 69,135 – was spent on the IOI's operating costs. The amount required for office activities was particularly low in 2020/2021 since travelling and international exchange were very limited during the pandemic.

The IOI's financial health also depends on the payments made by the steadily growing community of IOI members. Although the world's economies struggled with the corona crisis, the IOI's members paid their fees as usual. At the end of 2020/2021, the revenue generated from membership fees was EUR 179,370. The IOI General Secretariat administered the IOI's funds with utmost care. They were used exclusively for projects benefitting the IOI membership, not for office activities. All transactions were overseen by the Treasurer, authorized by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2020, the IOI's net assets amounted to EUR 365,524 whereas they were at EUR 497,392 at the end of the reporting period on 30 June 2021. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2020/2021 and previous periods:

Projects planned in 2020/2021 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
2017/2018 IOI regional subsidies	2,072
2018/2019 IOI regional subsidies	12,649
2019/2020 IOI regional subsidies – IOI World Conference support for participants	42,000
2020/2021 IOI regional subsidies	39,400
Support for organizers of postponed IOI World Conference	30,000

Projects planned in 2019/2020 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
NPM training for future NPMs 2020	15,000
African research study	37,436
African research study - translation	20,000
IOI travel costs	10,000
IOI interpretation costs	15,000
Media training for Ombudsman	20,000
IOI audit	3,400
Banking fees	2,500
TOTAL	249,457

MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fee payments made by Voting and non-voting members in 2020/2021 amounted to EUR 179,370. This was the best result ever achieved by the IOI.

VOTING MEMBERS

At the end of June 2021, 77 per cent of the IOI's 205 "old" Voting members had paid their fees for 2020/2021. The four new Voting members will only be billed in 2021/2022.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	17	15
Asia	16	8
Australasia & Pacific	17	1
Caribbean & Latin America	13	14
Europe	80	7
North America	15	2
TOTAL	158	47

NON-VOTING MEMBERS*

Approximately half of the non-voting members paid their membership fees in 2020/2021.

*former associate and individual members

EXTERNAL AUDIT

IOI's new auditor Mazars Austria Ltd. audited the IOI's books on 21 July 2021. The audit report was completed in September 2021. In their report Mazars Austria Ltd. confirms that *“all significant transactions have been properly recorded and the IOI's funds have been used according to the IOI By-laws.”*

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

Notable across the board, the Ombudsman institutions in the IOI Africa Region undertook the core functions of investigating, reporting on and remedying maladministration, and of ensuring unlimited public access to their services. Besides the generic activities, members undertook the following specific activities in the reporting period:

- **Angola:** Conference meeting with the Network of Portuguese Ombudsman and National Human Rights Institutions in Angola on January 2020.
- **Botswana:** The office conducted its first systemic investigation.
- **Burkina Faso:** Undertook exchange visits to Cote d'Ivoire and Saudi Arabia.
- **Ivory Coast:** Established a Mediation Council, which held its first meeting at its new headquarters in Yamoussoukro and opened its doors in 2020. The Mediation Council brings together, under the leadership of the Mediator of the Republic, the Secretary General of the Institution, high-ranking officials, delegated Mediators and directors of departments to chart the way forward in management of the affairs of the office.
- **Kenya:** Hosted a delegation from Ghana's Right to Information Commission, which visited to learn best practices and share experiences and challenges in the implementation of the access to information law.
- **Malawi:** Held an interface meeting with the Public Accounts Committee on the utilization of COVID-19 funds and started implementation of the functional review (management study) report, which has resulted in the establishment of a standalone ethics accounts entity.
- **Morocco:** Played a significant role in the development and drafting of the special resolution of the United Nations on the „Role of Ombudsman and Mediators in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the Rule of Law.“
- **Mozambique:** Launched a partnership campaign with stakeholders and people of goodwill to support and minimise the suffering of internally displaced victims of armed attacks in Carbo Delgado. The amount raised towards the campaign was distributed among affected families.
- **South Africa:** Commemorated the 25th Anniversary of the Office of the Public Protector.

*contributions submitted by respective Regional President and edited by IOI General Secretariat

The Military Ombud South Africa experienced a rise in the number of cases relating to the conduct of members of South African Defence Force (SANDF) deployed to enforce a national lockdown imposed as public health containment measure against the COVID-19 pandemic. These complaints ranged from allegations of assault, damage to property, use of excessive power and general heavy-handedness by soldiers.

The Western Cape Police Ombudsman resorted to social media, hosting Facebook Live sessions, and a radio campaign to reach target audience in the wake of restrictions of face-to-face interactions due to COVID-19 pandemic.

ACHIEVEMENTS

Although 2020/2021 was a difficult year riddled with COVID-19 and its repercussions, member institutions of IOI Africa realized notable achievements. Among these were the following:

- First virtual **annual regional meeting** under the theme “*COVID-19 and its implications for the Ombudsman institutions*” on 29 July 2020 under the leadership of the Ombudsman of Botswana.
- **Botswana:** Office of the Ombudsman was conferred with the human rights mandate through the Ombudsman Amendment Act No 22 of 2021.
- **Kenya:** The Office of the Ombudsman established two new regional offices in Nyahururu and Garissa.
- **Ivory Coast:** The Médiateur de la République developed and adopted a new strategic plan 2021-2023 for guidance of the office in implementation of its mandate.

CHALLENGES

Member institutions reported the following challenges:

- Budgetary constraints
- COVID-19 protocols limited the reach to stakeholders and members of the public as well as limited the time for public engagements. Members tried to circumvent this challenge by convening virtual engagements where possible.
- Staff infections with the COVID-19 resulting in self-isolation, quarantine, hospitalisations, temporary office closures or even death.

ASIAN REGION

The **Ombudsman for the Ministry of Interior of the Kingdom of Bahrain** received 900 complaints, which is a slight increase in comparison to last year. In relation to the sources of these complaints it is remarkable to note that the Office initiated the investigations into 10 grievances by itself. The number of grievances received by the Office via WhatsApp came in the first place with a number of 479 grievances, which is more than 53%. In relation to COVID-19 the Ombudsman set measures which aimed at preventing the spread of the virus while also ensuring unhindered access to its service, for instance by virtual communication services for inmates. The rehabilitation and community integration programs, which translate the objectives of the Law of the Reform and Rehabilitation Institute, have become a pioneering model at the Arab and regional levels. The introduction of an open prison system will further help to expand the application of the Penal Code and alternative sentencing, which the Kingdom of Bahrain is one of the first Arab countries to adopt.

In the period under review, the **Commission against Corruption (CCAC) of the Macau S.A.R.** filed a total of 383 cases for investigation from which 272 were Ombudsman related, including 50 cases where the Ombudsman requested the relevant departments to follow up. CCAC published reports and recommendations on topics, such as land concessions leaseholds, granting of public loans and subsidies, as well as specific public construction areas. Furthermore, in the area of promotion and education, CCAC resorted to the use of online resources, instead of face-to-face seminars and workshops, to continue its work in the area of public and private integrity. The Office launched a Webpage on “*Information about integrity for public servants,*” and increased its online education activities in particular by providing teachers with timely and suitable integrity education materials and by launching the “*Integrity education WeChat account*”.

The **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communications in **Japan** received a total of 119,116 cases, including 44,958 cases through Administrative Counsellors in 2020. As the COVID-19 pandemic has had a huge impact, particularly on face-to-face activities, the number of new cases decreased 27.2% compared with the previous year. Meanwhile, the AEB played a critical role in handling complaints and inquiries related to COVID-19 (18,281 cases in total) by providing necessary support to the public at the grass roots level. The AEB made efforts for setting up consultation booths that keep sufficient distance and introducing remote counselling via videophone, to ensure the safety and accessibility. PR activities such as holding panel exhibitions nationwide (200 locations) are further enhanced with the 60th anniversary of the system of Administrative Counsellors coming in 2021.

The **Jordanian Integrity and Anti-Corruption Commission (JIACC)** updated the National Integrity and Anti-Corruption Strategy. The JIACC adopted a participatory approach in updating the strategy, using a process which involved those concerned in strengthening the integrity and anti-corruption system at the national level; from the public administration, to civil society institutions and the private sector. In the field of Anti-money laundering the JIACC improved the quality of notifications related to suspected money laundering and related crimes or terrorist financing. A joint meeting was held with the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Unit, which defined the criteria for notifications and emphasized the parallel financial investigation. In terms of legislation, a draft system for the protection of whistle-blowers for the year 2021 has been prepared. In March 2021, a twinning project was launched to support the JIACC in the areas of integrity and prevention of corruption and enable it to carry out its tasks effectively.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC)** of the **Republic of Korea** received 49,390 complaints in 2020 and handled 45,657 cases, of which 18.5% were concluded in corrective recommendation, expression of opinions, mediation or agreement. The ACRC established a national grievance emergency response division to promptly protect the rights and interests of vulnerable groups and those living in remote regions, who experienced more difficulties with the COVID-19 pandemic. Furthermore, the ACRC promoted the enactment of the Act on the Prevention of Conflict of Interest Related to Duties of Public Servants, which prevents and manages conflict-of-interest situations that may be faced by public servants and eradicates pursuit of improper private interest.

The activities of the local grievance commissions were made as follows. The **Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission** introduced a system to receive online signatures to start citizen audit previously possible only offline and facilitated citizens' participation by simplifying the audit claim process since January 2021. The **Ulsan Metropolitan Government Civic Ombudsman Commission** held two visiting counseling service events to listen to various opinions and established the system improvement team to remove the cause of major civil complaints from an institutional point of view. The **Civil Ombudsman of Siheung City** pursued indemnity on proactive administration by revising ordinance on the Operation of the Civil Ombudsman of Siheung City.

The **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** has received 7,411 complaints, out of which 1,618 were admitted. This includes, 49 complaints relating to children issues, three Suo Moto and two cases under section 33 of the Act providing for informal conciliation and amicable resolution of disputes. The statistics demonstrate growth of the Institution and public trust and confidence in the Ombudsman Office. The research study on "*Issues of Girls Education in Sindh*", conducted by the Sindh Education Foundation (SEF) on the initiative of the Provincial Ombudsman was launched by the Honourable Chief Minister Sindh with the objective of

removing bottlenecks and obstacles in girls' education. In relation to the COVID-19 pandemic, the Ombudsman has taken Suo Motu action and directed the Inspector General of Prisons Sindh, to issue directions to take safety measures especially for the old and ailing prisoners to protect the inmates from the looming threat of COVID-19 in jails. Furthermore, the Ombudsman called the Accountant General Sindh, to discuss the chronic issue of delayed pension cases and how to expedite and simplify the procedure to avoid unnecessary delays in pension cases. To enhance awareness of the institution, a public service message was distributed in the 16 Regional Offices of the Ombudsman with instructions to display the same at District Offices of Sindh Government such as Education, Health, Police, etc. and other public places. This year, the Ombudsman also introduced a quarterly newsletter reflecting the Ombudsman's work.

The Office of the **Ombudsman Philippines** has launched investigations to look into alleged irregularities committed by certain government agencies in relation to the ongoing health crisis such as irregularities in procurement, delay in release of benefits, mismanagement of funds, and questionable grants of advances to allegedly pre-determined health care institutions, among others. On the prosecution side, in order not to unduly delay the arraignment of an accused either before the special anti-graft court or the regular courts, the Ombudsman allowed its prosecutors to attend the proceedings and promulgation of decisions through remote hearing or videoconferencing. Moreover, the Ombudsman has signed a Memorandum of Interest to establish the Southeast Asia Ombudsman Forum with the Office of the Ombudsman Thailand and the Ombudsman of Indonesia. The Ombudsman and its partners, the University of the Philippines and the Commission on Higher Education, also started developing story boards for a set of dramatized anti-corruption cases based on the Ombudsman's case digests. The resulting episodes, once completed, are envisioned to better communicate to the public the typologies and perils of corrupt activities.

The Office of the **Parliamentary Commissioner for Administration (Ombudsman)** of Sri Lanka dealt with 2194 complaints in the year under review, which included five complaints referred to it by the Parliamentary Petitions Committee. In the year 2020, there was a considerable number of complaints in respect of matters, such as issuing of land permits, pensions issues, problems on employment, salary anomalies, unauthorized construction, issuing licenses, or issues relating to building permits. A large number of complaints concerns the Home Affairs, District Secretariats / Divisional Secretariats and the Ministry of Education & Higher Education. When conducting inquiries, it was revealed that the majority of the complaints were on issuing of grants and permits to state lands and many of those were against the respective Divisional Secretaries.

The Office of the **Ombudsman of Thailand (OMT)** received a total of 4,948 complaints while, during the reporting period of 2021, the OMT received a total of 2,302 complaints. The OMT conducted studies to solve systemic problems related to telephone service charges which

impose undue burden on people; grievances caused by determination of national reserved forest zones; or refusal of E-Visas for Myanmar and Indian tourists. Three recommendations were made to the Cabinet regarding State agencies that did not fulfil their duties in matters on education for preschool children; consumption of Folic Acid supplement (Vitamin B9) by women during, before and after pregnancy; and the disclosure of information or public information by State agencies and allowing people convenient access to such information. On 2 April 2021, an international Webinar on “*The Ombudsman’s Role during and post COVID-19 Pandemic*” was held to commemorate the 21st Anniversary of the establishment of the OMT. The event was participated by esteemed Ombudsman colleagues from the IOI Executive Committee and Board of Directors, the President of the Organization of Islamic Countries’ Ombudsman Association, as well as Asian and European Ombudsman. Furthermore, the IOI Asian Region Meeting was held and chaired by the OMT via virtual means to discuss about the revision of Rules for the IOI Asian Region and regional activities.

The **Ombudsman for Human Rights and Justice (PDHJ)** of **Timor Leste** facilitated a human rights training course for 50 police officers in Aileu and Liquiça Municipality and launched public campaigns on human rights issues during the COVID-19 pandemic through brochures and pamphlet distribution. The Office monitored the implementation of the State of Emergency during the COVID-19 pandemic as well as the implementation of a programme by the government to provide houses for vulnerable people and another programme initiated by the government to provide food and essential supplies to the community during the COVID-19 pandemic. Furthermore, PDHJ monitored thematic issues on maternity wards at healthcare facilities, facilities in prisons and police detention centres, and developed a training manual for prison guards together with the Ministry of Justice and the APT. The Office received 152 complaints received from July 2020 to April 2021 and conducted 110 investigations related to both human rights and good governance violations. PDHJ submitted 15 reports regarding the implementation of the State of Emergency during the COVID-19 restrictions, as well as a complementary report for the Universal Periodic Review (UPR) to the Human Rights Council of the United Nations.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

The 2020/21 reporting year was a year of adaptation, resilience and growth for APOR members. Following the rise of COVID-19 in the previous year, member institutions established new ways of working, continued core functions, and advanced their strategic and growth plans. The year saw significant milestones for APOR members, including the 20th anniversary of the Ombudsman of Tonga, the 90th anniversary of the Control Yuan, and the relocation of the

Papua New Guinean Ombudsman Commission and Samoan Ombudsman to larger premises to accommodate growing teams.

A major event this year was the **32nd APOR Conference** hosted by APOR Regional President and New Zealand Ombudsman Peter Boshier. Due to travel restrictions, the event was held entirely online – a first for the region. The theme was “*The Role of The Ombudsmen In Times of Crisis*”, with panel sessions on “*Adapting practice in changing times*” and “*Keeping Government to Account in emergencies and post-emergencies*”. The conference provided space for Ombudsman and staff to share and learn from each other, and recognised the increased importance of the role of Ombudsman institutions and integrity agencies during exceptional times.

Australia’s Commonwealth Ombudsman published several investigation reports. The Office also published a report on immigration detention and a report titled “[*Did They Do What They Said They Would?*](#)” looking at the implementation of recommendations made by the Office. COVID-19 continued to create challenges for the Office, impacting its capacity to carry out in-person inspections of places of detention and of law enforcement’s use of covert and intrusive powers. Due to travel restrictions, the Office continued to conduct its international programme activities and engagement virtually. In 2020/21, the Office received 36,731 contacts, representing a 28% decrease on the previous year. On 31 July 2021, Michael Manthorpe PSM retired as the Commonwealth Ombudsman. Deputy Commonwealth Ombudsman Penny McKay will act in the position until a new Ombudsman is appointed in 2022.

The year marked the 90th anniversary of the **Control Yuan (CY), Taiwan**. It also saw the establishment of its National Human Rights Commission (NHRC) function on 1 August 2020. The establishment of the NHRC marks a milestone in Taiwan’s democracy and human rights. Seven systemic investigations were completed. The CY received 14,497 complaints, issued 198 investigation reports, impeached 21 government officials, and proposed 55 corrective measures for administrative agencies. The CY completed a number of international engagements: President Chen met virtually with APF Expert Rosslyn Noonan and APOR President Peter Boshier; and attended video conferences including the 12th IOI World Conference, 32nd APOR annual conference, 25th Annual Conference of the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO), and the APOR By-laws reform working group. The NHRC held a video conference with the Equality and Human Rights Commission of the UK and the Forum on International Practice of OPCAT-NPM and Human Rights of Fishermen.

The **Cook Islands Ombudsman** continued towards the implementation of a national human rights mandate. As part of the Cook Islands Economic Response Plan for COVID-19 there have been restrictions placed on budget increases in the public service until 2024, which has impacted the timeline for the establishment of the mandate. Due to the distance between the different islands of the Cook Islands, one of the Office’s biggest challenges is delivering outreach

programs. Operationally, the Office's biggest challenge is non-response from government ministries. The Ombudsman hired a technical specialist to assist with police complaints. This proved very valuable, as staff were able to utilize this expertise in interview techniques and process and procedures. During this period, the Ombudsman closed a majority of aged complaints by re-engaging with complainants, apologizing and setting better intentions. The Office has also started to drive the importance of a proactive approach instead of a reactive one with government agencies/ministries.

The challenges posed by COVID-19 underscored the commitment of the Office of the **Ombudsman Hong Kong** to improving public administration. The Office strived to maintain services while minimising social contact and maintaining hygiene at the office premises. While in-person visits to the Office were limited, the Office encouraged the public to contact it through other means. The Office received a record-breaking 29,814 complaints, processed 30,021 cases and completed nine own-motion investigations. Despite the influx of complaints, the Office continued to meet most of its performance pledges. The Office made 194 recommendations in the reporting year, about 90% of which were accepted. For the first time in the year, the Office broadcast its press conferences live through social media to expand the reach to the public.

In May 2021, Paul Miller was appointed the **New South Wales Ombudsman (Australia)** for a fixed seven-year term. The Office was heavily impacted by the COVID-19 pandemic, with staff working remotely for long periods. The Ombudsman received 24,733 contacts (down 25%, primarily due to its efforts to proactively reduce 'misdirected contacts') and finalised 12,993 actionable complaints. The Office continued to deliver external training to improve public and community sector administration and published a 3rd edition of the Managing Unreasonable Conduct of Complainants manual. The Office tabled six special reports in Parliament, including three investigations and a report on COVID-19 related issues "*COVID-19: 2020 Hindsight*". The Office contributed to five parliamentary committee inquiries. In 2021, the Ombudsman was unsuccessful in its request to Government for a modest increase to its baseline funding to meet core statutory functions, as well as new funding to update or replace IT systems. In late 2021, legislation was introduced into Parliament that confers additional functions to the Office: the Mandatory Disease Testing Act 2021 and the Public Interest Disclosures Bill 2021.

The **New Zealand Ombudsman** published two systemic investigations: "*A Matter of Urgency*" concerning the uplift of newborn babies by Oranga Tamariki (Ministry for Children) and "*Off the Record*", an investigation into the recording of deaths of people with intellectual disabilities in care of the Ministry of Health. The Ombudsman received 13,185 complaints – this represents an 11% increase of complaints received by the Ombudsman from the previous reporting period and the highest volume of complaints received by the Ombudsman to date. The Ombudsman visited 90 places of detention and conducted 58 formal inspections under his OPCAT jurisdiction, which has been expanded to include private aged-care facilities and Managed

Isolation & Quarantine (MIQ) facilities. This is a significant increase in OPCAT inspections despite the restrictions imposed by the pandemic. Internationally, the Ombudsman piloted an investigation skills training programme with the Ombudsman of Vanuatu and initiated a programme to link Ombudsman across the Pacific through the provision of videoconferencing technology.

The **Northern Territory (NT) Ombudsman (Australia)** undertook preparations for two additional roles, Interim National Preventive Mechanism for the Territory under the OPCAT Protocol and Principal Officer supporting the new Judicial Commission, which handles complaints about the behaviour or capacity of NT judicial officers and ordinary members of the NT Civil and Administrative Tribunal. The Office also saw a sustained increase in the number of complaints in both the Ombudsman and Information Commissioner jurisdictions. Work was also undertaken in relation to a number of new one-off review functions required by legislation, for example, relating to firearm prohibition orders and domestic violence information sharing. The ongoing coronavirus pandemic presented significant challenges to the internal functioning of the Office and the timely disposition of complaints about government agencies, particularly in relation to police conduct and correctional services.

Following 20 years' of service as an officer of the **Ombudsman Commission of Papua New Guinea**, Richard Pagen was appointed as Chief Ombudsman in July 2020, bringing with him a focus on mediation and early resolution. An investigation into road infrastructure led to the repair of critical infrastructure in the Highlands Region. The Commission referred seven leaders as part of its function under the Leadership Code and undertook community outreach activities in the Sepik region.

The Office of the **Queensland Ombudsman (Australia)** strives to be an agent of positive change for fair and accountable public administration in Queensland. COVID-19 disruptions and restrictions contributed to developing new practices to ensure business continuity. The Office's 2020/21 Annual Report contains a specific Report on COVID-19 complaints. The Ombudsman redeveloped its training services so they can be delivered online. When COVID-19 prevented the Ombudsman from being able to conduct the annual adult prison visit program in its traditional form, they delivered it virtually. One of the Ombudsman's strategic objectives is to improve the knowledge and skills of agency officers in managing complaints. In pursuit of this, the Ombudsman established the Complaint Handlers' Network to share insights from its work and build greater knowledge across government in dealing with more complex complaints issues.

The Office of the **Samoa Ombudsman** bid farewell to its longest-serving Ombudsman, Afioga Maiava Lulai Toma, who held Office since 1994. His leadership played a significant role in guiding and broadening the Office. In April 2021, the Office welcomed Afioga Luamanuvao Katalaina Sapolu as Samoa's fourth Ombudsman and the first woman to hold the post. The

Office relocated to larger premises to accommodate growing staff and operations. The Office's Special Investigations Unit (SIU) received 88 complaints regarding disciplinary forces, 39 of which were resolved and 22 of which were referred to the relevant disciplinary body. The SIU continued to carry out its detention inspectorate function in spite of COVID-19 delays. The Good Governance Unit received 69 cases, 54 of which were in the Unit's jurisdiction. Of these, 33 were resolved and 14 referred to appropriate authorities.

The first day of the 2020/2021 year coincided with the 39th anniversary of the **Solomon Islands Ombudsman**. This milestone was marked by a website launch. The Office finalized its complaint-handling policies and procedures and has been undertaking community outreach with secondary schools to educate students and teachers about the role of the Ombudsman and how it can help them.

The **South Australian Ombudsman** received 3,825 complaints about state and local government agencies and finalised 3,780 complaints over the reporting period. Formal investigations were completed in 32 cases, with a total of 86 recommendations made to improve public administration. A number of the investigations concerned local council elected members breaching their Code of Conduct by disclosing confidential information or failing to declare conflicts of interest. In addition, an audit into the complaint handling procedures of workers compensation authorities was completed and published. The Ombudsman, in his capacity as an external reviewer of agencies' Freedom of Information decisions, completed 418 applications for external review – a record for the office.

The team of the **Tasmanian Ombudsman (Australia)** was back working in the office from July 2020 to June 2021 after working from home during the COVID-19 lockdown. Complaints increased by just over 10% from the previous year but anecdotally, staff were dealing with more complainants who were noticeably stressed and frustrated. The Office had a number of COVID-19-related complaints, which presented some challenges as multiple departments played a role and identifying the appropriate body was sometimes difficult. The Ombudsman continued to finalise the review of public interest disclosure procedures, a project that is nearing completion. The Office had some staff changes with the departure of two senior investigators, a significant loss in a team of only 4.4 full time equivalent members but it has received additional funding which should address staffing needs.

The **Australian Taxation Ombudsman (ATO)** published three investigation reports. The survey results of an investigation into the effectiveness of ATO communications of taxpayers' rights to complain, review and appeal decisions, actions and outcomes made by the ATO were released. The Ombudsman received 1,632 complaints, of which 85% have been processed and finalised within the same period. The majority of complaints received related to the ATO (93.6%). Despite the reduction in the number of complaints, there was a significant increase

in the receipt of complex complaints. A key focus of tax complaint investigations was access and eligibility to receive Government economic stimulus measures.

The Office of the **Ombudsman of Tonga** engaged in a concerted community outreach programme over the year. Staff delivered presentations at government retreats, the Law Society of Tonga and at the annual conference of the Church of Tonga. While face-to-face community outreach efforts were disrupted at times by COVID-19 restrictions, Ombudsman staff travelled to the island of Vava'u to meet with residents and record complaints. The Office also implemented its Tatala Case Management System to streamline casefile management and increase operational efficiency.

The **Ombudsman of Vanuatu** has been undertaking significant work under its Leadership Code function, which was expanded by legislation in the previous reporting year. The Ombudsman delivered several presentations for leaders from across Vanuatu to help them better understand their obligations under the Leadership Code. The Ombudsman published a special report on the “*Observance of Multilingualism*” and an updated Staff Manual. Investigations staff engaged in an ongoing training programme with the New Zealand Ombudsman. The Vanuatu Ombudsman also welcomed its first interns, who joined the office on placement from the National University of Vanuatu.

COVID-19 continued to dominate the work of the **Victorian Ombudsman (Australia)**, based in what became the world's most locked down city. Complaint numbers rose some 13%, and resulted in several COVID-themed major investigations. These included the hard lockdown of seven public housing towers in inner Melbourne, which was found to be a breach of the human rights of the 3,000 residents. While the Victorian Government did not accept the Ombudsman's recommendation that it apologise to the residents, later outbreaks of COVID-19 in the towers were handled with far greater attention to the humane treatment of people. The economic impact of COVID-19 lockdowns was widely felt across Victoria. While the Government established a grant system to support small businesses, this became subject to over a thousand complaints when grants were refused. An investigation exposed flaws in the program and resulted in over 10,000 small businesses being invited to reapply. Financial hardship was also a theme in the systemic investigation into how local councils dealt with the issue in demanding payment of rates. The investigation found very different practices across Victoria's 79 local councils, and included guidance on good practice, which has been widely adopted.

The **Western Australian Ombudsman** tabled a major own motion investigation in Parliament on „*Preventing Suicide by Children and Young People 2020*“. The Ombudsman received 2,119 complaints, 96% of which were resolved within three months. The Ombudsman made 14 recommendations in his function to review child deaths and family violence fatalities. 100% of recommendations made by the Ombudsman were accepted. The Ombudsman worked on

the commencement of five new functions, including a scheme to mandate reporting of abuse against children to the Ombudsman to ensure it is properly investigated.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

As part of its 30th anniversary celebrations, the **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** organized a webinar presenting its publication “*Guide of Inclusive Responses in a Local Context*” (“*Gía de respuestas inclusivas en un contexto local*”). The aim of the guide is to provide open access to the instructions, recommendations and guidelines specified by national and international human rights organizations, as well as the application of measures put in place by executive and other relevant bodies in relation to the rights of vulnerable groups against the backdrop of the COVID-19 pandemic. Also, as of the start of the first lockdown, persons who ended up being stranded in cities and provinces of the country which were not their usual place of residence contacted the office of the Ombudsman for advice. The same happened with citizens from other provinces of Argentina who were stranded in Santa Fe but needed to go back home. With this in mind, various letters were sent to the relevant national and provincial authorities in order to provide these people with solutions. Those who were able to reach their homes were very grateful and subsequently called us to let us know how our intervention helped them, which was gratifying for the whole team. The Ombudsman of the Province of Santa Fe played an active role in repatriating persons who were stranded in various countries, handling cases of Argentinian citizens abroad but also of foreigners in Argentina who wanted to return to their native country.

Organized by the Ombudsman of the Province of Santa Fe, together with the General Defender of Lomas de Zamora, the Superior Council of the Judiciary of Colombia and the Colombian Ombudsman, the 2nd Latin American Congress of Restorative Justice, “*Building a culture of dialogue, peace and human rights*” (“*Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos*”), took place online in June and July 2020. Its objective was to provide a forum for reflection and experience exchange with the goal of preventing and transforming conflict situations and building of societies that are more supportive, tolerant, participatory and inclusive. The congress was especially aimed at leading national and international specialists in restorative justice and was attended by over 2,800 people.

“*Public Policies and Social and Solidarity Economy*” (“*Políticas Públicas y Economía Social y Solidaridad*”) is a document resulting from the Cooperation Framework Agreement signed between the Ombudsman and the National University of the Littoral in September 2017. Its purpose is to produce periodic monitoring reports on public policy (whether national, provincial and municipal) linked to the Social and Solidarity Economy (SSE), from a human rights perspective. The SSE offers fresh, creative theoretical and practical solutions aimed

at integrating or reintegrating in production and employment all those workers who, due to differing circumstances, have lost their traditional source of income. Given that this initiative is at the crossroads of human rights, and that the material reproduction of countless individuals and families depends on it, the office of the Provincial Ombudsman has placed it high on the agenda.

The **Ombudsman for Children and Adolescents of the Province of Santa Fe (Argentina)** issued Proposal No. 6 to ensure that all measures recommended and/or put in place by the National State in order to mitigate the risks of infection with COVID-19 are also fully implemented in all institutions subordinated to the Secretariat for the Rights of Children, Adolescents and the Family (SDNAyF) and the juvenile penal system, as well as in prison units for adult women accommodating pregnant women, babies and young children. Following on from this, a telephone survey was conducted with all the institutions and shelters informed by SDNAyF that house children and adolescents separated from mainstream life, to gain insight into the situation in those institutions. Communication was established with the authorities and a weekly telephone contact methodology developed so as to speak to detention centre managers, taking account of the need to directly assess the circumstances of resident adolescents. The work of the institution and the forms of care in particular situations at the Rosario and Santa Fe offices were reorganized in line with the national provisions on preventive and mandatory social isolation. The communication department worked to disseminate official information through institutional social networks, and proposals for promoting rights of children, adolescents and families were elaborated.

The **Ombudsman Sint Maarten** celebrated its 10th year anniversary in 2020. Despite operations being severely limited by the pandemic, the office remained as active as possible. With many persons losing their jobs and income and therefore their ability to pay their rent, many complaints were received during the early months of the pandemic regarding (illegal) evictions. The Ombudsman immediately informed the public that in the event of disputed termination of a rental lease agreement and subsequent eviction, this can only be done with permission of the Rent Tribunal or the Court of First Instance. The Ombudsman concluded a systemic investigation regarding the towing policy of the Sint Maarten Police Force. This report was also complimented by a short film. The method of accompanying reports with short videos, that can be quickly and widely disseminated via social media, to engage the public, is an approach the institution will continue in the future. The highlight for 2021 was the challenge made by the Ombudsman to the Constitutional Court regarding legislation pertaining to cuts to the employment benefits of all (semi) public sector workers that government was forced to implement because of the economic crises caused by the pandemic. Although the laws in question were not quashed by the court, the Ombudsman was contented with the fact that the verdict provided the necessary clarity to government. The Ombudsman was also satisfied with the important observation made by the Court that Sint Maarten has not established a

poverty line and that the present amounts provided for social assistance are very well below the statutory minimum wage. It is hoped that these observations will result in government addressing and implementing the necessary changes to tackle poverty on the island.

During the period covered by this report, the reduced accessibility of government was a major challenge facing the **Ombudsman of Curaçao**. As a result of the COVID-19 pandemic, many government employees worked from home and were therefore not always easily accessible. The requests submitted to the Ombudsman could therefore not always be resolved with the desired speed. However, the Ombudsman dealt with more requests in 2020 than in the previous year (842 in 2020 compared to 568 in 2019). As part of his work, the Ombudsman also sent several letters to the government, in which attention was drawn to the scientific basis and proportionality of various measures taken to manage the effects of the pandemic. Furthermore, the Ombudsman several times drew attention to the fact that many households did not have access to clean water for various reasons. Because of the human rights aspect of access to clean water, the Ombudsman argued that citizens should under no circumstances be completely cut off from clean water. The National Ordinance for the Ombudsman for Children was also approved and entered into force in 2020, creating the legal basis for the Ombudsman to monitor the rights of children, as enshrined in the International Convention on the Rights of the Child. The new legislation made it possible for Parliament to formally appoint an Ombudsman for Children. Another positive development in the year 2020 was the entry into force of legislation, which extends the investigative powers of the Ombudsman. The Ombudsman can now investigate the propriety of the conduct of all administrative bodies in Curaçao, and not just the ministries. This greatly improves the scope of protection that can be afforded to all those who approach the Ombudsman.

EUROPEAN REGION

The new **Board of Directors** of the European Region took over from the old one in May 2021. Following the electronic ballot in October 2019, the seven members elected were Andreas I. Pottakis, Elysabeth Rynning, Rob Behrens, Peter Tyndall, Maria Lucía Amaral, Marc Bertrand and Nino Lomjaria. Andreas Pottakis took over the Regional Presidency from Rafael Ribó following an electronic vote in April 2020. The five European Region Board members elected with the highest number of votes became also members of the IOI Board of Directors. Their inaugural meeting was held in Dublin in May 2021.

European Board meetings (web meetings) were held in October 2020, February 2021 and April 2021. A European Region Members meeting (web meeting) was held in May 2021.

A **comparative study about refugees in Europe**, which was conducted by the Ombudsman offices of the Netherlands, Greece and the Basque country, was presented during the IOI World Conference in May 2021. The study consists of four parts: “*Monitoring forced return operations*” and “*Border procedures – reception and application for international protection*” drafted by the Greek Ombudsman in cooperation with the IOI, a discussion paper regarding “*Integration of asylum seekers and refugees*”, a publication by the National Ombudsman of the Netherlands, and a report developed by the Basque Ombudsman for IOI Europe on “*Protection services for foreign unaccompanied minors in Europe*”.

A report titled “***The art of the Ombudsman: leadership through international crisis***” was drafted by the Parliamentary and Health Service Ombudsman (UK) and published in May 2021. The report shares the results of a survey carried out among the international Ombudsman community to find out what leadership challenges they were facing as a result of the COVID-19 pandemic and other crises going forward. It is based on responses from 53 Ombudsman schemes in 37 different countries representing 24% of IOI members.

Another report by the Parliamentary and Health Service Ombudsman (UK) dealt with “*The Ombudsman, coronavirus and crisis management*” and was published in October 2020. This interim report highlights key findings about the challenges faced by Ombudsman organisations globally, the challenges brought about by the Covid-19 crisis and the strategies being used to tackle them. The survey received 52 responses from 36 countries and captures information about organisations’ operations, how they have adapted to new challenges and expectations about future complaints.

A webinar on „***Covid-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic***“ was held by the State Comptroller and Ombudsman of Israel, under the auspices of the IOI, in November 2020 bringing together over 2,500 Ombudspersons and colleagues from 47 countries. Participants learnt about the ways Ombudsman institutions across the globe have coped and are still coping with the enormous social and economic problems generated by the pandemic and shared the experiences of their respective institutions. The webinar discussed the crisis as a springboard for peer learning, as well as for improving and adapting Ombudsman services, the increased use of online means by public sector bodies and complaint investigators worldwide, and ways to further promote the protection of individuals’ rights, with the IOI playing a central role.

A webinar on the “***Catalan public order model***” was held by the Catalan Ombudsman with the participation of the police Ombudsman of Northern Ireland in March 2021. The webinar was intended as a contribution of the Catalan Ombudsman to the debate on the need to revise or update the public order model, starting from bases such as freedom and safety. It followed two international symposia, organized by the Catalan Ombudsman in 2016 and 2017, and it related to the binomial between safety and freedom, which allowed to put into context the

necessary coexistence between the defence of public rights and freedoms and the aspiration for a safe society.

NORTH AMERICAN REGION

The **Alberta Ombudsman (Canada)** released her 2019-2020 Annual Report, which saw a total of 5,179 new cases, an increase of 3% from the previous year. The office was able to make improvements in the efficiency and timeliness of its investigations: 30% more complaints were closed in the early resolution phase of the investigative process than in the prior year; 95% of written complaints were closed within three months. The Ombudsman released a special report on “*Youth in Segregation*”, regarding an own-motion investigation on the use of segregation in Alberta’s young offender centres. The key findings showed that there was no legislative basis for the use of segregation in young offender centres, that policies were inconsistent, and the use of segregation was not well-defined, or documented. The report made eight recommendations to ensure that young people are treated fairly in this area and the Government supported all of them.

The **British Columbia Ombudsperson (Canada)** issued its first Public Interest Disclosure (PID) Report, following the expansion of its jurisdiction under the Public Interest Disclosure Act. In order to meet the challenges of this new role, the office established a small team focused on implementing the new mandate. In the first four months of the legislation being in force, the office dealt with almost 60 PID matters. The office also released a report on “*Extraordinary Times, Extraordinary Measures: Two ministerial orders made under the Emergency Program Act in response to the COVID-19 pandemic.*” The Ombudsperson found that two orders were contrary to law and recommended that the government correct the legal invalidity of these orders.

The **Manitoba Ombudsman (Canada)** released a Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA) audit report of four Manitoba public bodies regarding the timeliness of their responses to access to information requests. The Ombudsman found that the four bodies concerned only complied with the statutory time limits for responding to FIPPA requests in 22% of the files examined. The report highlighted the lack of communication with applicants, and insufficiency of documentation. The Ombudsman made recommendations to improve compliance, all of which were accepted. The Ombudsman also announced an investigation into a privacy breach affecting approximately 9,000 children, all clients of the Manitoba Department of Families’ Children’s Disability Services. The department unintentionally sent an email with the children’s personal health information to several service agencies and community advocates, rather than to the one intended recipient.

The new Access and Privacy Division of the **New Brunswick Ombud (Canada)** released several reports about these new types of complaints. The reports detail the Ombud's suggestions and guidance to public bodies on fulfilling their duties under the Right to Information and Protection of Privacy Act. In one such report, the Ombud recommended disclosure of records requested by an applicant, which had been refused on the basis of solicitor-client privilege. While the Department was entitled to refuse access to the records for this reason, it also bore the burden of proof to the applicant. As the Department had failed to meet this burden of proof, the Ombud concluded that the records had to be disclosed to the applicant. The Ombud was pleased that in another case, a judge ruled his investigation into the disclosure of documents related to a municipal contract with a local hockey team was 'reasonable' and recommended the documents be released.

The **Newfoundland & Labrador Citizens' Representative (Canada)** provided conflict coaching, or alternate avenues of redress for complainants and published its Annual Report on the Public Interest Disclosure and Whistleblower Protection Act (PIDA). In addition, the office released a report regarding certain activities within the Newfoundland and Labrador Liquor Corporation (NLC) and a call for amendment to the Citizens' Representative Act in response to its "own initiative" investigation of the NLC and the fact that the NLC misrepresented evidence to the Citizens' Representative insofar as the former CEO of NLC failed to disclose emails. However, the CEO could not be charged with a formal offence under the Citizens' Representative Act due to the passage of time. The report called on the House of Assembly to amend the Act and provide the Citizens' Representative with a two-year limitation period from the date of the discovery of an offence to initiate prosecution.

The **Northwest Territories Ombud (Canada)** reported receiving 53 inquiries between November 2019, the date the office opened, and March 2020. Eleven of those inquiries progressed to the complaints stage and were either addressed through an informal early resolution process or moved to investigation. The Ombud made three administrative suggestions to prevent future complaints, all of which were accepted by the authority concerned. Public education efforts focused on raising public awareness about the newly opened office and introducing civil servants to the role of the Ombud.

2021 marked the 50th anniversary of the **Nova Scotia Ombudsman (Canada)**. On National Child Day, the office announced its intention to expand the Ombudsman Youth Council, a youth-designed and youth-led initiative intended to offer a platform for youth voices. Despite the pandemic and alternate work arrangements, the Office handled 1,786 complaints, inquiries, and youth contacts. Of them, 1,278 matters were resolved at the intake and assessment stage, 462 at the administrative review investigation stage. Three were formal investigations, two were own-motion investigations, and 41 were youth meetings/contacts.

With the ongoing COVID-19 pandemic, the **Ontario Ombudsman (Canada)** implemented a new phone system to ensure vulnerable groups are able to reach the office. The Ombudsman launched two new investigations into (1) the government's oversight of long-term care homes during the pandemic, and (2) the abrupt closure of two youth justice facilities, which disproportionately impacted Indigenous youth. The office dealt with more than 20,000 complaints, many specifically related to COVID-19 and access to services during the pandemic. French Language Services Commissioner Kelly Burke, whose unit is part of the Ombudsman's Office, released her first Annual Report. Ombudsman Dubé was reappointed for a second five-year term, and honoured as the winner of a provincial award for public sector excellence, the Ontario Bar Association's Tom Marshall Award.

The **Quebec Ombudsman (Canada)** called on public bodies to take immediate action to address problems, previously identified by the Ombudsman and to implement recommendations made to them. For example, although an Ombudsman report of 2017 found the complaint review mechanism of Québec's education system to be cumbersome and obscure, the Ministry of Education and Higher Education still has not introduced a bill to facilitate the handling of complaints. Following recommendations by the Ombudsman, the responsibility for healthcare in most correctional facilities had been transferred from the Department of Public Safety to the Department of Health and Social Services, resulting in improved healthcare in those facilities. The failure to address problems was evident in residential and long-term care centres. Although understaffing, lack of qualified workers, and dilapidated premises were all identified in prior reports, these shortcomings remained unaddressed – only to explode when the COVID-19 pandemic hit.

Saskatchewan Ombudsman (Canada) and Public Interest Disclosure Commissioner Mary McFadyen joined her counterparts in recognizing Whistleblower Awareness Day. In 2020, the office received 30 inquiries and 11 disclosures of alleged wrongdoing or complaints of reprisal under the Public Interest Disclosure Act. The Ombudsman announced an investigation into the circumstances surrounding the COVID-19 outbreak at the Extendicare Parkside special-care home. The Ombudsman will review its handling of the pandemic, as well as the oversight provided by the Saskatchewan Health Authority and Ministry of Health.

The office of the **Commissioner of Official Languages (Canada)** published the results of its survey "*Linguistic (in)security at work – Exploratory survey on official languages among federal government employees in Canada*" ("*(In)sécurité linguistique au travail – Sondage exploratoire sur les langues officielles auprès des fonctionnaires du gouvernement fédéral du Canada*"). Linguistic insecurity in French or English refers to the notion that people are uncomfortable using these languages. The Commissioner, Raymond Thériault, issued a statement on the reform paper published by the Canadian government. In this statement he urged the government to table a bill to modernise the Official Languages Act as soon as possible.

Throughout 2020, the Commissioner urged federal institutions to consistently meet their language obligations in crisis situations. He also presented his report, “*A Matter of Respect and Safety: The Impact of Emergency Situations on Official Languages*” (“*Une question de respect et de sécurité : l’incidence des situations d’urgence sur les langues officielles*”). The report revealed the lack of a comprehensive approach to official communication specifically explaining the steps that federal institutions must take to meet their obligations.

Nadine Mailloux released her first report as **Montréal Ombudsman (Canada)**. She examined the City’s establishment of bike paths, which were put in place in response to the COVID-19 pandemic. The measures were intended to make it easier for people to get around. However, the effect was to create confusion, upset, and safety hazards, as evidenced by more than 300 complaints received. Complaints focused on a lack of communication on the part of the City, safety hazards, unclear signage, loss of parking, and a lack of or insufficient prior consultation with the public. The Ombudsman made more than 15 recommendations, which the City stated to address. The Ombudsman otherwise continues to review complaints about municipal administrative decisions and engage in education and outreach.

In October of 2020, Susan Opler announced her decision to retire from her position as **Ombudsman Toronto (Canada)**. In April 2021, Toronto City Council unanimously approved a role for the Ombudsman in oversight of the Toronto Police Service — a unique role for an Ombudsman in Canada. City Council asked the Toronto Ombudsman to develop a memorandum of understanding with the Toronto Police Services Board and the Toronto Police Service, giving the Ombudsman authority to review the systemic fairness of Toronto Police procedures and programs. The Ombudsman also played a critical role in helping people in Toronto manage during the COVID-19 pandemic, including by identifying and helping correct poor City communication about affected services.

The staff of the **Ombudsman Office in Dayton and Montgomery County (Ohio, USA)** have subsequently worked remotely from their homes. However, the office has not missed a single day of operations. The enormous, yet necessary task of improving computer systems in order for operations to continue was completed within only a few months. The office’s overall case numbers were lower, but the requests for information and referrals remained high. The County’s nursing home population suffered terribly since they were completely separated from their families due to the pandemic. Ombudsman Diane Welborn and her team continued to produce a local television series, weekly column in the regional newspaper, and a digital weekly update which is distributed to more than 225 public officials in southwest Ohio.

Much of the efforts of the **Ombudsman of the State of Hawaii (USA)** were focused on responding to the COVID-19 pandemic while continuing to provide services to the public. The office took steps to prevent the spread of COVID-19 within the office, including installing partitions in shared work areas, purchasing hand sanitizer dispensing stations, and restricting

the number of employees in the office at any given time. The Ombudsman continued to accept complaints via telephone, postal mail, email, and fax and to investigate complaints. The office received over 20 percent more jurisdictional complaints than during the corresponding period in 2019. In addition, complainants followed up more frequently on their complaints, in some cases with multiple phone calls or emails. Consequently, the staff's workload increased by approximately 40 percent during this period.

2020 marked the 50th anniversary of the office of **State of Iowa Ombudsman (USA)**. In 2020, the total number of complaints and information requests increased to 5,665. The office saw significant numbers of new complaints against city government, the Iowa Department of Human Services (DHS), the Iowa Department of Corrections, and the Iowa Board of Parole. The Ombudsman received a surge of citizen complaints on all manner of issues related to COVID-19, including slow decisions on unemployment claims, the closure of public buildings, and difficulties in access to social services. Two major investigations determined that excessive workloads contributed to lapses by the DHS in the oversight of homes where two teenage girls starved to death. The Ombudsman's investigation resulted in 27 recommendations to improve Iowa's child welfare system. The bulk of the recommendations were accepted.

The **Hydro One Ombudsman (Canada)** handled more than 700 complaints last year, a 24% increase compared to the prior year. No doubt this increase was in large part attributable to the COVID-19 pandemic; with more people working from home, households saw an increase in their electricity bills, while – at the same time – experiencing financial pressures. As a result, the office sought to assist customers through these challenges.

The **Taxpayers' Ombudsperson (Canada)** launched a review of the communications provided by the Canada Revenue Agency (CRA), when it locked taxpayers out of their online accounts over security concerns. The review will focus on the steps taken by the CRA to provide affected taxpayers with complete, accurate, and clear information, in a timely manner.

The office of the **Veterans Ombud (Canada)** published systemic reports with recommendations for action on spouse supporting transition, mental health treatment of family members, or access to peer support for veterans. In addition, the investigations continued on care at home support for Veterans, payment of additional monthly amount benefits, and the Veterans Affairs' Review and Appeal System. Digitalization of services continued with an online-booking system implemented to enhance engagement with Veterans and their families.

RAPPORT ANNUEL
2020/2021

Chers adhérents,

L'exercice 2020-2021 de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), pendant laquelle la pandémie de COVID-19 était toujours présente, a été très particulier. Nos bureaux ont été en mesure de s'adapter efficacement à cette réalité. L'IIO est fier de constater que les ombudsmans du monde entier ont su relever ces nouveaux défis et ont pu continuer à offrir leurs services aux citoyens en ces temps difficiles et dans des circonstances aussi inhabituelles.

Le 12^e Congrès mondial de l'IIO et l'Assemblée générale se sont déroulés avec beaucoup de succès de façon virtuelle en mai 2021 grâce à l'organisation efficace du Bureau de l'Ombudsman d'Irlande. Nous avons tous été déçus de ne pas nous retrouver à Dublin comme prévu, mais notre hôte a néanmoins été en mesure d'organiser un événement en ligne de grande qualité, ce qui a permis aux participants de profiter pleinement du Congrès avec des conférenciers remarquables, des ateliers intéressants et un large éventail de possibilités d'échange et de partage du savoir.

Une autre étape importante pour la reconnaissance internationale des institutions d'ombudsman a été franchie en décembre 2020, lorsque l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté la version amendée de la résolution des Nations Unies intitulée « *Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* ». Cette résolution reflète une ferme adhésion aux principes clés des institutions d'ombudsman, tels que l'indépendance, l'équité et l'impartialité. Elle renforce la reconnaissance mondiale du travail des institutions d'ombudsman dans la promotion de la bonne administration, des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi et représente une étape importante dans les efforts de l'IIO pour accroître la visibilité des institutions d'ombudsman.

À cette occasion, nous souhaitons exprimer nos remerciements à l'ancien Secrétaire général de l'IIO, M. Werner Amon dont la conduite exceptionnelle a garanti le fonctionnement efficace du Secrétariat général pendant cette année exigeante.



Chris Field
Président de l'IIO



Gaby Schwarz
Secrétaire générale de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSION	69
Adhérents de l'IIO	69
Demandes d'adhésion en cours	70
CONGRÈS MONDIAL & ASSEMBLEE GENERALE	71
12 ^e Congrès mondial de l'IIO	71
Assemblée générale de l'IIO	72
FORMATION & ATELIERS	74
Formation en ligne de l'IIO sur les médias	74
Webinaire sur la COVID-19 et l'Ombudsman organisé par Israël	75
Webinaire sur la Résolution de l'ONU	76
Webinaires con joint avec le CARO	77
SUBVENTIONS REGIONALES	79
Aperçu	79
Subventions régionales 2020-2021	79
OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES	82
Soutien aux collègues en Amérique latine	82
Le collègue polonais à nouveau menacé	83
Le Défenseur du Peuple de Roumanie réintégré	84
PUBLICATIONS	86
Serie de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires	86
PROJETS DE L'IIO	88
Groupe de travail sur les Nations Unies	88

RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION	90
Protocol d'accord avec la GAMIP	90
Participation de l'IIO à des événements internationaux	90
Visites au Secrétariat général	93
CONSEIL D'ADMINISTRATION	94
Élections des quatre dirigeants de l'IIO	94
FINANCES	95
Situation financière actuelle	95
Cotisations	96
Audit externe	97
RAPPORTS DES RÉGIONS	98
Région Afrique	98
Région Asie	100
Région Australasie & Pacifique	104
Région Caraïbes & Amérique Latine	110
Région Europe	113
Région Amérique du Nord	114

Depuis le début de la pandémie de COVID-19 il y a près de deux ans, les institutions d'ombudsman du monde entier se sont efforcées de s'adapter à des situations inattendues et à leur évolution rapide. Cette « nouvelle normalité » a aussi représenté un défi important pour l'Institut International de l'Ombudsman. Malgré de nombreuses difficultés, l'IIO a réussi à maintenir les échanges au sein de la communauté des ombudsman et à attirer de nouveaux membres.

ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 256 membres. De ceux-ci, 208 sont des membres votants et 48 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 110 pays différents (Afrique : 30 ; Asie : 14 ; Australasie & Pacifique : 8 ; Caraïbes & Amérique latine : 9 ; Europe : 47 ; Amérique du Nord : 2).

La répartition régionale est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	33	7
Asie	25	13
Australasie & Pacifique	18	3
Caraïbes & Amérique latine	27	0
Europe	87	9
Amérique du Nord	18	16
TOTAL (dans les Régions)	208	48
Nombre total d'adhérents en 2020-2021 : 256		
<i>(Nombre total d'adhérents en 2019-2020 : 253)</i>		

Cinq institutions ont rejoint l'IIO en 2020-2021. Quatre institutions ont obtenu le statut de membre votant : la Provedoria de Justiça de la República, Angola (Région Afrique), la Commission de l'Ombudsman des citoyens d'Ulsan, Corée du Sud (Région Asie), l'Ombudsman de la police de l'Irlande du Nord, Royaume-Uni (Région Europe) et l'Enquêteur correctionnel, Canada (Région Amérique du Nord). La cinquième institution à rejoindre l'IIO en 2020-2021,

l'Ombudsman pour la protection des droits des entrepreneurs du Kazakhstan (Région Europe), a été admise en tant que membre ordinaire.

Un membre votant de la Région Europe – le Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Italie – a annulé son adhésion à l'IIO. Mme Cecilia Cernada (Argentine, Région Caraïbes & Amérique latine), qui détenait le statut de membre ordinaire, a également mis fin à son adhésion à l'IIO. On compte donc au final trois membres de plus au sein de l'IIO.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2020 et juin 2021, six institutions qui envisageaient de devenir membres de l'IIO ont communiqué avec le Secrétariat général.

Région Australasie & Pacifique :

- Ombudsman national des praticiens de la santé, Australie

Région Europe :

- Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation, Monaco

Région Amérique du Nord :

- Bureau de l'ombudsman canadien de la responsabilité des entreprises (OCRE), Canada
- Ombudsman des patients, Canada
- Ombudsman de la Ville de Gatineau, Canada
- Bureau du conseiller-ombudsman chargé de la conformité (CAO) pour la SFI (Société financière internationale) et l'AMGI (Agence multilatérale de garantie des investissements) – organismes chargés du secteur au sein du Groupe de la Banque mondiale, États-Unis

D'autres personnes du Nigéria, d'Afrique du Sud, de Tanzanie, du Zimbabwe et de Belgique ont aussi posé des questions sur l'adhésion à l'IIO.

CONGRÈS MONDIAL & ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

12^E CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO

Le 12^e Congrès mondial et l'Assemblée générale de l'IIO devaient se tenir à Dublin en mai 2020, mais ont dû être reportés d'un an en raison de la pandémie. Nous espérions donc assister à l'événement à Dublin en mai 2021, mais la situation ne s'est pas améliorée et le Conseil d'administration n'a eu d'autre choix que d'opter pour un événement en ligne.

Nous étions tous impatients de pouvoir rencontrer en personne des collègues du monde entier et de pouvoir discuter de nos expériences et de nos pratiques. Tenir cet événement en ligne fut une décision difficile à prendre, d'autant plus que le bureau de l'Ombudsman d'Irlande, l'hôte du Congrès, avait déjà consacré énormément de travail à la préparation et à l'organisation de l'événement. Quoi qu'il en soit, le bureau a fait un travail remarquable en faisant en sorte que nous puissions nous rencontrer en ligne. Nous saisissons donc cette occasion pour exprimer notre gratitude et tous nos remerciements à M. Peter Tyndall et à l'exceptionnelle équipe de son bureau de l'Ombudsman d'Irlande pour avoir accueilli avec succès le 12^e Congrès mondial et l'Assemblée générale de l'IIO les 26 et 27 mai 2021. Ce fut un événement en ligne de grande qualité qui a permis aux participants de profiter pleinement du Congrès avec des conférenciers remarquables, des ateliers intéressants et un large éventail de possibilités d'échange et de partage du savoir.

Le thème de la conférence, « *Donner la parole aux sans-voix* » (« *Giving Voice to the Voiceless* ») s'est avéré d'autant plus important compte tenu de l'impact de la pandémie sur ceux qui étaient déjà défavorisés. « *La pandémie n'a eu que faire de l'égalité des chances. L'IIO veut profiter de ce Congrès pour encourager ses collègues du monde entier à donner la parole aux sans-voix et à être vigilants au nom de tous les citoyens, mais surtout au nom de ceux qui appartiennent aux groupes dits vulnérables* », a souligné dans son allocution d'ouverture M. Peter Tyndall, Président sortant de l'IIO et hôte de la conférence.

Ce Congrès en ligne a réuni des bureaux d'ombudsman du monde entier qui ont discuté des pratiques exemplaires qu'ils mettent en œuvre dans leur travail avec les groupes de personnes qui ont le plus besoin de l'intervention d'un ombudsman. Fidèles au thème du Congrès, les nombreux ateliers ont permis de discuter de l'approche des ombudsman pour garantir le meilleur service et la meilleure assistance possibles pour que soient respectés les droits des groupes vulnérables, tels les détenus, les personnes âgées, les enfants et les adolescents, les réfugiés et les demandeurs d'asile, les sans-abri ou les personnes handicapées. Il a aussi été question des défis auxquels ont été confrontés les bureaux d'ombudsman pendant la pandémie de COVID-19 et des solutions trouvées pour les relever.

La fin du 12^e Congrès mondial de l'IIO a aussi marqué celle de la présidence de l'Ombudsman d'Irlande M. Peter Tyndall, qui a occupé le poste de Président de l'IIO de 2016 à 2021. C'est grâce à son excellent leadership et aux services remarquables et exceptionnels qu'il a rendus à l'Institut International de l'Ombudsman que notre organisation a pu prospérer au cours des cinq dernières années. L'IIO a remercié M. Peter Tyndall pour sa direction éclairée et pour avoir si bien dirigé les destinées de l'IIO vers une organisation reconnue et respectée à l'échelle internationale en lui décernant le titre de membre honoraire à vie de l'IIO.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'IIO

Le Congrès mondial a été précédé d'une réunion de l'Assemblée générale de l'IIO, qui s'est également tenue en ligne. Ce sont ainsi 130 institutions membres de l'IIO qui se sont réunies pour entendre les présentations du Conseil d'administration et adopter deux réformes majeures aux statuts de l'IIO afin de garantir que l'organisation sera plus inclusive, transparente et démocratique.

Le Président sortant, M. Peter Tyndall, a rendu compte des principales réalisations de l'IIO au cours des dernières années, telles que les formations offertes gratuitement aux membres, la nouvelle série de publications sur les pratiques exemplaires, l'analyse de l'IIO sur les progrès réalisés par ses membres ou encore les visites du Président dans toutes les Régions de l'IIO qui lui ont permis d'entrer en contact avec les membres sur le terrain.

Le Secrétaire général Amon a abordé la question des ombudsman sous la menace et de la manière dont l'IIO peut apporter et a apporté son soutien à des collègues qui travaillent dans des circonstances difficiles ou sont menacés – un sujet malheureusement toujours d'actualité. Cette présentation a été accompagnée par une autre présentation remarquable du professeur Victor Ayeni qui s'est joint à l'Assemblée générale de l'IIO et a fait profiter les participants de sa précieuse expertise.

Les décisions les plus importantes prises par cette Assemblée générale ont été l'approbation et l'adoption de deux séries de réformes essentielles qui feront de l'IIO une organisation encore plus inclusive, transparente et démocratique.

La **réforme électorale de l'IIO**, qui avait déjà reçu un grand soutien lors de la dernière (bien que sans quorum) Assemblée générale à Bangkok en 2016, a été confirmée à Dublin. C'est grâce à cette réforme que l'instance dirigeante centrale de l'IIO, le Comité exécutif composé du Président, des deux Vice-présidents et du Trésorier, sera désormais élue au suffrage universel (c'est-à-dire par tous les membres votants) et par voie électronique. La réforme a reçu un soutien écrasant de l'Assemblée générale 2021 et l'approbation unanime des institutions membres.

Faisant suite aux débats de l'Assemblée générale de Bangkok en 2016, le nouveau Président de l'IIO, M. Chris Field, a présidé un groupe de travail chargé de réviser les Statuts de l'IIO conformément à certaines des questions soulevées. Avec des collègues de toutes les Régions de l'IIO, il a rédigé une série de modifications aux statuts pour répondre aux préoccupations discutées à Bangkok. Cette série de modifications proposées a reçu un soutien écrasant de la part de l'Assemblée générale de Dublin. Elles vont faire de l'IIO une organisation plus juste, plus inclusive et plus démocratique, en garantissant une meilleure représentation régionale au sein des instances dirigeantes et, ainsi, un processus décisionnel plus inclusif.

L'Assemblée générale a aussi adopté la Déclaration de Dublin. Fidèle au thème du 12^e Congrès mondial de l'IIO, « *Donner la parole aux sans-voix* » (« *Giving Voice to the Voiceless* »), la Déclaration de Dublin souligne l'importante contribution des institutions d'ombudsman au Programme de développement durable à l'horizon 2030 adopté par les Nations Unies, en particulier en ce qui concerne l'exigence préalable de « Ne laisser personne de côté » et de veiller à ce que tous les êtres humains puissent réaliser leur potentiel dans des conditions d'égalité. La déclaration aborde aussi les défis auxquels nous sommes tous confrontés en raison de la COVID-19 et le fait que la pandémie a touché de manière disproportionnée les groupes vulnérables. Elle appelle donc les collègues ombudsman du monde entier à poursuivre leur bon travail en soutenant ceux qui ont le plus besoin d'aide et en donnant la parole aux sans-voix.

FORMATIONS ET ATELIERS

FORMATION EN LIGNE DE L'IIO SUR LES MÉDIAS

L'IIO a organisé le 19 novembre 2020 sa première séance de formation à distance sur les médias. Cette formation a mis l'accent sur les compétences essentielles en matière de formation aux médias qui permettront aux participants d'aborder les entretiens avec confiance et détermination. La formation, dispensée par l'entreprise britannique Media First, s'adressait aux ombudsmen ou à leur porte-parole.

En raison de son orientation pratique, la formation en ligne a été limitée à 18 participants, qui ont été divisés en trois groupes en fonction des différents fuseaux horaires de nos institutions membres. Les participants à cette première formation de pointe sur les médias venaient d'Asie, d'Afrique, d'Australie-Pacifique, d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Amérique latine.

La formation comportait trois parties. La première consistait en un module en ligne à compléter individuellement et à son propre rythme. Le jour de la formation même, les participants ont été répartis en petits groupes de six personnes et jumelés à deux journalistes expérimentés de la BBC, qui ont agi en tant que formateurs et ont abordé les éléments importants d'une stratégie média efficace, par exemple la préparation des entretiens avec la presse, apprendre ce qui fait une histoire intéressante et les techniques pratico-pratiques comme la « passerelle » qui permet de faire bien passer le message. Dans l'après-midi, chaque participant a eu un entretien individuel avec le formateur. Ces entretiens ont été enregistrés et analysés par la suite afin d'optimiser l'apprentissage.

Étant donné le grand succès de cette première formation sur les médias, le Conseil d'administration a accepté que soit organisée une deuxième formation axée sur le même sujet, qui s'est tenue le 26 janvier 2021. Cette séance a réuni 16 participants venus d'Europe, d'Afrique, d'Asie, d'Amérique du Nord et des Caraïbes.

Dans son allocution de bienvenue, le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, a souligné l'importance du renforcement des capacités des bureaux d'ombudsman, surtout en ces temps difficiles. « *Les techniques clés de formation aux médias sont essentielles pour améliorer la communication avec les médias et ainsi faire passer les messages les plus importants et atteindre les personnes qui ont besoin d'aide* », a-t-il ajouté.

WEBINAIRE SUR LA COVID-19 ET L'OMBUDSMAN ORGANISÉ PAR ISRAËL

Le Contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, sous les auspices de l'IIO, a organisé le 24 novembre 2020 un webinaire international intitulé « *La COVID-19 et l'ombudsman – relever le défi d'une pandémie* » (« *COVID-19 and the Ombudsperson – Rising to the Challenge of a Pandemic* »). Ce webinaire a réuni plus de 2 500 ombudsman et collègues de 47 pays venus discuter de la manière dont les institutions d'ombudsman ont fait face et continuent toujours à faire face aux énormes problèmes sociaux et économiques générés par la pandémie.

L'hôte de ce webinaire international, le Contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël M. Matanyahu Englman, a chaleureusement accueilli tous les participants et a souligné que « *garantir les droits de l'individu est toujours important, peu importe le moment, mais cela est crucial lorsqu'on vit une situation d'urgence comme la COVID-19. Notre objectif principal lorsqu'on enquête sur une plainte pendant la pandémie de COVID-19 est d'aider le plaignant en trouvant une solution appropriée à ses besoins* ».

La crise de la COVID-19 a servi de tremplin pour l'apprentissage par les pairs, ainsi que pour l'amélioration et l'adaptation des services que l'ombudsman fournit à la population. « *Le virus a révélé les divisions et les inégalités de nos sociétés* », a déclaré le Président de l'IIO, M. Peter Tyndall, dans son discours d'ouverture. Il a expliqué que la pandémie a touché de manière disproportionnée les personnes les plus exposées à l'exclusion, à la discrimination et aux services inadéquats dans nos communautés, c'est-à-dire ceux d'entre nous qui ont plus de mal à se faire entendre. « *Il nous incombe de veiller à ce que leurs droits soient protégés* », a poursuivi le Président Tyndall. Il a félicité ses collègues ombudsman du monde entier pour s'être adaptés à l'évolution de la situation et avoir permis aux citoyens de continuer à porter plainte malgré tout.

Le Secrétaire général de l'IIO, M. Werner Amon, a félicité le bureau de l'Ombudsman d'Israël pour l'organisation de ce webinaire et pour avoir réussi à réunir des collègues d'un peu partout dans le monde lors de cet événement virtuel. Il a souligné que l'un des objectifs de l'IIO dans cette crise est de maintenir les canaux de communication ouverts avec et entre les institutions membres de l'IIO, afin de poursuivre l'échange d'expertise et de savoir au sein de la communauté internationale des ombudsman. « *Les ombudsman du monde entier ont trouvé des moyens de rester en contact et c'est très encourageant* », a déclaré M. Amon.

Mme Esther Ben-Haim, cheffe du bureau de l'Ombudsman d'Israël, a donné un aperçu des principales conclusions d'un rapport spécial rédigé par l'Ombudsman sur la crise de la COVID-19. Des présentations des six Régions de l'IIO ont ensuite suivi. Les Présidents des Régions Afrique, Asie, Australasie & Pacifique, Caraïbes & Amérique latine, Europe et Amérique du Nord ont examiné ces circonstances exceptionnelles selon les différentes perspectives

régionales et ont rapporté comment les ombudsmen des différentes Régions ont relevé les défis de cette pandémie.

WEBINAIRE SUR LA RÉOLUTION DE L'ONU

Le 23 février 2021, l'IIO, en étroite collaboration avec le CARO, a organisé une discussion Zoom internationale pour présenter la résolution des Nations Unies adoptée récemment sur les institutions d'ombudsman et de médiateur et discuter de sa pertinence pour les bureaux d'ombudsman du monde entier.

Le Président de l'IIO, M. Peter Tyndall, a pris la parole aux côtés du Secrétaire général de l'IIO, M. Werner Amon et du Médiateur du Royaume du Maroc, le juge M. Mohamed Benalilou. La discussion a été animée par M. John Walters, Ombudsman de la Namibie et ancien Président de l'IIO. M. Kholeka Gcaleka, Protecteur adjoint du citoyen d'Afrique du Sud, a prononcé les allocutions de bienvenue et d'ouverture. Mme Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen de Zambie et Présidente de la Région Afrique a conclu l'événement par un discours de clôture. Le webinaire a réuni plus de 100 délégués du monde entier.

Parmi les sujets abordés, mentionnons l'importance de la résolution des Nations Unies et des Principes de Venise pour les institutions d'ombudsman et de médiateurs en Afrique et dans le monde, et comme première norme mondiale pour la protection et la promotion des institutions d'ombudsman.

Après sa présentation sur l'élaboration et les principaux points des Principes de Venise, le Président de l'IIO, M. Peter Tyndall, a appelé les délégués à examiner la législation qui régit leurs propres bureaux d'ombudsman à la lumière de ces Principes et a demandé aux Parlements de prendre toutes les dispositions nécessaires pour harmoniser les lois à ces normes internationalement reconnues afin d'encourager des institutions d'ombudsman fortes, autonomes et indépendantes.

Le Secrétaire général de l'IIO, M. Werner Amon, a rappelé la position unique de l'ombudsman pour la protection des droits de l'homme, soulignant que : « *L'ombudsman est très proche de la population et est à l'écoute des problèmes et des préoccupations des citoyens. Ce faisant, les bureaux d'ombudsman sont comme des sismographes et détectent les tendances émergentes et les problèmes systémiques.* »

Les informations recueillies par les membres de l'IIO sur les tendances émergentes et les pratiques exemplaires pourraient être d'une valeur considérable pour l'ONU lorsqu'elle surveille des problèmes, élabore des politiques ou planifie des initiatives. De son côté, l'ONU peut aider l'IIO et les gouvernements du monde entier en contribuant par son influence

considérable à promouvoir des normes reconnues et à protéger les institutions d'ombudsman sous menace. La résolution aidera à façonner à l'avenir la relation entre l'IIO et l'ONU en tant qu'alliés importants pour faire avancer les objectifs des Nations Unies en ce qui concerne les droits de l'homme.

WEBINAIRES CONJOINTS AVEC LE CARO

L'IIO a participé à un certain nombre d'autres webinaires organisés par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) – le service de formation et de recherche de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA).

Le thème « *Ombudsman sous menace* » (« *Ombudsman under Threat* ») a été abordé lors d'un webinaire conjoint en octobre 2020. Ce fut une excellente occasion de discuter des menaces et des défis auxquels sont confrontées les institutions d'ombudsman et de la manière de les surmonter. Il s'agissait aussi de dévoiler la stratégie de l'IIO pour soutenir les ombudsman menacés un peu partout dans le monde. Les présentateurs invités comprenaient le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, Florence Kajuju, présidente de la Commission de la justice administrative du Kenya et Secrétaire générale de l'AOMA, ainsi que John Walters, Ombudsman de la Namibie.

Le webinaire intitulé « *Le concept de l'ombudsman* » (« *The Concept of the Ombudsman* ») a permis de discuter de l'institution de l'ombudsman en général, ainsi que de la manière dont elle peut être utilisée en tant qu'outil pour renforcer les institutions gouvernementales afin qu'elles soient des fournisseurs de services efficaces, responsables et sensibles aux besoins des citoyens. Parmi les intervenants à cet événement figuraient Mme Victoria Pearman, Ombudsman des Bermudes, M. Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario (Canada), et le professeur Ibrahim Agboola Gambari du Mécanisme africain d'évaluation par les pairs.

Un autre webinaire s'est penché sur la question des lieux de détention et leur surveillance par les ombudsman afin d'assurer la *protection des droits de l'homme pour les personnes détenues*. Parmi les intervenants à cette discussion avec modérateur figuraient M. Ben Buckland de l'Association pour la prévention de la torture (APT), M. Peter Boshier, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, M. Tom Lord, inspecteur de l'OPCAT de Nouvelle-Zélande, ainsi que Mme Thembelihle Nhlanzi-Ngema, directrice des services juridiques de l'Inspection judiciaire des services correctionnels d'Afrique du Sud. Ils ont permis aux personnes présentes de mieux comprendre le but des visites dans les lieux de détention, comment concevoir un programme de contrôle des conditions de détention et comment élaborer des recommandations pour les améliorer.

En juin, l'atelier en ligne portant sur les « *Enquêtes systémiques* » a pu compter sur l'expertise de Mme Arlene Brock, ancienne Ombudsman des Bermudes et ancienne directrice du CARO, qui s'est exprimée sur l'objet des enquêtes systémiques. L'Ombudsman du Malawi, Mme Martha Chizuma, a expliqué ce qu'implique une enquête systémique en en présentant plus en détail la méthodologie. L'Ombudsman adjointe Mme Barbara Finlay du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario (Canada) a partagé la vaste expérience de son bureau sur la façon de planifier et de mener des enquêtes systémiques. Le webinaire a suscité beaucoup d'intérêt au sein de la communauté internationale des ombudsmen, avec plus de 300 participants du monde entier.

La question des « *Interlocuteurs récalcitrants* » (« *Recalcitrant Respondents* ») a été abordée dans un autre webinaire, examinant des cas dans lesquels les enquêteurs sont confrontés à des interlocuteurs difficiles qui peuvent entraver la progression d'une enquête et avoir un impact négatif. Les panélistes de cet échange en ligne comprenaient M. Augustine Makgonatsotlhe, Ombudsman du Botswana, Mme Deborah Glass, Ombudsman de l'État de Victoria (Australie), et M. Ahmed Aboul Wafa, membre du Conseil national des droits de l'homme d'Égypte, qui ont discuté des raisons possibles pour lesquelles les interlocuteurs refusent de coopérer, de la manière de traiter efficacement avec les interlocuteurs difficiles et de certaines techniques pour encourager les témoins récalcitrants à coopérer.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Bien que la pandémie ait touché tous les aspects de notre vie, un certain nombre de bénéficiaires des subventions régionales de l'IIO sont parvenus à mener leurs projets à terme en 2020-2021. L'IIO a versé au total environ 10 600 euros pour ces projets qui avaient été lancés dans le cadre des programmes de subventions régionales 2017-2018, 2018-2019 et 2020-2021.

APERÇU

Un membre de la Région Amérique latine et un autre de la Région Europe ont reçu des subventions régionales de l'IIO en 2017-2018 pour des publications susceptibles d'intéresser l'ensemble des membres de l'IIO. L'Ombudsman de la Ville de Buenos Aires, en Argentine, a entrepris de mener une étude comparative sur les institutions d'ombudsman du continent américain et de créer une base de données contenant toutes les lois pertinentes. De son côté, l'Ombudsman de la fonction publique du Pays de Galles (Royaume-Uni), a mis en place pour le compte de l'Association des ombudsman un cadre de compétences pour les travailleurs des services sociaux. Ce cadre recense les capacités clés dont un travailleur social a besoin pour réussir et vise à soutenir le développement de la profession et à guider la façon dont les travailleurs sociaux abordent leur rôle, y compris comment ils prennent des décisions et interagissent avec les autres.

Une subvention régionale 2018-2019 a été versée à l'Ombudsman de la province de Sindh, au Pakistan, pour son étude sur les problèmes relatifs à l'éducation des filles dans la province. Cette recherche s'est penchée sur la nature des problèmes, des obstacles et des goulots d'étranglement qui entravent l'éducation des filles, a mis en évidence les facteurs socioculturels, économiques et liés à la demande ainsi que les complexités dans la mise en œuvre des politiques, des réformes et des plans dans la province de Sindh. Sur la base des résultats, l'étude formule des recommandations à l'intention du Bureau de l'Ombudsman de la province de Sindh pour améliorer l'accès, la qualité et la gouvernance du secteur de l'éducation dans la province.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2020-2021

Conformément à une décision prise lors de la réunion virtuelle du Conseil d'administration en mai 2020, un montant de 42 000 euros, soit 7 000 euros pour chacune des six Régions de

l'IIO, a été inscrit au budget pour le programme de subventions régionales 2020-2021. Après évaluation des propositions de projets, le Conseil d'administration a alloué un montant légèrement inférieur de 39 442 euros aux dix projets régionaux 2020-2021 sélectionnés.

Dans la **Région Afrique**, la Commission de la justice administrative du Kenya a obtenu une subvention pour un programme intitulé « *Un service de proximité* » (« *Service at the Grassroots* »). L'objectif général du programme est d'améliorer l'accès à la justice dans les quartiers d'habitation de fortune de Nairobi. Il se justifie par la nécessité d'atteindre les populations pauvres qui n'ont pas les moyens de se payer une représentation légale et qui dépendent de services gratuits pour obtenir des réparations.

Grâce à une subvention régionale de l'IIO, un membre de la **Région Asie**, l'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa, au Pakistan, est en mesure de poursuivre sa campagne de sensibilisation du public sur le rôle et l'importance de l'ombudsman. Ce projet avait déjà reçu un appui financier de l'IIO en 2018-2019. Au cours de la mise en œuvre du projet actuel, des supports d'information devraient être distribués au public dans les districts reculés et nouvellement créés de la province tels que Chitral, Battagram, Kohistan, Tank et Torghar ; des visites sur le terrain sont également prévues.

La **Région Australasie & Pacifique** bénéficiera du soutien de l'IIO pour de nouveaux projets prévus par la Nouvelle-Zélande et l'Ombudsman des Tonga.

L'Ombudsman de Nouvelle-Zélande organisera un atelier « *Formation des formateurs* » (« *Train the Trainer* ») avec des enquêteurs expérimentés venus de toute la Région du Pacifique. La subvention est allouée pour les vols, l'hébergement et la restauration. En prévision de l'atelier, l'Ombudsman a préparé du matériel de formation et l'a présenté en ligne aux cadres supérieurs en tant que projet pilote pour l'atelier en personne. Cet atelier aura lieu à une date qui reste à déterminer en fonction des possibilités de déplacement liées à la COVID-19.

Une subvention régionale de l'IIO aidera l'Ombudsman des Tonga à acheter des articles commémoratifs pour souligner son 20e anniversaire. Ayant traversé des périodes difficiles sur le plan politique avant sa reconnaissance globale, cet anniversaire est particulièrement important pour l'image de notre collègue des Tonga.

La **Région Caraïbes & Amérique latine** mettra elle aussi en œuvre trois projets dans le cadre du programme de subventions régionales 2020-2021.

La Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México et la Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala coordonneront un projet portant sur le renforcement du mécanisme non juridictionnel des droits de l'homme dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Des organisations de défense des droits de l'homme du Brésil, de Colombie et du Costa Rica participeront également aux activités du projet, qui vise à renforcer la promotion et la protection des droits de l'homme lors de situations exceptionnelles.

La deuxième subvention régionale a été accordée à la Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala pour la mise à niveau de son système électronique de gestion des plaintes.

Comme en Amérique latine, l'un des deux projets régionaux bénéficiant du soutien de l'IIO dans la **Région Europe** est un projet de coopération interinstitutionnelle. Le Défenseur public de Géorgie et le Défenseur des droits de l'homme de la République d'Arménie vont embaucher ensemble un expert pour élaborer des lignes directrices pour la surveillance des droits socio-économiques pendant une crise telle que la pandémie de COVID-19. Sur la base des lignes directrices soumises par l'expert, une formation de renforcement des capacités sera organisée conjointement pour le personnel des deux institutions.

L'Ombudsman de Lettonie souhaite améliorer l'accessibilité de son site Web pour les personnes handicapées. L'IIO le soutiendra avec une subvention régionale 2020-2021.

La **Région Amérique du Nord** participe au programme de subventions régionales 2020-2021 avec des formations (à venir) organisées par l'Association des Ombudsmans des États-Unis (USOA) en étroite collaboration avec les ombudsmans du comté de Dayton, d'Hawaï et de l'Iowa qui sont à la fois membres de l'IIO et de l'USOA.

L'une des deux formations, un webinaire sur la pauvreté, la race et les préjugés, a eu lieu en octobre 2020. 98 personnes étaient inscrites à cette formation qui s'est penchée sur l'intersection race/classe et sur comment les préjugés subconscients empêchent de briser les barrières dans nos vies personnelles et professionnelles. Les conférenciers ont aussi proposé des stratégies pratiques pour être à l'affût du racisme et de la pauvreté.

D'autres formations qui seront financées par l'IIO font partie de la série appelée « webinaires d'été pour les ombudsmans ». Une aide sera apportée pour deux des cinq webinaires, l'un intitulé « *Vaincre l'habitude des préjugés* » (« *Breaking the Bias Habit* ») présenté par M. William T.L. Cox et un autre intitulé « *Comment calmer une personne en colère en 90 secondes ou moins* » (« *How to calm an angry person in 90 seconds or less* ») présenté par M. Douglas E. Noll.

OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES

En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend les menaces envers nos collègues très au sérieux et a offert soutien et solidarité aux collègues ombudsman d'un peu partout dans le monde à diverses occasions, qu'ils soient membres ou non de l'IIO.

SOUTIEN AUX COLLÈGUES EN AMÉRIQUE LATINE

L'IIO a été informé que plusieurs bureaux d'ombudsman en Amérique latine (à savoir en Bolivie, au Costa Rica, au Guatemala, au Pérou et en Uruguay) ont été confrontés à des représailles, des menaces et des pressions et ont demandé le soutien de l'IIO.

L'Ombudsman de Bolivie a été critiquée pour son rapport sur la situation dévastatrice des droits de l'homme dans le cadre de l'Examen périodique universel de l'ONU ; elle avait profité de cette tribune pour indiquer aussi que son bureau faisait l'objet de menaces répétées, d'intimidations et de poursuites judiciaires. L'Ombudsman du Costa Rica a été attaqué par des parlementaires pour son enquête sur comment les organismes publics traitent les données sensibles par rapport aux directives du Règlement sur la protection des données. L'Ombudsman du Guatemala, M. Jordán Rodas Andrade, qui est aussi l'actuel président de la Fédération ibéro-américaine des Ombudsman (FIO), a été menacé d'être démis de ses fonctions parce qu'il avait hissé un drapeau arc-en-ciel en soutien au mouvement de la fierté LGBTIQ+. L'institution nationale des droits de l'homme et Ombudsman de l'Uruguay a fait l'objet d'attaques de la part du ministre de l'Intérieur, qui a annoncé son intention d'examiner des recours légaux pour contester la constitutionnalité de l'institution, après que cette dernière eut formulé un certain nombre de recommandations concernant une augmentation des plaintes contre les violences policières dans le pays.

De telles actions ont de graves répercussions sur une institution et représentent un important recul pour la consolidation de la démocratie dans un pays. Elles ne doivent pas être ignorées. Il est particulièrement inquiétant qu'en temps de crise, comme celle que nous vivons actuellement en raison de la COVID-19, des tentatives soient faites pour réduire au silence et entraver l'action d'institutions comme celle de l'ombudsman, qui parlent au nom du peuple, en particulier des groupes les plus vulnérables et des plus défavorisés.

Étant donné les récents développements dans la Région Amérique latine, l'IIO était très disposé à faire connaître les préoccupations des organisations partenaires telles que la Fédération ibéro-américaine des ombudsmen (FIO), le Réseau des INDH du continent américain (RINDHCA) et l'Association des ombudsmen en Argentine (ADPRA), de prendre position en faveur des collègues d'Amérique latine et de condamner les attaques et les menaces contre l'autonomie et l'intégrité de ces institutions.

En référence à l'article 24 des Principes de Venise (« *Les États s'abstiendront de prendre toute mesure visant ou résultant à supprimer l'institution du Médiateur ou à entraver son fonctionnement efficace et protégeront efficacement l'institution contre toute menace de cette nature* »), l'IIO a exprimé sa pleine solidarité envers les collègues d'Amérique latine. Il a en outre réitéré l'importance d'institutions d'ombudsmen fortes et indépendantes en tant qu'éléments essentiels de toute démocratie et partie intégrante de tout État pour garantir la bonne gouvernance, la justice et la protection des droits de l'homme. L'affaiblissement de cette institution limite non seulement les droits des citoyens, mais remet aussi en question le respect par l'État des obligations internationales en matière de droits de l'homme.

LE COLLÈGUE POLONAIS À NOUVEAU MENACÉ

Il nous faut malheureusement signaler que le bureau de notre collègue M. Adam Bodnar, Commissaire aux droits de l'homme (ombudsman) de la Pologne, a une fois de plus été menacé d'atteinte à son indépendance.

Le mandat de M. Bodnar a pris fin en septembre 2020. Selon le fondement juridique du bureau, le titulaire actuel exercera ses fonctions jusqu'à ce que le prochain commissaire soit élu et entre en fonction. Ceci n'a pas été le cas. En effet, plusieurs candidats ont été rejetés, car les deux chambres du parlement polonais n'ont pas pu s'entendre sur un successeur.

Il a ensuite été porté à l'attention de l'IIO que la Cour constitutionnelle polonaise devait se prononcer sur la constitutionnalité de cette disposition transitoire, ce qui a suscité de sérieuses inquiétudes, à savoir que la décision de la Cour pourrait amener les autorités à envisager d'agir en dehors du processus de nomination prescrit par la Constitution.

L'IIO a donc envoyé en octobre 2020 une lettre au Commissaire polonais aux droits de l'homme, indiquant son avis sur cette question. Dans cette lettre, l'IIO soulignait combien il est important de garantir le fonctionnement continu du bureau de l'Ombudsman. L'IIO a en outre souligné que les normes internationalement reconnues, telles que les Principes de Venise ou la résolution des Nations Unies sur les ombudsmen et les médiateurs récemment adoptée devaient être appliquées pour garantir que le bureau de l'ombudsman soit en mesure de remplir son mandat sans interruption et puisse s'acquitter de ses fonctions au service des

citoyens polonais. Une institution forte et indépendante est un élément essentiel pour la promotion et la protection des droits de l'homme en Pologne, qui est un État membre de l'Union européenne.

Quoi qu'il en soit, le 15 avril 2021, la Cour constitutionnelle polonaise a rendu une décision et déclaré inconstitutionnelle la disposition qui prévoit que le titulaire actuel reste en fonction jusqu'à ce que le nouveau titulaire soit nommé. La Cour a également décidé que la disposition transitoire existante devait cesser de s'appliquer trois mois après le 15 avril 2021.

À la lumière de ce développement, l'IIO a réitéré son avis dans une déclaration publique le 16 avril 2021, confirmant que les procédures constitutionnelles actuelles de sélection et de nomination d'un nouvel ombudsman sont conformes aux normes internationales pertinentes, telles que les Principes de Paris et les Principes de Venise. L'IIO a de plus souligné que ces procédures garantissent l'indépendance, l'impartialité et l'autorité de l'institution et ne doivent pas être contournées.

En mai 2021, l'IIO a publié, en collaboration avec le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), l'Alliance mondiale des INDH (AMINDH), le Réseau européen des INDH (REINDH), le Réseau européen des organismes de promotion de l'égalité (EQUINET) et le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE, une déclaration publique finale en faveur de l'institution polonaise. Cette initiative se voulait une réaction à la décision de la Cour constitutionnelle polonaise et à la possibilité qu'une nouvelle loi soit adoptée, ce qui aurait été préjudiciable à l'institution de l'Ombudsman de Pologne. Dans cette déclaration, les organisations signataires ont réitéré leur préoccupation. Si un successeur n'était pas nommé dans un délai de trois mois, le bureau devrait fonctionner sans commissaire, ce qui limiterait sérieusement son efficacité et aurait un impact négatif sur la promotion et la protection des droits de l'homme en Pologne. La déclaration appelait les autorités polonaises à assurer une transition ordonnée vers un nouveau Commissaire aux droits de l'homme et à assurer la continuité, en garantissant le fonctionnement efficace et indépendant de l'institution tout au long de ce processus.

LE DÉFENSEUR DU PEUPLE DE ROUMANIE RÉINTÉGRÉ

Une longue crise concernant le Défenseur du peuple de la Roumanie a suscité des inquiétudes. Le Parlement roumain a pris la décision sans précédent et légalement controversée de rejeter les trois derniers rapports annuels du Défenseur du peuple. Il a par la suite voté la destitution de la titulaire, Mme Renate Weber, pour infractions présumées à la loi.

L'IIO a suivi ces attaques et ces menaces contre l'indépendance du Défenseur du peuple. En réaction à la destitution du Défenseur, l'IIO a publié une déclaration signée par son Président,

M. Chris Field, son Secrétaire général M. Werner Amon et le Président de la Région Europe M. Andreas Pottakis, qui y exprimaient leur inquiétude face à la situation. Bien que l'IIO ne veuille pas porter un jugement sur les affaires politiques intérieures de la Roumanie, la déclaration a tout de même souligné que « *la destitution d'un ombudsman non fondée sur des lois ou des critères clairs porte atteinte à l'indépendance et à l'impartialité de l'institution* ». L'IIO « *ne peut soutenir une conduite qui n'est pas conforme aux normes internationales relatives aux ombudsman telles que les Principes de Venise.* »

C'est avec un grand soulagement que l'IIO a noté que la Cour constitutionnelle roumaine a déclaré par un vote unanime que la décision du Parlement de révoquer Mme Renate Weber de son poste de Défenseur du peuple était inconstitutionnelle. Dans son arrêt, la Cour a souligné l'importance de critères juridiques clairs pour établir des motifs de licenciement. La Cour a en outre confirmé l'importance des valeurs inscrites dans les Principes de Venise. Les institutions d'ombudsman respectent la primauté de la loi dans leurs efforts de protection des individus contre le pouvoir arbitraire. Ces institutions doivent cependant pouvoir s'appuyer elles-mêmes sur des normes clairement définies pour préserver leur indépendance et leur efficacité.

La Cour a conclu que, puisque l'acte de révocation était inconstitutionnel, il cesse d'avoir des effets juridiques. Par conséquent, Mme Renate Weber a repris ses fonctions d'ombudsman à compter de la date de publication de l'arrêt de la Cour et elle exercera le mandat constitutionnel pour lequel elle a été nommée.

PUBLICATIONS

SERIE DE PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Lorsque l'IIO a entrepris la publication de documents d'orientation sous la forme d'une collection d'articles sur les pratiques exemplaires, il voulait aborder les principaux aspects sur lesquels se fondent des mécanismes de contrôle forts et indépendants et présenter les pratiques exemplaires des bureaux d'ombudsman à travers le monde. Ces documents sont disponibles sur le site Web de l'IIO.

NUMERO 5 – DONNER LA PAROLE AUX PATIENTS EN SANTE MENTALE

Dans la foulée du 12^e Congrès mondial de l'IIO dont le thème était « *Donner la parole aux sans-voix* » (« *Giving Voice to the Voiceless* »), le numéro 5 des publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires explique comment les institutions d'ombudsman peuvent mettre sur pied des enquêtes qui protègent les droits et les intérêts des groupes défavorisés, et dans ce cas particulier les patients en santé mentale.

Deux ombudsman canadiens, l'Ombudsman de l'Alberta et l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, ont lancé de leur propre initiative des enquêtes pour examiner les traitements reçus par des personnes détenues contre leur gré dans des établissements psychiatriques ou tenues de suivre un traitement médical après avoir reçu un diagnostic de trouble mental.

Bien que le document lui-même soit basé sur des expériences canadiennes, de nombreux pays partagent sans doute des expériences similaires dans ce domaine et le sujet présente donc un intérêt plus large pour la communauté des membres de l'IIO. Des encadrés faisant aussi part des pratiques et des expériences d'autres bureaux d'ombudsman à travers le monde ont été annexés au document.

L'IIO tient à remercier l'auteure de l'article, à savoir Mme Marianne Ryan du bureau de l'Ombudsman de l'Alberta (Canada), et son équipe compétente pour avoir fourni aux membres de l'IIO cet article sur un autre sujet d'actualité. Nous remercions également l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, M. Jay Chalke, pour avoir fait connaître l'expérience et les pratiques exemplaires de son bureau dans ce document.

NUMERO 6 – GESTION DES COMPORTEMENTS DERAISONNABLES

Le personnel de l'ombudsman qui enquête sur les plaintes dit souvent que la partie la plus difficile du travail consiste à gérer le comportement de certaines des personnes qui utilisent leurs services. Les plaignants peuvent être en colère ou frustrés lorsqu'ils s'adressent à

l'ombudsman, parfois avec raison. Ils peuvent être vulnérables ou en détresse, et parfois, ils peuvent même adopter un comportement qui semble violent ou menaçant. Bien que ce type de comportement soit difficile à gérer, il se peut qu'un grief légitime soit au cœur de la plainte associée.

Le Numéro 6 de la série de documents de l'IIO sur les pratiques exemplaires est basé sur le document de l'Ombudsman de l'État de Victoria intitulé « *Gestion des comportements déraisonnables* » (« *Dealing with Challenging Behaviours Guide* ») et a été modifié pour un public international. Il s'agit de conseils pour ceux qui n'ont pas rédigé leur propre guide et il vise à aider les personnes chargées de gérer les plaintes à faire face à ce type de comportement et à améliorer leur service.

L'auteur de l'article, l'Ombudsman de l'État de Victoria, Mme Deborah Glass, a aimablement partagé la stratégie mise en place par son bureau pour faire face aux comportements déraisonnables de certains plaignants. Les personnes qui traitent les plaintes, peu importe où elles se trouvent, peuvent bénéficier grâce à ce document de l'expérience et des pratiques exemplaires de l'Ombudsman de l'État de Victoria.

PROJETS DE L'IIO

GRUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES

En 2018, le Conseil d'administration de l'IIO a décidé de créer un groupe de travail sur les Nations Unies et de lui confier la tâche d'élaborer des stratégies pour améliorer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de cette organisation. Il s'agissait de la sensibiliser à l'importante contribution des ombudsman au travail des Nations Unies pour la protection des droits de l'homme et de faire en sorte que les institutions d'ombudsman soient mieux reconnues par l'ONU.

L'un des principaux objectifs définis par le groupe de travail était de mettre à jour la résolution existante des Nations Unies sur le rôle des institutions d'ombudsman et de médiateurs dans la promotion et la protection des droits de l'homme. Un examen plus approfondi du document existant montrait clairement qu'il fallait y apporter d'autres modifications afin d'assurer une pleine reconnaissance aux d'ombudsman et, si possible, d'inclure aussi un ensemble de principes (tels que, par exemple, les Principes de Venise adoptés par le Conseil de l'Europe) afin de guider la création de bureaux d'ombudsman.

M. Peter Boshier, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande et Président de la Région Australasie & Pacifique, a joué un rôle de premier plan dans l'analyse de la résolution et la rédaction des premières propositions d'amendement. L'IIO tient à exprimer sa gratitude à l'Ombudsman Boshier et à son équipe compétente pour l'excellent travail accompli à cet égard.

Étant donné que la résolution en cours est traditionnellement présentée par le Maroc, l'IIO a sollicité le soutien du Médiateur du Royaume du Maroc, M. Mohammed Benalilou, et lui a présenté le premier projet de proposition d'amendements que l'IIO avait élaboré. M. Benalilou a accepté de soutenir cette initiative. C'est grâce à son importante contribution que le Maroc a présenté la version amendée de la résolution – telle que proposée par l'IIO – pour la 75e session de l'Assemblée générale des Nations Unies en 2020.

L'Assemblée générale des Nations Unies a adopté le 16 décembre 2020 la résolution des Nations Unies intitulée « *Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* » (UN Res 75/186).

L'IIO a franchi cette étape importante et nos efforts ont été récompensés. Une grande partie des propositions d'amendements de l'IIO ont été acceptées. Les références aux institutions nationales des droits de l'homme (INDH) ont été entièrement supprimées du document,

mettant ainsi un accent particulier sur les institutions d'ombudsman et de médiateurs, ce qui en fait un document beaucoup plus solide et efficace pour renforcer les bureaux d'ombudsman partout dans le monde.

Dans l'ensemble, la résolution récemment adoptée reflète une ferme adhésion aux principes clés des institutions d'ombudsman, tels que l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité. Il s'agit d'une étape importante dans la reconnaissance mondiale du travail des institutions d'ombudsman pour la promotion de la bonne administration, des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi.

Par rapport au document précédent, cette nouvelle résolution aborde plus clairement la question des ombudsman confrontés à des menaces – qu'il s'agisse de leur indépendance, de leur crédibilité, de leurs budgets ou de la sécurité des titulaires du poste. Avec cette résolution, l'ONU souligne à quel point l'indépendance de l'ombudsman par rapport au pouvoir exécutif et judiciaire du gouvernement est importante, pour pouvoir : « [...] examiner toutes les questions ayant trait à leurs domaines de compétence, sans qu'aucune menace réelle ou supposée ne pèse sur leur capacité procédurale ou l'efficacité de leurs procédures, et en étant à l'abri, en ligne et hors ligne, de toute forme de représailles, d'intimidation et de récrimination qui risquerait de compromettre leur fonctionnement ou la sûreté et la sécurité physique de leur personnel. »

La résolution appelle en outre les États membres à : « prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, bénéficient d'une protection adéquate contre les pressions, les représailles, l'intimidation et les menaces, y compris de la part d'autres autorités. » (Article 2.e) En tant qu'organisation représentant et soutenant les bureaux d'ombudsman dans le monde entier, l'IIO considère cette réalisation exceptionnelle comme une grande réussite. Grâce à ces deux documents – les Principes de Venise et la Résolution des Nations Unies – la communauté des ombudsman dispose désormais de deux outils très importants pour soutenir les collègues confrontés à des menaces ou qui travaillent dans des conditions difficiles.

Dernier point, mais non des moindres, la nouvelle résolution soutient fermement les Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur (Principes de Venise). L'Article 2.a de la résolution encourage vivement les États membres à « [...] envisager de mettre en place des institutions des ombudsmans et des médiateurs qui soient indépendantes et autonomes [...] conformément aux principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise) », établissant ainsi pour la première fois ces principes en tant que nouvelle norme internationale pour l'ombudsman. Tout cela représente un succès considérable et significatif dans nos efforts pour renforcer l'indépendance et l'autonomie des institutions d'ombudsman à travers le monde.

RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION

PROTOCOL D'ACCORD AVEC LA GAMIP

En décembre 2020, l'IIO a signé un protocole d'accord avec l'Alliance mondiale des Ministères et des Infrastructures pour la paix (GAMIP). Pour donner à la signature le cadre officiel nécessaire, l'IIO a organisé une cérémonie de présentation en ligne le 14 décembre 2020 qui a été aimablement mise en place par le bureau de l'Ombudsman de Santa Fe (Argentine).

Les deux organisations souhaitent ardemment que cet accord de coopération fort utile soit mutuellement profitable aux deux parties. L'IIO et la GAMIP conviennent aussi de collaborer afin de renforcer les actions entreprises par les deux institutions dans les domaines suivants : initiatives de sensibilisation, de promotion, de diffusion et de formation pour la construction d'une culture de la paix ; éducation à la citoyenneté régionale et mondiale ; respect des droits de l'homme ; et accès à la justice.

L'Alliance mondiale de Ministères et des Infrastructures pour la paix (GAMIP) est une communauté mondiale réunissant des initiatives de sociétés civiles, des organisations, des citoyens engagés et des responsables gouvernementaux soutenant la mise en place de ministères et d'autres infrastructures pour la paix. La GAMIP soutient les travailleurs de la paix, sensibilise aux infrastructures pour la paix et apporte son soutien aux campagnes nationales nouvelles et existantes pour des ministères de la paix et la création d'académies et d'autres infrastructures pour la paix.

PARTICIPATION DE L'IIO A DES EVENEMENTS INTERNATIONAUX

CONFERENCE DU RESEAU EUROPEEN DES MEDIATEURS

Le Médiateur européen a célébré le 26 octobre 2020 son 25^e anniversaire avec une conférence numérique portant sur l'évolution de son rôle. La Médiatrice européenne Mme Emily O'Reilly et un panel d'orateurs ont discuté de la meilleure façon de surveiller l'administration de l'Union européenne dans sa gestion des grands défis actuels et futurs.

Le Président de l'IIO, M. Peter Tyndall, a parlé de l'avenir du Médiateur européen, soulignant qu'en 25 ans l'institution est devenue essentielle en tant que mécanisme chargé de veiller à la reddition des comptes. Elle oblige, au nom du citoyen, la Commission européenne à rendre des comptes tout en encourageant la bonne administration, la transparence et des normes éthiques élevées qui sont aujourd'hui plus importantes que jamais. « *Le médiateur est désormais très bien placé pour jouer un rôle vital dans la lutte contre les menaces existentielles*

qui pèsent sur le multilatéralisme, la démocratie et la primauté de la loi », a déclaré le Président de l'IIO.

L'événement a réuni près de 200 personnes. Près de 80 d'entre elles provenaient du Réseau européen des médiateurs, tandis que les autres étaient des universitaires, des représentants d'ONG et de la société civile, ainsi que des représentants des institutions de l'Union européenne.

IV^E CONFERENCE SUR LA PROTECTION DES DROITS DE L'HOMME EN EURASIE

Le Président de l'IIO, M. Peter Tyndall, a participé à une conférence en ligne portant sur la protection des droits de l'homme en Eurasie organisée par le bureau du Commissaire aux droits de l'homme de la Fédération de Russie le 17 novembre 2020.

Cet événement en ligne a été l'occasion pour les collègues ombudsman de discuter de « nouvelles réalités » relatives aux droits de l'homme dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des moyens qu'ils ont mis en place pour faire face à ces nouveaux défis. Parmi les orateurs figuraient Mme Tatiana Moskalkova, Haute-Commissaire aux droits de l'homme de la Fédération de Russie, le Président de l'IIO M. Peter Tyndall, ainsi que des collègues ombudsman d'Arménie, de Grèce, de Serbie et de Turquie.

Dans son discours, le Président Tyndall a donné des exemples de la façon dont les ombudsman ont répondu à la pandémie, comment ils ont veillé à ce que leurs services aux citoyens soient opérationnels malgré les confinements et comment ils ont continué à assurer leur accessibilité aux personnes ayant besoin de leurs services, en particulier les plus vulnérables.

SEMINAIRE DE LA FEDERATION IBERO-AMERICAINE DES OMBUDSMAN (FIO)

Les 26 et 27 novembre 2020, la FIO a organisé un séminaire en ligne portant sur les droits de l'homme lors de situations exceptionnelles. Depuis plus d'une décennie, la FIO fait coïncider son Assemblée générale annuelle avec un séminaire, dans le but d'analyser conjointement les questions liées aux droits de l'homme et de créer un espace pour susciter l'échange de connaissances, d'expériences et de pratiques exemplaires.

Le séminaire de 2020 revêtait une importance particulière étant donné qu'il s'est pour la première fois tenu virtuellement et dans un contexte de crise sanitaire mondiale. C'est pourquoi le thème général du séminaire traitait de la pandémie de COVID-19 et des différentes réponses mises en place par les ombudsman dans différents pays pour gérer cette situation difficile. Parmi les présentateurs figuraient M. Freddy Carrión Intriago, Ombudsman de l'Équateur et président actuel de l'AMINDH, M. Augusto Jordán Rodas Andrade, Ombudsman du Guatemala et président de la FIO, ainsi que M. Chris Field, Ombudsman de l'Australie-Occidentale et Président élu de l'IIO, qui a parlé du rôle de l'État pour garantir les droits des citoyens dans ces circonstances exceptionnelles.

25^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN D'OUZBEKISTAN

La personne autorisée de l'Oliy Majlis de la République d'Ouzbékistan pour les droits de l'homme (Ombudsman) a célébré le 25^e anniversaire de la fondation de l'institution avec un congrès international qui s'est tenu sur Zoom.

L'événement avait pour titre « *Numérisation des activités de l'ombudsman : mécanismes innovants pour garantir et protéger les droits de l'homme et les libertés* » (« *Digitalization of the Ombudsman's activities: innovative mechanisms for ensuring and protecting human rights and freedoms* ») et c'est le Président de l'IIO, Peter Tyndall, qui a prononcé le discours d'ouverture de l'événement. Il a profité de son message vidéo pour examiner les impacts des difficultés et des innovations actuelles sur les bureaux d'ombudsman, dans le contexte notamment d'une société où les services sont numérisés. La génération des « natifs numériques » va continuer à modifier la façon dont l'Ombudsman traite les plaintes et mettra clairement l'accent sur l'interaction numérique avec les plaignants et les autorités. La pandémie actuelle de COVID-19 a permis de démontrer la capacité d'adaptation de l'Ombudsman qui a su offrir rapidement des services en ligne. « *Il semble très probable que certains des changements que nous avons dû adopter – par exemple plus de personnel qui travaille à distance ou qui interagit avec les organismes publics en utilisant les outils en ligne – vont se pérenniser* », a indiqué le Président Tyndall dans son allocution d'ouverture.

L'OMBUDSMAN DE THAÏLANDE ORGANISE UNE CONFERENCE POUR MARQUER SON 21^E ANNIVERSAIRE

Le bureau de l'Ombudsman de Thaïlande a organisé en avril 2021 un événement en ligne intitulé « *Le rôle de l'Ombudsman pendant et après la pandémie de COVID-19* » (« *The Role of the Ombudsman during and after the COVID-19 Pandemic* ») pour marquer son 21^e anniversaire. Ce webinaire a été l'occasion de partager expériences et points de vue sur ce sujet d'actualité.

L'IIO était représenté par le Président M. Peter Tyndall, la première Vice-présidente Mme Diane Welborn et le Secrétaire général M. Werner Amon. Dans son discours, le Secrétaire général Amon a souligné le partenariat étroit qui s'est tissé avec le bureau de l'Ombudsman de Thaïlande au fil des ans. Parlant de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur le travail des institutions d'ombudsman, M. Amon a accordé une attention particulière aux groupes vulnérables. « *Cette pandémie a eu un impact disproportionné sur les personnes les plus vulnérables de nos sociétés* », a-t-il souligné dans son discours. Dans le même temps, il a rappelé « *la responsabilité particulière des institutions d'ombudsman pour aider ceux qui sont les plus vulnérables et ont le moins de possibilité de trouver des solutions par eux-mêmes* ».

TROISIEME CONGRES LATINO-AMERICAIN SUR LA JUSTICE REPARATRICE

Ce congrès intitulé « *Justice réparatrice et droits de l'homme : promouvoir les pratiques réparatrices en tant que politique publique* » (« *Restorative Justice and Human Rights: Promoting Restorative Practices as Public Policy* ») a réuni plus de 60 intervenants de toutes les régions de l'Amérique latine.

Les présentations et les groupes de discussion ont couvert un large éventail de sujets, tels que les défis de la justice et des pratiques réparatrices en des temps complexes et incertains, et les avancées législatives dans la mise en œuvre de politiques réparatrices pour le développement humain. Dans un message vidéo, le Président de l'IIO, M. Chris Field, a salué l'initiative d'un congrès sur ce concept nouveau, mais essentiel, de justice réparatrice et il a souligné l'importance de permettre des contributions et des espaces qui aident à réfléchir à la meilleure façon pour les institutions d'ombudsman du monde entier de proposer leur expertise en la matière.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

En raison de la pandémie de COVID-19 en cours et des restrictions de voyage qui continuent, aucune visite n'a eu lieu au Secrétariat général à Vienne en 2021. Seul M. Michael O'Flaherty, directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) basée à Vienne, a été accueilli dans les locaux du Collège des Médiateurs autrichiens à Vienne, pour discuter d'une éventuelle coopération entre l'IIO et la FRA dans les années à venir.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

ÉLECTION DES QUATRE DIRIGEANTS DE L'IIO

Pour la première fois dans l'histoire de l'IIO, l'ensemble des membres (c'est-à-dire les membres votants en règle) ont été invités à proposer des candidats parmi les membres du Conseil d'administration et à élire par la suite les quatre dirigeants de l'IIO (Président, Vice-présidents et Trésorier) lors d'un vote électronique organisé par le Secrétariat général.

Lors d'un appel à candidatures ouvert, M. Chris Field (Ombudsman d'Australie-Occidentale) a été désigné pour le poste de Président de l'IIO ; M. Viddhavat Rajatanun (Ombudsman en chef de la Thaïlande) et Mme Diane Welborn (Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery, États-Unis) ont présenté leur candidature pour les postes de Vice-président, et Mme Caroline Sokoni (Protectrice du citoyen de la Zambie) s'est présentée pour le poste de Trésorier.

Au total, 170 institutions membres avaient le droit de voter lors de ce scrutin électronique et 62 % d'entre elles – ce qui est un pourcentage appréciable – ont pris part à l'élection organisée par le Secrétariat général. Chacun des quatre candidats a reçu un vote de confiance extrêmement élevé en faveur de sa candidature.

Les dirigeants nouvellement élus de l'IIO ont pris leurs fonctions après la réunion du nouveau Conseil d'administration le 26 mai 2021, qui a eu lieu par voie électronique.

Malgré la pandémie de COVID-19 et ses conséquences économiques, la situation financière de l'IIO est restée solide. Le Collège des Médiateurs autrichiens (AOB), qui héberge l'IIO, a continué à recevoir des fonds du gouvernement autrichien pour gérer le Secrétariat général de l'IIO et financer des activités internationales. Le coût total couvert par l'AOb en lien avec les activités internationales s'est élevé à 339 159 euros. De ce montant, 270 024 euros ont été utilisés pour les frais de personnel, à savoir les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie d'un employé à temps partiel, deux employés à temps plein et deux stagiaires ; le reste, soit 69 135 euros, a été dépensé pour les frais de fonctionnement de l'IIO. La somme dévolue aux activités de bureau a été particulièrement faible en 2020-2021, car les déplacements et les échanges internationaux ont été très limités en raison de la pandémie.

La santé financière de l'IIO dépend aussi des sommes versées par la communauté grandissante de ses membres. Malgré les difficultés causées par le coronavirus aux économies mondiales, les membres de l'IIO ont tout de même réglé leurs cotisations comme d'habitude. À la fin de l'exercice 2020-2021, les revenus générés par les cotisations des membres s'élevaient à 179 370 euros. Le Secrétariat général a administré les fonds de l'IIO avec la plus grande rigueur. Ces fonds ont été exclusivement utilisés pour des projets destinés aux membres de l'IIO et non pour des activités de bureau. Toutes les opérations ont été supervisées par le Trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1er juillet 2020, l'actif net de l'IIO s'élevait à 365 524 euros ; il était de 497 392 euros à la fin de l'exercice le 30 juin 2021. Cette somme a été suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2020-2021 et lors des exercices précédents :

Projets prévus en 2020-2021 et lors des exercices précédents	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2017-2018	2 072
Subventions régionales 2018-2019	12 649
Subventions régionales 2019-2020	
soutien aux organisateurs du Congrès mondial de l'IIO reporté	42 000
Subventions régionales 2020-2021	39 400
Soutien aux organisateurs du Congrès mondial de l'IIO reporté	30 000
Formation sur les MNP pour les « futurs MNP » (2020)	15 000

Project	Obligation (in EUR)
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines	37 436
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000
Frais de déplacement de l'IIO	10 000
Frais d'interprétation de l'IIO	15 000
Formation aux médias pour les ombudsman	20 000
Audit de l'IIO	3 400
Frais bancaires	2 500
TOTAL	249 457

COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2020-2021 s'est élevé à 179 370 euros. Il s'agit du meilleur résultat jamais obtenu par l'IIO.

MEMBRES VOTANTS

Fin juin 2021, 77 % des 205 « anciens » membres votants de l'IIO avaient payé leur cotisation pour 2020-2021. Les quatre nouveaux membres votants ne seront facturés qu'en 2021-2022.

Paiement de la cotisation par Région – membres votants		
Région	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique	17	15
Asie	16	8
Australasie & Pacifique	17	1
Caraïbes & Amérique latine	13	14
Europe	80	7
Amérique du Nord	15	2
TOTAL	158	47

MEMBRES ORDINAIRES*

Environ la moitié des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2020-2021.

*appelés autrefois membres associés et membres individuels

AUDIT EXTERNE

Le nouvel auditeur de l'IIO, Mazars Austria Ltd., a examiné les livres de l'IIO le 21 juillet 2021. Le rapport d'audit a été achevé en septembre 2021. Dans son rapport, Mazars Austria Ltd. a confirmé que « *toutes les opérations importantes ont été consignées comme il se doit et les fonds de l'IIO ont été utilisés conformément aux Statuts de l'IIO.* »

RAPPORTS DES RÉGIONS*

RÉGION AFRIQUE

De manière générale, les institutions d'ombudsman de la Région Afrique ont enquêté, signalé les cas de mauvaise administration, remédié à ces cas et assuré un accès public illimité à leurs services. Outre leurs activités normales, les membres ont entrepris les activités spécifiques suivantes au cours de l'exercice :

- **Angola** : Réunion-conférence avec le Réseau des ombudsman portugais et des institutions nationales des droits de l'homme en Angola en janvier 2020.
- **Bostwana** : Le bureau a mené sa première enquête systémique.
- **Burkina Faso** : Visites d'échange en Côte d'Ivoire et en Arabie saoudite.
- **Côte d'Ivoire** : Création d'un Conseil de médiation qui a tenu sa première réunion à son nouveau siège de Yamoussoukro et a ouvert ses portes en 2020. Le Conseil de médiation réunit, sous l'impulsion du Médiateur de la République, le Secrétaire général de l'institution, des hauts fonctionnaires, des médiateurs délégués et des directeurs de services pour tracer la voie à suivre dans la gestion des affaires du bureau du Conseil.
- **Kenya** : Accueil d'une délégation de la Commission du droit à l'information du Ghana, qui s'est rendue sur place pour discuter des pratiques exemplaires, des expériences et des enjeux dans la mise en œuvre de la loi sur l'accès à l'information.
- **Malawi** : Réunion de liaison avec le Comité des comptes publics sur l'utilisation des fonds COVID-19 et début de la mise en œuvre du rapport d'examen fonctionnel (étude de gestion) qui a abouti à la création d'une entité autonome chargée des comptes éthiques.
- **Maroc** : A joué un rôle important dans l'élaboration et la rédaction de la résolution spéciale des Nations Unies nommée « *Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit* » (« *Role of Ombudsman and Mediators in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the Rule of Law* »).
- **Mozambique** : Lancement d'une campagne en partenariat avec les parties prenantes et les personnes de bonne volonté pour soutenir les déplacés internes victimes d'attaques armées à Carbo Delgado et minimiser leurs souffrances. Le montant recueilli a été distribué aux familles touchées.

*les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions

- **Afrique du Sud :** Commémoration du 25e anniversaire du Bureau du Protecteur du citoyen.

L'Ombudsman militaire d'Afrique du Sud a enregistré une hausse du nombre de plaintes liées à la conduite de membres des Forces de défense sud-africaines (SANDF) déployés pour faire respecter un confinement national imposé en tant que mesure de santé publique contre la pandémie de coronavirus. Ces plaintes allaient d'allégations d'agression et de dommages matériels à l'utilisation par certains soldats de force excessive et de brutalité généralisée.

L'Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape a organisé des séances d'information sur Facebook Live et une campagne radio pour atteindre son public cible, en raison des restrictions aux interactions en personne imposées par la pandémie de COVID-19.

REALISATIONS

Bien que 2020-2021 ait été une année difficile marquée par la COVID-19 et ses répercussions, les institutions membres de la Région Afrique sont parvenues à d'importantes réalisations. Mentionnons entre autres :

- Une première **réunion régionale annuelle** virtuelle intitulée « *La COVID-19 et ses implications pour les institutions d'ombudsman* » (« *COVID-19 and its implications for the Ombudsman institutions* ») qui s'est tenue le 29 juillet 2020 sous la direction de l'Ombudsman du Botswana.
- **Botswana :** Le mandat du bureau de l'Ombudsman comprend désormais les droits de l'homme depuis l'adoption en 2021 de la modification à la Loi sur l'Ombudsman No 22.
- **Kenya :** Le bureau de l'Ombudsman a établi deux nouveaux bureaux régionaux à Nyahururu et Garissa.
- **Côte d'Ivoire :** Le Médiateur de la République a préparé et adopté un nouveau plan stratégique 2021-2023 pour guider le bureau dans la mise en œuvre de son mandat.

DIFFICULTES

Les institutions membres ont signalé les difficultés suivantes :

- Contraintes budgétaires
- Les protocoles COVID-19 ont limité les interactions avec les intervenants et les membres du public ainsi que le temps consacré aux engagements publics. Les membres ont tenté de contourner cette difficulté en organisant des rencontres virtuelles lorsque cela était possible

- Infections du personnel par la COVID-19, ce qui a entraîné l'auto-isollement, des quarantaines, des hospitalisations, des fermetures temporaires de bureaux, voire des décès.

RÉGION ASIE

L'Ombudsman du ministère de l'Intérieur de Bahreïn a reçu 900 plaintes, ce qui représente une légère augmentation par rapport à l'année dernière. Fait à remarquer 10 de ces plaintes ont fait l'objet d'une enquête de l'Ombudsman lancée de sa propre initiative. Le nombre de plaintes reçues par le bureau par l'intermédiaire de WhatsApp arrive en tête (479 plaintes), soit plus de 53 %. En ce qui concerne la COVID-19, l'Ombudsman a mis en place des mesures visant à prévenir la propagation du virus tout en garantissant un accès sans entrave à ses services (citons par exemple des services de communication virtuelle avec les détenus). Les programmes de réhabilitation et d'intégration communautaire, qui traduisent les objectifs de la Loi de l'Institut de réforme et de réhabilitation, sont devenus un modèle dans les pays arabes et la région. L'introduction d'un système pénitentiaire ouvert contribuera en outre à étendre l'application du Code pénal et des peines de substitution (le Royaume de Bahreïn est l'un des premiers pays arabes à adopter cela).

Au cours de l'exercice, la **Commission contre la corruption (CCAC)** de la **Région administrative spéciale de Macao** a déposé un total de 383 dossiers pour enquête. De ce nombre, 272 concernaient l'Ombudsman, dont 50 dossiers pour lesquels l'Ombudsman a demandé aux ministères concernés de donner suite. La CCAC a publié des rapports et des recommandations sur des sujets tels que les baux de concessions foncières, l'octroi de prêts publics et de subventions, ainsi que des sujets spécifiques à la construction publique. En ce qui concerne la promotion et l'éducation, pour poursuivre son travail dans le domaine de l'intégrité publique et privée la CCAC a utilisé des outils en ligne au lieu de séminaires et d'ateliers en personne. La CCAC a lancé une page Web d'information sur l'intégrité pour les fonctionnaires et a intensifié ses activités de sensibilisation en ligne, en fournissant notamment aux enseignants des documents d'information sur l'intégrité et en lançant l'application « *Compte WeChat pour l'éducation à l'intégrité* » (« *Integrity education WeChat account* »).

Le **Bureau des évaluations administratives (AEB)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon** a reçu en 2020 un total de 119 116 demandes, dont 44 958 par l'intermédiaire de conseillers administratifs. Comme la pandémie de COVID-19 a eu un impact énorme, notamment sur les activités en personne, le nombre de nouveaux cas a diminué de 27,2 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, l'AEB a joué un rôle essentiel dans le traitement des plaintes et des demandes liées à la COVID-19 (18 281 cas au total) en fournissant le soutien nécessaire au public au niveau local. Il a mis en place des espaces de consultation

permettant de conserver une distance suffisante et a instauré des rencontres de consultation à distance par vidéophone afin de garantir la sécurité et l'accessibilité. Les activités de relations publiques telles les expositions nationales d'affiches (200 sites) sont de plus en plus présentes alors que l'AEB célèbre en 2021 son 60^e anniversaire.

La **Commission jordanienne pour l'intégrité et la lutte contre la corruption (JIACC)** a mis à jour sa Stratégie nationale pour l'intégrité et la lutte contre la corruption. La JIACC a adopté pour ce faire une approche participative en impliquant les personnes concernées dans le renforcement du système d'intégrité et de lutte contre la corruption à l'échelle nationale – de l'administration publique aux institutions de la société civile en passant par le secteur privé. Dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux, la JIACC a amélioré la qualité des avis relatifs aux soupçons de blanchiment de capitaux et aux infractions connexes, ainsi qu'au financement du terrorisme. Une réunion conjointe s'est tenue avec la Cellule de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ce qui a permis de définir les critères d'avis et de mettre l'accent sur les enquêtes financières parallèles. Sur le plan législatif, un projet de dispositif de protection des lanceurs d'alerte pour l'année 2021 a été élaboré. En mars 2021, un projet de jumelage a été lancé pour soutenir la JIACC dans les domaines de l'intégrité et de la prévention de la corruption et lui permettre de mener avec efficacité ses missions.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC) de la Corée** a reçu 49 390 plaintes en 2020 et a traité 45 657 affaires, dont 18,5 % ont abouti à des recommandations de mesures correctives, à des avis, à de la médiation ou à un accord. L'ACRC a créé une division nationale d'intervention d'urgence en cas de grief pour protéger rapidement les droits et les intérêts des groupes vulnérables et des personnes vivant dans des régions éloignées qui ont connu plus de difficultés avec la pandémie de COVID-19. De plus, l'ACRC a mené une campagne d'information sur la promulgation d'une loi sur la prévention des conflits d'intérêts liés aux responsabilités des fonctionnaires, dont l'objectif est de prévenir et de gérer les situations de conflit d'intérêts auxquelles peuvent être confrontés les fonctionnaires et d'éliminer la poursuite inappropriée d'intérêts personnels.

Les activités des commissions locales se sont déroulées comme suit. **L'Ombudsman des citoyens du gouvernement métropolitain de Séoul** a introduit un système permettant de recevoir des signatures en ligne pour lancer un audit citoyen (impossible en ligne auparavant) et a facilité la participation des citoyens en simplifiant depuis janvier 2021 le processus de demande d'audit. La **Commission de l'Ombudsman des citoyens d'Ulsan** a organisé deux séances mobiles de conseil afin d'écouter diverses opinions et a créé une équipe chargée de l'amélioration du système dont l'objectif est d'éliminer la cause des plaintes les plus importantes du point de vue institutionnel. **L'Ombudsman civil de la ville de Siheung** a

demandé un dédommagement de l'administration proactive en révisant l'ordonnance sur le fonctionnement de l'Ombudsman civil de la ville de Siheung.

L'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) a reçu 7 411 plaintes, parmi lesquelles 1 618 ont été acceptées. Il s'agit entre autres de 49 plaintes relatives à l'enfance, trois plaintes déposées par l'Ombudsman et deux cas relevant de l'article 33 de la loi sur la conciliation informelle et le règlement à l'amiable des différends. Les statistiques montrent une croissance de l'institution et la confiance du public envers le bureau de l'Ombudsman. Une étude sur les enjeux de l'éducation des filles dans le Sindh, menée par la Fondation pour l'éducation du Sindh à l'initiative de l'Ombudsman provincial, a été lancée par l'honorable ministre en chef du Sindh dans le but d'éliminer les goulots d'étranglement et les obstacles à l'éducation des filles. En ce qui concerne la pandémie de COVID-19, l'Ombudsman a pris des mesures et a ordonné à l'Inspecteur général des prisons du Sindh de donner des instructions pour que des mesures de sécurité soient prises, en particulier pour les prisonniers âgés et malades, afin de protéger les détenus de la menace de COVID-19 en prison. En outre, l'Ombudsman a appelé le Comptable général du Sindh pour discuter du problème chronique des cas de retard de la pension et de la manière d'accélérer et de simplifier la procédure pour éviter les retards inutiles. Pour mieux faire connaître l'institution, un message a été diffusé dans les 16 bureaux régionaux de l'Ombudsman avec des instructions pour l'afficher dans les bureaux de district du gouvernement du Sindh chargés de l'éducation, la santé, la police, etc., et d'autres lieux publics. L'Ombudsman a aussi lancé cette année un bulletin d'information trimestriel sur ses travaux.

Le bureau de **l'Ombudsman des Philippines** a lancé des enquêtes pour examiner les irrégularités présumées commises par certains organismes gouvernementaux en relation avec la crise sanitaire en cours, telles que les irrégularités dans les achats, le retard dans le versement des prestations, la mauvaise gestion des fonds et les octrois discutables d'avances à des établissements de santé ayant supposément été d'ores et déjà choisis, pour ne citer que celles-là. En ce qui concerne les poursuites, afin de ne pas retarder indûment la comparution d'un accusé, soit devant le tribunal spécial anti-corruption, soit devant les tribunaux ordinaires, l'Ombudsman a autorisé ses procureurs à assister aux débats et à la promulgation des décisions par voie d'audience à distance ou par visioconférence. Par ailleurs, un protocole d'accord a été signé avec le bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande et celui de l'Ombudsman d'Indonésie afin de mettre en place le Forum des ombudsman de l'Asie du Sud-est. L'Ombudsman et ses partenaires, l'Université des Philippines et la Commission de l'enseignement supérieur, ont également commencé à préparer des scénarios basés sur les résumés de cas de l'Ombudsman afin de produire une série dramatique sur la lutte contre la corruption. Les épisodes, une fois terminés, devraient permettre de mieux faire comprendre au public les différents types et les dangers de la corruption.

L'Ombudsman parlementaire du Sri Lanka a traité 2 194 plaintes au cours de l'exercice, dont cinq plaintes qui lui avaient été renvoyées par la Commission des pétitions parlementaires. En 2020, on a signalé un nombre considérable de plaintes concernant des questions comme la délivrance de permis fonciers, les problèmes de retraite, les problèmes d'emploi, les anomalies salariales, les constructions non autorisées, la délivrance de licences ou encore les problèmes liés aux permis de construire. Un grand nombre de plaintes concerne le Ministère de l'Intérieur, les Secrétariats de district et de division et le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Les enquêtes ont montré que la majorité des plaintes concernaient la délivrance de concessions et de permis sur des terres publiques et que nombre d'entre elles étaient dirigées contre les secrétaires de division.

L'Ombudsman de la Thaïlande a reçu un total de 4 948 plaintes, alors qu'il avait reçu au cours de l'exercice 2021 un total de 2 302 plaintes. L'Ombudsman a mené des études pour résoudre les problèmes systémiques liés aux frais de service téléphonique qui imposent un fardeau indu aux personnes ; les plaintes causées par la détermination de zones forestières classées nationales ; ou encore le refus de délivrer des visas électroniques pour les touristes birmans et indiens. Trois recommandations ont été faites au Cabinet : la première concernait les organismes publics qui n'ont pas respecté leurs obligations en matière d'éducation des enfants d'âge préscolaire ; la deuxième portait sur la consommation de supplément d'acide folique (vitamine B9) par les femmes pendant, avant et après la grossesse ; et la troisième concernait la divulgation d'informations publiques par des organismes d'État et l'accès facile à ces informations. Le 2 avril 2021, un webinaire international intitulé « *Le rôle de l'Ombudsman pendant et après la pandémie de COVID-19* » (« *The Role of the Ombudsman during and after the COVID-19 Pandemic* ») a été organisé par le bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande pour marquer son 21^e anniversaire. L'événement a réuni d'éminents collègues ombudsman du Comité exécutif et du Conseil d'administration de l'IIO, le président de l'Association des ombudsman de l'Organisation des pays islamiques, ainsi que des ombudsman asiatiques et européens. En outre, une réunion de la Région Asie de l'IIO a été organisée et présidée virtuellement par l'Ombudsman de la Thaïlande afin de discuter de la révision du Règlement de la Région Asie et des activités régionales.

L'Ombudsman pour les droits de l'homme et la justice du Timor oriental a organisé une formation sur les droits de l'homme pour 50 policiers des municipalités d'Aileu et de Liquiça et a lancé des campagnes d'information sur les questions relatives aux droits de l'homme pendant la pandémie de COVID-19 au moyen de la distribution de brochures. Son bureau a surveillé la mise en œuvre de l'état d'urgence pendant la pandémie de COVID-19 ainsi que la mise en œuvre par le gouvernement d'un programme pour loger des personnes vulnérables et d'un autre programme pour apporter de la nourriture et des biens essentiels à la communauté pendant la pandémie de COVID-19. Par ailleurs, l'Ombudsman a suivi la question des maternités dans les établissements de santé, des établissements pénitentiaires et des centres

de détention de la police, et a préparé un manuel de formation pour les gardiens de prison en collaboration avec le Ministère de la Justice et l'Association pour la prévention de la torture (APT). Son bureau a reçu 152 plaintes de juillet 2020 à avril 2021 et a mené 110 enquêtes liées à des atteintes aux droits de l'homme et à la bonne gouvernance. Il a présenté 15 rapports concernant la mise en œuvre de l'état d'urgence pendant la pandémie de COVID-19, ainsi qu'un rapport complémentaire pour l'Examen périodique universel au Conseil des droits de l'homme des Nations Unies.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

L'exercice 2020-2021 s'est déroulé sous le signe de l'adaptation, de la résilience et de la croissance pour les membres de la Région. Suite à la montée de la COVID-19 l'année précédente, les institutions membres ont mis en place de nouvelles méthodes de travail, continué à assurer leurs fonctions essentielles et fait progresser leurs plans stratégiques et de croissance. L'année a été marquée par des étapes importantes, notamment le 20e anniversaire de l'Ombudsman des Tonga, le 90e anniversaire du Control Yuan (Taïwan) et le déménagement des bureaux de l'Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée et de l'Ombudsman de Samoa dans des locaux plus grands pour accueillir des équipes en pleine expansion.

Un événement majeur a été la **32^e Conférence de la Région Australasie & Pacifique** organisée par le Président de la Région et Ombudsman de la Nouvelle-Zélande M. Peter Boshier. En raison des restrictions de voyage, l'événement s'est déroulé entièrement en ligne – une première pour la Région. Le thème portait sur le rôle des ombudsman en temps de crise, avec des tables rondes sur l'adaptation des pratiques en période de changement et la reddition de compte des gouvernements pendant les situations d'urgence et après. La conférence a permis aux ombudsman et à leur personnel de discuter avec leurs collègues et de partager leur savoir. L'importance accrue du rôle des institutions d'ombudsman et des organismes chargés de veiller à l'intégrité lors de conditions exceptionnelles a été reconnue.

L'Ombudsman du Commonwealth australien a publié plusieurs rapports d'enquête. Son bureau a aussi publié un rapport sur la détention des migrants et un rapport intitulé « *Ont-ils fait ce qu'ils avaient promis de faire?* » (« *Did They Do What They Said They Would?* ») qui se penche sur la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Ombudsman. La COVID-19 a continué de causer des difficultés au bureau de l'Ombudsman et a affecté sa capacité à effectuer des inspections en personne des lieux de détention et pour étudier l'utilisation par les forces de l'ordre de pouvoirs secrets et intrusifs. En raison des restrictions de voyage, le bureau de l'Ombudsman a continué à mener ses activités internationales et ses engagements de manière virtuelle. En 2020-2021, il a reçu 36 731 demandes, ce qui représente une diminution de 28 % par rapport à l'année précédente. Le 31 juillet 2021, M. Michael Manthorpe a quitté

ses fonctions d'Ombudsman du Commonwealth australien. Mme Penny McKay, Ombudsman adjoint, occupera ce poste jusqu'à ce qu'un nouvel ombudsman soit nommé en 2022.

L'exercice a marqué le 90^e anniversaire du **Control Yuan** et la création de la Commission nationale des droits de l'homme (CNDH) le 1^{er} août 2020. La création de la CNDH marque une étape importante pour la démocratie et les droits de l'homme à **Taiwan**. Sept enquêtes systémiques ont été réalisées. Le Control Yuan a reçu 14 497 plaintes, publié 198 rapports d'enquête, destitué 21 fonctionnaires du gouvernement et proposé 55 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs. Il a honoré un certain nombre d'engagements internationaux : le Président, M. Chen, a eu des rencontres virtuelles avec l'experte du Forum Asie Pacifique Mme Rosslyn Noonan et le Président de la Région Australasie & Pacifique M. Peter Boshier ; il a assisté à des vidéoconférences, notamment au 12^e Congrès mondial de l'IIO, à la 32^e Conférence annuelle de la Région Australasie & Pacifique, à la 25^e Conférence annuelle de la Fédération ibéro-américaine des ombudsman (FIO) et au groupe de travail sur la réforme des Statuts de la Région Australasie & Pacifique. La CNDH a organisé une vidéoconférence avec la Commission pour l'égalité et les droits de l'homme du Royaume-Uni et le Forum sur la pratique internationale des mécanismes nationaux de prévention de l'OPCAT et les droits de l'homme des pêcheurs.

L'Ombudsman des Îles Cook a poursuivi la mise en œuvre de son mandat national en matière de droits de l'homme. Dans le cadre du plan de réponse économique à la COVID-19 des Îles Cook, des restrictions ont été imposées aux augmentations de budget de la fonction publique jusqu'en 2024, ce qui a eu un impact sur le calendrier de mise en place du mandat. En raison de la distance entre les différentes îles formant les Îles Cook, l'un des plus grands défis du bureau de l'Ombudsman est d'aller vers les populations pour la sensibiliser. Sur le plan opérationnel, le plus grand défi est cependant l'absence de réponse des ministères. L'Ombudsman a embauché un spécialiste technique pour aider à traiter les plaintes contre la police. Cela s'est avéré très utile, car le personnel a pu utiliser son expertise dans les techniques d'entretien et pour les processus et les procédures. Au cours de l'exercice, l'Ombudsman a fermé la majorité des dossiers de plaintes anciens en reprenant contact avec les plaignants, en s'excusant et en fixant de meilleures intentions. Son bureau a aussi entrepris de souligner l'importance d'une approche proactive et non réactive avec les organismes et ministères du gouvernement.

Les difficultés causées par la COVID-19 ont marqué l'engagement de **L'Ombudsman de Hong Kong** d'améliorer l'administration publique. Son bureau s'est efforcé de maintenir les services tout en minimisant les contacts sociaux et en veillant à l'hygiène dans ses locaux. Bien que les visites en personne au bureau aient été limitées, le public était encouragé à communiquer avec le bureau par d'autres moyens. L'Ombudsman a reçu un nombre record de 29 814 plaintes, a traité 30 021 cas et a effectué de son propre chef neuf enquêtes. Malgré l'afflux de plaintes, son bureau a été en mesure de respecter la plupart de ses promesses de résultats. Il

a formulé 194 recommandations au cours de l'exercice, dont environ 90 % ont été acceptées. Pour la première fois de l'année, il a diffusé ses conférences de presse en direct sur les médias sociaux afin d'élargir sa portée.

En mai 2021, M. Paul Millera a été nommé **Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie)** pour un mandat fixe de sept ans. Son bureau a été fortement touché par la pandémie de COVID-19, le personnel travaillant à distance pendant de longues périodes. L'Ombudsman a reçu 24 733 demandes (une baisse de 25 %, principalement en raison de ses efforts pour réduire de manière proactive les demandes mal dirigées) et a réglé 12 993 plaintes recevables. Son bureau a continué à offrir des formations externes pour améliorer l'administration publique et communautaire et a publié une 3^e édition du document « *Manuel de gestion de la conduite déraisonnable des plaignants* » (« *Managing Unreasonable Conduct of Complainants Manual* »). Six rapports spéciaux ont été déposés au Parlement, dont trois enquêtes et un rapport sur des questions liées à la COVID-19 « *La COVID-19 : Rétrospective 2020* » (« *COVID-19: 2020 Hindsight* »). Le bureau a contribué à cinq enquêtes de commissions parlementaires. En 2021, l'Ombudsman a demandé au gouvernement une modeste augmentation de son financement de base pour les fonctions statutaires essentielles, ainsi qu'un nouveau financement pour mettre à jour ou remplacer les systèmes informatiques. Ces demandes lui ont été refusées. Fin 2021, deux lois ont été présentées au Parlement par lesquelles des fonctions supplémentaires seraient confiées au bureau de l'Ombudsman : la Loi de 2021 sur le dépistage obligatoire des maladies (*Mandatory Disease Testing Act 2021*) et le Projet de loi sur les divulgations d'intérêt public 2021 (*Public Interest Disclosures Bill 2021*).

L'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande a publié deux enquêtes systémiques : « *Une question d'urgence* » (« *A Matter of Urgency* »), concernant le retrait des nouveau-nés des mains de leurs parents par Oranga Tamariki (ministère de l'Enfance), et « *Sans enregistrement* » (« *Off the Record* »), une enquête sur l'enregistrement des décès de personnes handicapées mentales prises en charge par le ministère de la Santé. L'Ombudsman a reçu 13 185 plaintes – soit une augmentation de 11 % par rapport à l'exercice précédent et le plus grand nombre de plaintes reçues par l'Ombudsman à ce jour. L'Ombudsman a effectué 90 visites dans des lieux de détention et effectué 58 inspections officielles relevant de son mandat relatif à l'OPCAT, qui a été élargi pour inclure les établissements privés de soins pour personnes âgées et les établissements d'isolement et de quarantaine (MIQ). Il s'agit d'une augmentation importante des inspections OPCAT malgré les restrictions imposées par la pandémie. À l'échelle internationale, l'Ombudsman a lancé un programme pilote de formation aux techniques d'enquête avec l'Ombudsman du Vanuatu et un autre programme destiné à relier les Ombudsmen à travers le Pacifique grâce à la vidéoconférence.

L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie) a entrepris des préparatifs pour assumer deux rôles supplémentaires, soit celui de mécanisme national de prévention (par intérim) en

vertu du protocole de l'OPCAT et celui de Huisser principal de la nouvelle commission judiciaire chargée de traiter les plaintes concernant le comportement ou la capacité des huissiers de justice du Territoire-du-Nord et des commissaires ordinaires du Tribunal civil et administratif du Territoire-du-Nord. Le bureau de l'Ombudsman a aussi constaté une augmentation soutenue du nombre de plaintes tant dans les domaines couverts par l'Ombudsman que dans ceux couverts par le Commissaire à l'information. Des travaux ont par ailleurs été entrepris en lien avec un certain nombre d'examen ponctuels requis par la loi, en ce qui concerne par exemple les ordonnances d'interdiction des armes à feu et le partage d'informations sur la violence familiale. La pandémie de Coronavirus a fortement impacté le fonctionnement interne du bureau de l'Ombudsman et le règlement rapide des plaintes liées aux organismes gouvernementaux, en particulier en ce qui concerne la conduite de la police et les services correctionnels.

Après 20 ans au service de **l'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée**, M. Richard Pagen a été nommé Ombudsman en chef en juillet 2020. Son approche sera particulièrement axée sur la médiation et la résolution rapide. Une enquête sur les infrastructures routières a conduit à la réparation d'infrastructures essentielles dans la région des Highlands. L'Ombudsman a référé les cas de sept dirigeants dans le cadre du Leadership Code et a mené des activités de sensibilisation dans la région de Sepik.

Le bureau de **l'Ombudsman du Queensland (Australie)** s'efforce d'être un agent de changement positif au service d'une administration publique juste et responsable dans le Queensland. Les perturbations et les restrictions liées à la COVID-19 ont favorisé la mise en place de nouvelles pratiques destinées à assurer la continuité des opérations. Le rapport annuel 2020-2021 contient un chapitre dédié uniquement aux plaintes liées à la COVID-19. L'Ombudsman a repensé ses formations de façon à pouvoir les dispenser en ligne. Lorsque la COVID-19 a empêché l'Ombudsman de se rendre sur place lors des visites annuelles dans les prisons pour adultes, il a organisé ces visites de manière virtuelle. L'un des objectifs stratégiques de l'Ombudsman est d'améliorer les connaissances et les compétences des agents des organismes gouvernementaux en matière de gestion des plaintes. Il a créé à cette fin le réseau des gestionnaires de plaintes afin de pouvoir diffuser des conseils et approfondir les connaissances à l'échelle du gouvernement sur le traitement des plaintes plus complexes.

Le bureau de **l'Ombudsman de Samoa** a fait ses adieux à M. Afioga Maiava Lulai Toma, qui occupait ce poste depuis 1994. Il a joué un rôle important dans la direction qu'a prise le bureau et dans l'élargissement de ses activités. En avril 2021, Mme Afioga Luamanuvao Katalaina Sapolu est devenue le quatrième Ombudsman des Samoa. C'est la première femme à occuper ce poste. Son bureau a déménagé dans des locaux plus grands pour accueillir un personnel et des opérations en pleine croissance. L'Unité des enquêtes spéciales a reçu 88 plaintes concernant les forces disciplinaires, dont 39 ont été résolues et 22 ont été renvoyées

à l'organe disciplinaire compétent. L'Unité a continué d'exercer sa fonction d'inspection des établissements de détention malgré les retards dus à la COVID-19. L'Unité chargée de la bonne gouvernance a reçu 69 plaintes, dont 54 relevaient de sa compétence. Parmi celles-ci, 33 ont été résolues et 14 ont été renvoyées aux autorités compétentes.

Le premier jour de l'exercice 2020-2021 coïncidait avec le 39^e anniversaire de **l'Ombudsman des Îles Salomon**. Cette date a été marquée par le lancement d'un site Web. Le bureau de l'Ombudsman a mis la dernière touche à ses politiques et procédures en matière de traitement des plaintes et a mené des activités de sensibilisation dans les écoles secondaires afin de renseigner les élèves et les enseignants sur le rôle de l'Ombudsman et comment il peut les aider.

L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale a reçu 3 825 plaintes contre des agences gouvernementales des États et des administrations locales au cours de l'année et en a réglé 3 780. Des enquêtes officielles ont été menées à bien dans 32 cas, avec un total de 86 recommandations visant à améliorer l'administration publique. Un certain nombre d'enquêtes concernaient des élus locaux qui avaient enfreint leur code de conduite en divulguant des informations confidentielles ou en omettant de déclarer des conflits d'intérêts. De plus, un audit des procédures de traitement des plaintes des autorités chargées de l'indemnisation des accidents de travail a été réalisé et publié. En sa qualité d'examinateur externe des décisions des organismes gouvernementaux en matière de liberté d'information, l'Ombudsman a reçu 418 demandes d'examen externe – un record absolu.

L'équipe de **l'Ombudsman de Tasmanie (Australie)** a repris le travail au bureau de juillet 2020 à juin 2021 après avoir travaillé à domicile pendant le confinement dû à la pandémie de COVID-19. Le nombre de plaintes a augmenté d'un peu plus de 10 % par rapport à l'année précédente, mais de toute évidence le personnel traitait avec davantage de plaignants visiblement stressés et frustrés. Le bureau a été saisi d'un certain nombre de plaintes liées à la COVID-19 qui ont été parfois difficiles à traiter en raison du rôle joué par les divers départements administratifs et de la difficulté à identifier l'organisme responsable. L'Ombudsman a continué l'examen des procédures de divulgation dans l'intérêt public, un projet qui touche à sa fin. Des changements de personnel sont intervenus avec le départ de deux enquêteurs principaux, une perte importante dans une équipe de seulement 4,4 personnes équivalents temps plein. Le bureau a cependant reçu des fonds supplémentaires qui devraient l'aider à répondre aux besoins en personnel.

L'Ombudsman australien des impôts a publié trois rapports d'enquête. Une des enquêtes portait sur l'efficacité des informations diffusées par le Service des impôts d'Australie concernant le droit des contribuables de se plaindre ; elle portait aussi sur la révision et l'appel de ses décisions et sur les actions et les résultats dudit Service. Le bureau de l'Ombudsman a reçu 1 632 plaintes, dont 85 % ont été traitées et réglées pendant la même période. La

majorité des plaintes reçues concernaient le Service des impôts (93,6 %). Malgré la réduction du nombre de plaintes, il y a eu une augmentation significative de plaintes complexes. L'accès et l'admissibilité aux mesures de relance économique du gouvernement étaient au cœur des enquêtes sur les plaintes fiscales.

Le bureau de **l'Ombudsman des Tonga** a entrepris au cours de l'exercice un programme concerté de sensibilisation communautaire. Son personnel a fait des présentations lors de retraites gouvernementales, à la Law Society of Tonga et à la conférence annuelle de l'Église de Tonga. Bien que les activités de sensibilisation en personne ont parfois été interrompues en raison des restrictions liées à la COVID-19, le personnel de l'Ombudsman s'est rendu sur l'île de Vava'u pour rencontrer les résidents et enregistrer les plaintes. Le système de gestion des dossiers Tatala a été mis en œuvre afin de simplifier la gestion des dossiers et accroître l'efficacité opérationnelle.

L'Ombudsman de Vanuatu a entrepris un travail important dans le cadre du Leadership Code, une responsabilité élargie ratifiée par la loi au cours de l'année précédente. L'Ombudsman a fait plusieurs présentations pour des dirigeants d'un peu partout au Vanuatu afin de les aider à mieux comprendre leurs obligations en vertu du Leadership Code. Il a publié un rapport spécial sur le respect du multilinguisme et a mis à jour le Guide du personnel. Le personnel chargé des enquêtes a participé à un programme de formation continue avec l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande. L'Ombudsman de Vanuatu a aussi accueilli ses premiers stagiaires de l'Université nationale de Vanuatu.

La COVID-19 a continué d'être au premier plan des interventions de **l'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie)**, dans celle qui est devenue la ville la plus confinée au monde. Le nombre de plaintes a augmenté d'environ 13 % et a donné lieu à plusieurs enquêtes majeures ayant pour toile de fond la COVID. Il a été question entre autres du confinement strict de sept tours de logements sociaux dans le centre de Melbourne, qui a été considéré comme une atteinte aux droits de l'homme de leurs 3 000 habitants. Bien que le gouvernement de l'État de Victoria n'ait pas accepté la recommandation de l'Ombudsman de s'excuser auprès des résidents, les épidémies subséquentes de COVID-19 dans les tours ont été gérées avec une attention beaucoup plus grande à l'aspect humain. L'impact économique des confinements a été largement ressenti dans l'ensemble de l'État. Le système de subventions établi par le gouvernement pour soutenir les petites entreprises a fait l'objet de plus d'un millier de plaintes pour subvention refusée. Une enquête a révélé des failles dans le programme et 10 000 petites entreprises ont été invitées à présenter une nouvelle demande. Les difficultés financières ont aussi formé l'un des thèmes examinés lors de l'enquête systémique sur la manière dont les conseils locaux ont traité la question en exigeant le paiement des tarifs. L'enquête a révélé des pratiques très différentes parmi les 79 conseils locaux de l'État de Victoria et des conseils sur les pratiques à adopter ont été formulés et largement acceptés.

L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale a présenté en 2020 au Parlement une importante enquête initiée de son propre chef sur la prévention du suicide chez les enfants et les adolescents. L'Ombudsman a reçu 2 119 plaintes, dont 96 % ont été résolues dans les trois mois. Il a formulé 14 recommandations dans le cadre de sa fonction d'examen des décès d'enfants et des décès causés par la violence familiale. Toutes ses recommandations ont été acceptées. L'Ombudsman a travaillé sur le lancement de cinq nouvelles fonctions, dont un mécanisme qui obligerait le signalement à l'Ombudsman des maltraitements contre les enfants afin de s'assurer qu'elles font l'objet d'une enquête appropriée.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Dans le cadre des célébrations de son 30^e anniversaire, **l'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine)** a tenu un webinaire et présenté sa publication intitulée « *Un manuel pour des réponses inclusives dans un contexte local* ». L'objectif de ce manuel est d'offrir à tout le monde l'accès aux instructions, recommandations et lignes directrices spécifiées par les organisations nationales et internationales de défense des droits de l'homme, et d'informer sur l'application des mesures mises en place par les organes exécutifs et autres organismes compétents en matière de droits des groupes vulnérables dans le contexte de la pandémie de COVID-19. De plus, dès le début du premier confinement, des personnes originaires de la province, qui s'étaient retrouvées bloquées dans des villes et des provinces du pays qui n'étaient pas leur lieu de résidence habituel, avaient contacté le bureau de l'Ombudsman pour obtenir des conseils. Il en avait été de même pour des citoyens d'autres provinces d'Argentine qui étaient bloqués à Santa Fe mais devaient rentrer chez eux. Dans cette optique, les différentes lettres ont été envoyées aux autorités nationales et provinciales compétentes pour qu'elles puissent fournir des solutions aux personnes concernées. Ceux qui ont pu rejoindre leur domicile étaient très reconnaissants et nous ont ensuite appelés pour nous faire savoir comment notre intervention les avait aidés, ce qui a été très gratifiant pour toute l'équipe. L'Ombudsman de la province de Santa Fe a joué un rôle actif dans le rapatriement des personnes bloquées dans différents pays en traitant les cas de citoyens argentins à l'étranger, mais aussi ceux d'étrangers en Argentine qui souhaitaient retourner dans leur pays d'origine.

Organisé par l'Ombudsman de la province de Santa Fe, en collaboration avec le Défenseur général de Lomas de Zamora, le Conseil supérieur de la magistrature de Colombie et le bureau de l'Ombudsman de Colombie, le 2^e Congrès latino-américain de justice réparatrice, dont le thème était « *Construire une culture du dialogue, de la paix et des droits de l'homme* », a eu lieu en ligne en juin et juillet 2020. Son objectif était de fournir un forum aux réflexions et à l'échange d'expériences, ce qui aiderait à prévenir et à transformer les situations de conflit et à construire des sociétés plus solidaires, tolérantes, participatives et inclusives. Le congrès

s'adressait en particulier aux principaux spécialistes nationaux et internationaux de la justice réparatrice et a été suivi par plus de 2 800 personnes.

« *Politiques publiques et économie sociale et solidaire* » est un document issu de l'accord-cadre de coopération signé entre le bureau de l'Ombudsman et l'Université nationale du Littoral en septembre 2017. Son objectif est de produire des rapports périodiques de suivi des politiques publiques (nationales, provinciales et municipales) liées à l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), dans une optique axée sur les droits de l'homme. L'ESS implique solutions théoriques et pratiques nouvelles et créatives visant à intégrer ou réintégrer dans la production et l'emploi tous les travailleurs qui, en raison de circonstances différentes, ont perdu leur source traditionnelle de revenus. Étant donné que cette initiative se situe au carrefour des droits de l'homme et que la survie matérielle d'innombrables individus et familles en dépend, le bureau de l'Ombudsman provincial l'a placée en tête de ses priorités.

L'Ombudsman pour les enfants et les adolescents de la province de Santa Fe (Argentine)

a émis la Proposition n° 6 visant à garantir que toutes les mesures recommandées et/ou mises en place par l'État national afin d'atténuer les risques d'infection par la COVID-19 soient également pleinement appliquées dans toutes les institutions relevant du Secrétariat aux droits des enfants, des adolescents et de la famille (*Secretaría de Derechos de las Niñez, Adolescencia y Familia – SDNAyF*) et du système pénal juvénile, ainsi que dans les unités pénitentiaires pour femmes adultes accueillant des femmes enceintes, des bébés et de jeunes enfants. Par la suite, une enquête téléphonique a été menée auprès de toutes les institutions et structures d'accueil informées par le SDNAyF qui hébergent des enfants et des adolescents en marge de la vie normale, afin de faire le point sur la situation dans ces institutions. Une liaison a été établie avec les autorités et une méthodologie de contact téléphonique hebdomadaire a été mise au point pour pouvoir s'entretenir avec les responsables des centres de détention, et tenir compte de la nécessité d'évaluer directement la situation des adolescents résidents. Le travail de l'institution et le système de prise en charge des situations particulières dans les bureaux de Rosario et de Santa Fe ont été réorganisés conformément aux dispositions nationales sur l'isolement social préventif et obligatoire. Le département de la communication a travaillé à la diffusion des informations officielles par le biais des réseaux sociaux institutionnels, et des propositions de promotion des droits des enfants, des adolescents et des familles ont été élaborées.

L'Ombudsman de Saint-Martin a célébré en 2020 son 10e anniversaire. Bien que ses activités aient été sévèrement limitées par la pandémie, son bureau est resté aussi actif que possible. De nombreuses personnes ayant perdu leur emploi, leurs revenus et donc leur capacité à payer leur loyer, de nombreuses plaintes ont été reçues au cours des premiers mois de la pandémie concernant des expulsions (illégales). L'Ombudsman a immédiatement informé le public que la résiliation d'un bail et l'expulsion subséquente ne peuvent se faire qu'avec l'autorisation du

Tribunal des loyers ou du Tribunal de première instance. L'Ombudsman a conclu une enquête systémique concernant la politique de remorquage de la police de Saint-Martin. Une courte vidéo accompagnait le rapport. La méthode consistant à accompagner les rapports de courtes vidéos pouvant être rapidement et largement diffusées via les médias sociaux afin d'informer le public est une approche que l'institution poursuivra à l'avenir. Le point culminant de 2021 a été la contestation adressée par l'Ombudsman à la Cour constitutionnelle concernant les lois relatives aux réductions des avantages sociaux de tous les travailleurs du secteur (semi-)public que le gouvernement a été contraint de mettre en œuvre en raison des crises économiques causées par la pandémie. Bien que les lois en question n'aient pas été annulées par la Cour, l'Ombudsman s'est félicité du fait que le verdict a permis au gouvernement d'y voir plus clair. Il s'est aussi montré satisfait de l'observation importante faite par la Cour selon laquelle Saint-Martin n'a pas établi de seuil de pauvreté et que les montants actuels de l'aide sociale sont très inférieurs au salaire minimum légal. Il est à espérer que ces observations permettront au gouvernement de mettre en œuvre les changements nécessaires pour lutter contre la pauvreté sur l'île.

L'accès réduit aux services du gouvernement pendant l'exercice a constitué une difficulté majeure pour **l'Ombudsman de Curaçao**. En raison de la pandémie de COVID-19, de nombreux employés du gouvernement travaillaient à domicile et n'étaient donc pas toujours facilement accessibles. Les demandes présentées à l'Ombudsman n'ont donc pas toujours pu être résolues avec la rapidité souhaitée. Quoi qu'il en soit, l'Ombudsman a traité plus de demandes en 2020 que l'année précédente (842 en 2020 contre 568 en 2019). Dans le cadre de son travail, il a aussi adressé plusieurs lettres au gouvernement dans lesquelles il attirait son attention sur le fondement scientifique et la proportionnalité des différentes mesures prises pour gérer les effets de la pandémie. Par ailleurs, l'Ombudsman a plusieurs fois attiré l'attention sur le fait que de nombreux ménages n'avaient pas accès à l'eau potable pour diverses raisons. Comme l'accès à l'eau potable soulève des questions relatives aux droits de l'homme, l'Ombudsman a fait valoir que les citoyens ne devraient en aucun cas être complètement privés d'eau potable. L'Ordonnance nationale sur l'Ombudsman des enfants a été approuvée et est entrée en vigueur en 2020, établissant ainsi le fondement juridique permettant à l'Ombudsman de surveiller les droits des enfants tels qu'ils sont inscrits dans la Convention internationale relative aux droits de l'enfant. La nouvelle loi a permis au Parlement de nommer officiellement un Ombudsman des enfants. Une autre avancée de l'année 2020 a été l'entrée en vigueur d'une loi qui étend les pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman. Il peut désormais enquêter sur la conduite des organes administratifs de Curaçao quels qu'ils soient, et pas seulement des ministères. Il s'agit d'une amélioration importante de la protection qui peut être accordée à tous ceux qui s'adressent à l'Ombudsman.

RÉGION EUROPE

Le nouveau **Conseil d'administration** de la Région Europe a pris ses fonctions en mai 2021. Suite au vote électronique d'octobre 2019, les sept membres élus sont M. Andreas I. Pottakis, Mme Elysabeth Rynning, M. Rob Behrens, M. Peter Tyndall, Mme Maria Lucía Amaral, M. Marc Bertrand et Mme Nino Lomjaria. M. Andreas Pottakis a succédé à M. Rafael Ribó à la présidence de la Région suite à un vote électronique en avril 2020. Les cinq membres du Conseil d'administration de la Région Europe élus avec le plus grand nombre de voix sont aussi devenus membres du Conseil d'administration de l'IIO. Leur réunion inaugurale s'est tenue à Dublin en mai 2021.

Des **réunions en ligne du Conseil d'administration de la Région Europe** se sont tenues en octobre 2020, février 2021 et avril 2021. Une réunion en ligne des membres de la Région Europe s'est tenue en mai 2021.

Une **étude comparative sur les réfugiés en Europe**, conduite par les Ombudsmen des Pays-Bas, de la Grèce et du Pays basque a été présentée lors du Congrès mondial de l'IIO en mai 2021. Elle se compose de quatre parties : les parties intitulées « *Suivi des opérations de retour forcé* » (« *Monitoring forced return operations* ») et « *Procédures aux frontières – accueil et demande de protection internationale* » (« *Border procedures – reception and application for international protection* ») ont été rédigées par l'Ombudsman de la Grèce en coopération avec l'IIO. Un document de réflexion intitulé « *L'intégration des demandeurs d'asile et des réfugiés* » (« *Integration of asylum seekers and refugees* ») a été rédigé par l'Ombudsman des Pays-Bas tandis que l'Ombudsman du Pays basque a préparé pour la Région Europe de l'IIO un rapport intitulé « *Les services de protection des mineurs étrangers non accompagnés en Europe* » (« *Protection services for foreign unaccompanied minors in Europe* »).

Un rapport intitulé « **Le leadership de l'Ombudsman en temps de crise internationale** » (« *The art of the Ombudsman: leadership through international crisis* ») a été publié en 2021 par l'Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni. Il y expose les résultats d'une enquête menée auprès de la communauté internationale des ombudsmen afin de recenser les enjeux auxquels ils sont confrontés en matière de leadership à la suite de la pandémie de COVID-19 et des autres crises qui ont suivi. Il se fonde sur les réponses de 53 bureaux d'ombudsman répartis dans 37 pays et représentant 24 % des membres de l'IIO.

Un autre rapport du même Ombudsman publié en octobre 2020 avait pour titre « **L'ombudsman, le coronavirus et la gestion de crise** » (« *The Ombudsman, coronavirus and crisis management* »). Ce rapport intermédiaire soulignait les principales conclusions sur les enjeux auxquels sont confrontées les institutions d'ombudsman à travers le monde, les défis posés par la crise de COVID-19 et les stratégies utilisées pour affronter la situation. L'enquête,

qui a reçu 52 réponses de 36 pays différents, a recueilli des informations sur les activités des institutions, sur la manière dont elles se sont adaptées aux nouveaux défis et sur les attentes concernant les plaintes à venir.

Un webinaire intitulé « **La COVID-19 et l'ombudsman – relever le défi d'une pandémie** » (« *COVID-19 and the Ombudsperson – Rising to the Challenge of a Pandemic* ») a été organisé par le Contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, sous les auspices de l'IIO, en novembre 2020. Plus de 2 500 ombudsman et collègues de 47 pays y ont assisté. Les participants ont appris comment les institutions d'ombudsman du monde entier ont géré et continuent de gérer les énormes problèmes sociaux et économiques générés par la pandémie et ils ont discuté des expériences de leurs institutions respectives. Les discussions sur cette crise ont soulevé le fait que cette dernière avait permis d'encourager l'apprentissage par les pairs, d'améliorer/adapter les services de l'ombudsman, de favoriser une utilisation accrue des outils en ligne par les organismes du secteur public et les enquêteurs un peu partout dans le monde. Elle a aussi mis en lumière d'autres moyens de promouvoir davantage la protection des droits des individus, avec l'IIO jouant un rôle central.

Un webinaire sur le « **Le modèle d'ordre public catalan** » (« *Catalan public order model* ») a été organisé par l'Ombudsman de la Catalogne avec la participation de l'Ombudsman de la police de l'Irlande du Nord en mars 2021. Cet événement se voulait une contribution de l'Ombudsman catalan au débat sur la nécessité de revoir ou d'actualiser le modèle d'ordre public en se fondant sur des bases telles la liberté et la sécurité. Il faisait suite à deux symposiums internationaux organisés par l'Ombudsman de la Catalogne en 2016 et 2017 et portait sur le binôme sécurité/liberté qui permet de mettre en contexte la coexistence nécessaire entre la défense des droits et libertés publics et l'aspiration à une société plus sûre.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'Ombudsman de l'Alberta (Canada) a publié son rapport annuel 2019-2020. Un total de 5 179 nouveaux cas ont été enregistrés, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente. Son bureau a été en mesure d'améliorer l'efficacité et la rapidité de ses enquêtes : 30 % de plaintes en plus ont été réglées au cours de la phase de règlement rapide du processus d'enquête par rapport à l'année précédente ; 95 % des plaintes écrites ont été réglées dans les trois mois. L'Ombudsman a publié un rapport spécial sur les jeunes en isolement suite à une enquête de sa propre initiative sur le recours à l'isolement dans les centres pour jeunes contrevenants de l'Alberta. Les principales conclusions sont qu'il n'y avait aucun fondement légal au recours à l'isolement dans les centres pour jeunes contrevenants, que les politiques étaient incohérentes et que le recours à l'isolement n'était pas bien défini ou documenté. Huit

recommandations ont été formulées pour garantir que les jeunes soient traités équitablement à cet égard et le gouvernement les a toutes appuyées.

L'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada) a publié son premier rapport sur la divulgation dans l'intérêt public à la suite de l'élargissement de sa compétence en vertu de la Loi sur les divulgations d'intérêt public (*Public Interest Disclosure Act*). Pour mener à bien ses nouvelles fonctions, son bureau a mis sur pied une petite équipe chargée de la mise en œuvre de ce nouveau mandat. Au cours des quatre premiers mois de l'entrée en vigueur de la loi, son bureau a traité près de 60 affaires connexes. L'Ombudsman a aussi publié un rapport intitulé « *Des mesures exceptionnelles en temps exceptionnel : Deux arrêtés ministériels pris en vertu de la Loi sur les programmes d'urgence en réponse à la pandémie de COVID-19* » (« *Extraordinary Times, Extraordinary Measures: Two ministerial orders made under the Emergency Program Act in response to the COVID-19 pandemic* »). L'Ombudsman a conclu que deux ordonnances étaient contraires à la loi et a recommandé au gouvernement de corriger leur invalidité légale.

L'Ombudsman du Manitoba (Canada) a publié un rapport de vérification sur la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) en ce qui concerne la rapidité de la réponse aux demandes d'accès à l'information de quatre organismes publics du Manitoba. Il a constaté que les quatre organismes concernés n'avaient respecté les délais légaux de réponse aux demandes LAIPVP que dans 22 % des dossiers examinés. Le rapport souligne le manque de communication avec les demandeurs et l'insuffisance de la documentation. L'Ombudsman a fait des recommandations pour améliorer la conformité des organismes à la Loi, qui ont toutes été acceptées. L'Ombudsman a aussi annoncé une enquête sur un cas d'atteinte à la vie privée touchant environ 9 000 enfants bénéficiant du Programme des services aux enfants handicapés (SEH) de Familles Manitoba. Le service a involontairement envoyé un courriel contenant des informations personnelles sur la santé des enfants à plusieurs organismes de services et intervenants communautaires, plutôt qu'au seul destinataire prévu.

La nouvelle Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de **l'Ombud du Nouveau-Brunswick (Canada)** a publié plusieurs rapports sur ce nouveau type de plaintes. Ces rapports contiennent des suggestions et des conseils formulés par l'Ombud à l'intention des organismes publics sur leurs obligations au titre de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée (*Right to Information and Protection of Privacy Act*). Dans l'un de ces rapports, l'ombudsman recommande la divulgation des informations demandées par un demandeur qui avait été refusée en invoquant le secret professionnel. Même si le Ministère était en droit de refuser l'accès aux informations pour ce motif, il lui incombait aussi de fournir la preuve justifiant cette décision. Comme il ne l'a pas fait, l'Ombudsman a conclu que les informations devaient être communiquées au demandeur. L'Ombudsman s'est réjoui que dans une autre affaire, un juge ait conclu que son enquête sur la divulgation de documents

liés à un contrat municipal avec une équipe de hockey locale était « raisonnable » et ait recommandé la divulgation des documents.

Le **Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador (Canada)** a proposé un accompagnement dans le cadre d'un conflit et d'autres voies de recours aux plaignants. Il a publié son rapport annuel sur le Loi sur les divulgations d'intérêt public et Loi sur la protection des dénonciateurs (*Public Interest Disclosure and Whistleblower Protection Act*). De plus, son bureau a publié un rapport concernant certaines activités au sein de la Société des alcools de Terre-Neuve-et-Labrador (NLC) et un appel à la modification du Loi sur les représentants des citoyens (*Citizens' Representative Act*) suite à l'enquête qu'il a menée de son propre chef sur la NLC et sur le fait que celle-ci avait déformé les faits devant le Représentant des citoyens dans la mesure où l'ancien PDG de NLC a omis de divulguer des courriels. Quoiqu'il en soit, le PDG n'a pas pu être accusé d'une infraction formelle en vertu de la loi en raison du délai écoulé. Le rapport demandait à l'Assemblée législative de modifier la loi et d'accorder au Représentant des citoyens un délai de prescription de deux ans à compter de la date de la découverte d'une infraction pour engager des poursuites.

Le bureau du **Protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest (Canada)** a déclaré avoir reçu 53 demandes entre novembre 2019, date d'ouverture de son bureau, et mars 2020. Onze de ces demandes sont passées à l'étape des plaintes et ont été soit traitées grâce à un processus informel de règlement rapide, soit renvoyées pour enquête. Le Protecteur du citoyen a fait trois suggestions d'ordre administratif pour prévenir de futures plaintes, qui ont toutes été acceptées par l'autorité concernée. Quant aux activités d'information du public, elles ont concerné le bureau nouvellement ouvert et la présentation du rôle du Protecteur du citoyen aux fonctionnaires.

L'année 2021 a marqué le 50^e anniversaire de **l'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada)**. À l'occasion de la Journée nationale de l'enfant, le bureau de l'Ombudsman a annoncé son intention d'élargir le Conseil de l'Ombudsman pour la jeunesse, une initiative conçue et dirigée par des jeunes visant à leur offrir une plate-forme pour faire entendre leurs voix. Malgré la pandémie et les nouvelles formes de travail, 1 786 plaintes, demandes de renseignements et contacts avec des jeunes ont été enregistrés. De ce nombre, 1 278 ont été réglés à l'étape de la réception et de l'évaluation et 462 à l'étape de l'examen administratif. Trois ont fait l'objet d'enquêtes officielles, deux d'enquêtes lancées à l'initiative de l'Ombudsman et 41 étaient des rencontres/contacts avec des jeunes.

En raison de la pandémie de COVID-19 en cours, **l'Ombudsman de l'Ontario (Canada)** a mis en place un nouveau système téléphonique pour s'assurer que les groupes vulnérables puissent joindre son bureau. L'Ombudsman a lancé deux nouvelles enquêtes sur (1) la surveillance exercée par le gouvernement sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie et (2) la fermeture brutale de deux centres de justice pour la jeunesse, qui a eu un impact

disproportionné sur les jeunes Autochtones. Son bureau a traité plus de 20 000 plaintes, dont beaucoup étaient spécifiquement liées à la COVID-19 et à l'accès aux services pendant la pandémie. La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, dont l'unité fait partie du bureau de l'Ombudsman, a publié son premier rapport annuel. L'Ombudsman Paul Dubé a été reconduit pour un deuxième mandat de cinq ans et a reçu un prix provincial pour l'excellence dans le secteur public, le prix Tom Marshall de l'Association du Barreau de l'Ontario.

Le **Protecteur du citoyen du Québec (Canada)** a appelé les organismes publics à agir immédiatement pour régler les problèmes recensés par son bureau et à mettre en œuvre les recommandations qui leur ont été faites. À titre d'exemple, bien qu'un rapport du Protecteur du citoyen de 2017 ait constaté que le mécanisme de traitement des plaintes dans le milieu scolaire québécois était complexe et lourd, le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur n'a toujours pas déposé de projet de loi pour faciliter la gestion des plaintes. À la suite des recommandations du Protecteur, la responsabilité des soins de santé dans la plupart des établissements correctionnels a été transférée du ministère de la Sécurité publique au ministère de la Santé et des Services sociaux, ce qui a permis d'améliorer les soins de santé dans ces établissements. L'incapacité à résoudre les problèmes était évidente dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée. Bien que les problèmes relatifs au manque de personnel, au manque de travailleurs qualifiés et aux locaux délabrés aient tous été signalés dans les rapports précédents, ils sont restés sans réponse et ont explosé lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé.

L'Ombudsman de la Saskatchewan (Canada) et la Commissaire aux divulgations faites dans l'intérêt public, Mary McFadyen, se sont joints à leurs homologues pour souligner la Journée des lanceurs d'alerte. En 2020, le bureau de l'Ombudsman a reçu 30 demandes de renseignements et 11 divulgations d'actes répréhensibles présumés et plaintes de représailles en vertu du Loi sur les divulgations d'intérêt public (*Public Interest Disclosure Act*). L'Ombudsman a annoncé une enquête sur les circonstances entourant l'écllosion de COVID-19 au centre de soins Extendicare Parkside. La gestion de la pandémie par le centre de soins sera examinée, ainsi que la surveillance assurée par l'autorité sanitaire de la Saskatchewan (*Saskatchewan Health Authority*) et le Ministère de la Santé.

Le **Commissaire aux langues officielles (Canada)** a publié les résultats de son étude « *(In) sécurité linguistique au travail – Sondage exploratoire sur les langues officielles auprès des fonctionnaires du gouvernement fédéral du Canada* ». L'insécurité linguistique en français ou en anglais renvoie à l'idée que les gens ne sont pas à l'aise d'utiliser ces langues. Le Commissaire, Raymond Thériault, a communiqué une déclaration sur le document de réforme publié par le gouvernement du Canada. Dans cette déclaration, il a préconisé au gouvernement de déposer un projet de loi pour moderniser la Loi sur les langues officielles dans les plus brefs délais. Tout au long de l'année 2020, le Commissaire a préconisé aux institutions fédérales de toujours

respecter leurs obligations linguistiques lors de situations de crise, et il a présenté son rapport intitulé « *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles* ». Le rapport a révélé l'absence d'une approche globale de communication officielle qui explique expressément les mesures que les institutions fédérales doivent prendre pour respecter leurs obligations.

Mme Nadine Mailloux a publié son premier rapport en tant qu'**Ombudsman de Montréal (Canada)**. Elle a examiné la mise en place de pistes cyclables par la Ville en réponse à la pandémie de COVID-19. Ces mesures visaient à faciliter le déplacement des citoyens. Cependant, cela a eu pour effet de créer de la confusion, de la colère et des risques pour la sécurité, comme en témoignent plus de 300 plaintes reçues. Ces plaintes portaient sur le manque de communication de la part de la Ville, sur les risques pour la sécurité, la signalisation peu claire, la perte de places de stationnement et le manque de consultation préalable avec le public. L'Ombudsman a formulé plus de 15 recommandations, auxquelles la Ville a déclaré répondre. Par ailleurs, l'Ombudsman continue d'examiner les plaintes concernant des décisions administratives municipales et de faire de l'éducation et de la sensibilisation.

En octobre 2020, Mme Susan Opler a annoncé sa décision de se retirer de son poste d'**Ombudsman de Toronto (Canada)**. En avril 2021, le conseil municipal de Toronto a approuvé à l'unanimité un rôle pour l'Ombudsman dans la surveillance du service de police de Toronto - une première pour un Ombudsman au Canada. Le conseil municipal a demandé à l'Ombudsman de Toronto d'élaborer un protocole d'entente avec la Commission des services de police de Toronto et la police de Toronto, entente qui lui donnera le pouvoir d'examiner l'équité systémique des procédures et des programmes de la police de Toronto. L'Ombudsman a aussi joué un rôle essentiel en aidant les habitants de Toronto à gérer la pandémie de COVID-19, notamment en pointant le doigt sur les problèmes de communication de la Ville concernant les services concernés et en aidant à les corriger.

Le personnel du bureau de l'**Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis)** a travaillé à distance. Cependant, le bureau n'a pas fermé une seule journée. L'énorme, mais nécessaire, tâche d'amélioration des systèmes informatiques pour la poursuite des opérations a été achevée en quelques mois seulement. Le nombre total de cas traités par le bureau a été inférieur, mais les demandes d'information et d'orientation sont restées élevées. Les personnes hébergées dans les foyers de soins du comté ont terriblement souffert, car elles ont été complètement séparées de leur famille en raison de la pandémie. L'Ombudsman, Mme Diane Welborn, et son équipe ont continué de produire une série télévisée locale, une chronique hebdomadaire dans le journal régional, ainsi qu'un bulletin électronique hebdomadaire sur les activités du bureau qui est distribué à plus de 225 fonctionnaires du sud-ouest de l'Ohio.

L'Ombudsman de l'État d'Hawaï (États-Unis) a consacré une grande partie de ses efforts à la réponse à la pandémie de COVID-19, tout en continuant à fournir des services au public.

Son bureau a pris des mesures pour empêcher la propagation de la COVID-19 en son sein, notamment en installant des cloisons dans les zones de travail communes, en achetant des stations de distribution de désinfectant pour les mains et en limitant le nombre d'employés dans le bureau au même moment. L'Ombudsman a continué d'accepter les plaintes par téléphone, courrier postal, courrier électronique et télécopie et d'enquêter sur les plaintes. Son bureau a reçu plus de 20 % de plaintes de plus qu'au cours de la période correspondante en 2019. De plus, les plaignants ont fait un suivi plus fréquent de leurs plaintes, certains appelant ou envoyant des courriers électroniques plusieurs fois. Par conséquent, la charge de travail du personnel a augmenté d'environ 40 % au cours de cette période.

L'année 2020 a marqué le 50^e anniversaire de **l'Ombudsman de l'État de l'Iowa (États-Unis)**. Le nombre total de plaintes et de demandes d'informations en 2020 a augmenté pour atteindre 5 665. Le bureau de l'Ombudsman a reçu un nombre important de nouvelles plaintes contre le gouvernement de la ville, le Département des services sociaux de l'Iowa, le Département des services correctionnels de l'Iowa et la Commission des libérations conditionnelles de l'Iowa. Le bureau a reçu un grand nombre de plaintes de citoyens sur toutes sortes de questions liées à la COVID-19, y compris la lenteur des décisions concernant les demandes de chômage, la fermeture de bâtiments publics et les difficultés d'accès aux services sociaux. Deux enquêtes majeures ont déterminé que des charges de travail excessives avaient contribué aux lacunes du Département des services sociaux dans la surveillance des maisons où deux adolescentes sont mortes de faim. L'enquête de l'Ombudsman a abouti à 27 recommandations visant à améliorer le système de protection de l'enfance de l'Iowa. La plupart des recommandations ont été acceptées.

L'Ombudsman d'Hydro One (Canada) a traité plus de 700 plaintes l'an dernier, une augmentation de 24 % par rapport à l'année précédente. Il ne fait aucun doute que cette augmentation était en grande partie attribuable à la pandémie de COVID-19 ; avec plus de personnes travaillant à la maison, les ménages ont vu leurs factures d'électricité augmenter alors qu'elles subissaient par ailleurs des pressions financières. L'Ombudsman a donc tenté d'aider ces clients.

L'Ombudsman des contribuables (Canada) a lancé un examen des messages envoyés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) lorsqu'elle a bloqué l'accès des contribuables à leurs comptes en ligne pour des raisons de sécurité. L'examen portera sur les mesures prises par l'ARC pour fournir rapidement aux contribuables concernés des renseignements complets, exacts et clairs.

Le bureau de **l'Ombudsman des vétérans (Canada)** a publié des rapports systémiques contenant des recommandations sur le soutien des conjoints durant la transition, les soins de santé mentale destinés aux membres de la famille ou l'accès au soutien par les pairs pour les vétérans. De plus, les enquêtes se poursuivent sur les soins à domicile pour les vétérans,

le paiement de prestations mensuelles supplémentaires et le système de révision et d'appel d'Anciens Combattants. La numérisation des services s'est poursuivie avec un système de réservation en ligne mis en place pour améliorer les échanges avec les vétérans et leurs familles.

**INFORME ANUAL
2020/2021**

PREFACIO

Estimados miembros:

El ejercicio de afiliación 2020/2021 ha sido muy especial, y sigue estando marcado por la pandemia de la COVID-19. Nuestras oficinas se han adaptado con gran éxito a los nuevos retos, y el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) ha podido contemplar con orgullo cómo los ombudsmen de todo el mundo han reaccionado a estos nuevos retos y han sido capaces de seguir ofreciendo sus servicios a los ciudadanos en tiempos tan difíciles y en circunstancias tan poco habituales.

En el mes de mayo de 2021 la Oficina del Ombudsman de Irlanda organizó con gran éxito la 12ª Conferencia Mundial y Asamblea General de IIO, en forma de evento virtual. A todos nos decepcionó mucho no poder encontrarnos en Dublín, tal y como estaba planeado, pero nuestro anfitrión celebró un evento online con una enorme profesionalidad, asegurándose de que todos los participantes tuvieran la oportunidad de disfrutar de una experiencia de la conferencia íntegra, con destacados ponentes, interesantes talleres de trabajo, y una amplia —aunque virtual— posibilidad de intercambio y aprendizaje compartido.

Otro de los hitos para el reconocimiento internacional de las instituciones de ombudsman se consiguió en el mes de diciembre de 2020, cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó una versión enmendada de su «Resolución sobre el papel de las instituciones de ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho» («Resolution on the Role of Ombudsman and Mediator Institutions in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the Rule of Law»). La recientemente adoptada resolución constituye un sólido respaldo a los principios clave de las instituciones de ombudsman, como la independencia, la equidad y la imparcialidad. Con ella se incrementa el reconocimiento en todo el mundo del trabajo que las instituciones de ombudsman desempeñan en la promoción de la buena administración, los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho, y supone un importante paso en los esfuerzos del IIO por hacer que las instituciones de ombudsman sean cada vez más visibles.

Aprovechamos esta oportunidad para expresar nuestra gratitud al anterior Secretario General del IIO, el Sr. Werner Amon, cuyo liderazgo excepcional garantizó el éxito de la Secretaría General durante el difícil período de este año de afiliación.



Chris Field
Presidente del IIO



Gaby Schwarz
Secretaria General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	131
Miembros del IIO	131
Solicitudes pendientes	132
CONFERENCIA MUNDIAL & ASAMBLEA GENERAL	133
12ª Conferencia Mundial del IIO	133
Asamblea General del IIO	134
FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO	136
Formación en medios de comunicación celebrada online	136
Webinario en Israel sobre la COVID-19 y los Ombudsmen	137
Webinario sobre la Resolución de las Naciones Unidas	138
Webinarios conjuntos con el AORC	139
SUBVENCIONES REGIONALES	141
Breve resumen	141
Subvenciones regionales 2020/2021	141
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO	144
Apoyo a los colegas de América Latina	144
Ombudsman de Polonia nuevamente bajo presiones	145
Ombudsman de Rumania reinstaurado	147
PUBLICACIONES	148
Documentos de mejores prácticas del IIO	148
PROYECTOS DEL IIO	150
Grupo de trabajo de la ONU	150

RELACIONES EXTERNAS & COOPERACIÓN	152
Memorándum de Entendimiento con la GAMIP	152
Participación del IIO en eventos internacionales	152
Visitas a la Secretaría General	155
JUNTA DIRECTIVA	156
Elección de cuatro funcionarios del IIO	156
FINANZAS	157
Situación financiera actual	157
Cuotas de afiliación	158
Auditoría externa	159
NOTICIAS DE LAS REGIONES	160
Región de África	160
Región de Asia	162
Región de Asia Austral & Pacífico	166
Región de Caribe & América Latina	173
Región de Europa	176
Región América del Norte	177

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

Desde la aparición de la pandemia de la COVID-19 hace casi dos años, las instituciones de ombudsman de todo el mundo han tenido problemas a la hora de adaptarse a situaciones inesperadas y a circunstancias que cambian rápidamente. Lo que ahora conocemos como «nueva normalidad» también supuso un enorme desafío para el Instituto Internacional del Ombudsman. A pesar de las numerosas dificultades, el IIO ha sido capaz de mantener a la comunidad del ombudsman conectada, atrayendo incluso a nuevos miembros.

MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO está formado por 256 miembros, de los cuales 208 son miembros con derecho a voto y 48 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 110 países diferentes (África: 30; Asia: 14; Asia Austral & Pacífico: 8; Caribe & América Latina: 9; Europa: 47; América del Norte: 2)

A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	33	7
Asia	25	13
Asia Austral & Pacífico	18	3
Caribe & América Latina	27	0
Europa	87	9
América del Norte	18	16
TOTAL (en todas las regiones)	208	48

Número total de miembros en 2020/2021: 256
(Número total de miembros en 2019/2020: 253)

En 2020/2021 se unieron al IIO cinco instituciones. Se reconoció la condición de miembros con derecho a voto a cuatro instituciones: el Defensor del Pueblo de la República de Angola (Región de África), la Comisión del Ombudsman Cívico del Gobierno Metropolitano de Ulsan de Corea del Sur (Región de Asia), el Ombudsman de la Policía de Irlanda del Norte, del Reino Unido (Región de Europa) y el Investigador Correccional de Canadá (Región de América del Norte). La quinta institución en unirse al IIO en 2020/2021, el Ombudsman para la Protección

de los Derechos de los Empresarios de Kazajistán (Región de Europa), fue admitida como miembro sin derecho a voto.

Uno de los miembros con derecho a voto de la Región de Europa, el Defensor Cívico de la Provincia Autónoma de Trento, Italia, canceló su afiliación al IIO. Cecilia Cernada, miembro individual sin derecho a voto de Argentina (Región de Caribe & América Latina) también dejó de formar parte de la afiliación al IIO. En resumen, la afiliación al IIO creció en un total de tres miembros.

SOLICITUDES PENDIENTES

Entre julio de 2020 y junio de 2021, seis instituciones se pusieron en contacto con la Secretaría General del IIO, en su proceso de valoración sobre si convertirse en miembros del IIO.

Ásia Austral & Pacífico:

- Ombudsman de los Profesionales Nacionales de la Salud, Australia

Europa:

- Alto Comisionado de los Derechos, las Libertades y la Mediación, Mónaco

América del Norte:

- Oficina del Ombudsman de Canadá para unas Empresas Responsables (CORE), Canadá
- Ombudsman de los Pacientes, Canadá
- Ombudsman de la Ciudad de Gatineau, Canadá
- Oficina del Ombudsman Asesor de Cumplimiento Normativo (CAO) para la IFC (Corporación Financiera Internacional) y la MIGA (Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones), ramas del sector privado del Grupo Banco Mundial, Estados Unidos

Además, varias personas individuales de Nigeria, Sudáfrica, Tanzania, Zimbabue y Bélgica solicitaron información sobre la afiliación al IIO.

CONFERENCIA MUNDIAL & ASAMBLEA GENERAL

12ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO

La 12ª Conferencia Mundial del IIO y Asamblea General debía haberse celebrado en Dublín en mayo de 2020, pero hubo de posponerse un año a causa de la pandemia de la COVID-19. Desafortunadamente, las esperanzas de poder celebrar una conferencia presencial en Dublín en mayo de 2021 se vieron frustradas, al no haber mejorado la crisis sanitaria global, y la Junta Directiva del IIO decidió que tanto la conferencia como la Asamblea General se celebraran en mayo de 2021 en forma de eventos online.

Esperábamos con gran ilusión encontrarnos personalmente con los colegas de todo el mundo y poder intercambiar experiencias y prácticas. Celebrar este importante evento de forma virtual fue una decisión difícil de tomar, especialmente teniendo en cuenta que el anfitrión de nuestra conferencia, la Oficina del Ombudsman de Irlanda, había ya desarrollado un enorme trabajo en la preparación y organización del evento de Dublín. En todo caso, la oficina hizo un trabajo excepcional reajustando sus esfuerzos para conseguir que pudiéramos reunirnos online. Nos gustaría aprovechar esta oportunidad para manifestar nuestro más sincero reconocimiento y agradecimiento a Peter Tyndall y a su extraordinario equipo en la Oficina del Ombudsman de Irlanda por su éxito organizando la 12ª Conferencia Mundial del IIO y Asamblea General los días 26 y 27 de mayo de 2021. Fue un evento profesional online que permitió a los participantes disfrutar de una experiencia de la conferencia integral, con destacados ponentes, talleres de trabajo interesantes, y un amplio abanico de posibilidades para el intercambio y el aprendizaje compartido.

El tema de la conferencia, *«Una voz para quienes no la tienen» («Giving Voice to the Voiceless»)* resultó aún más importante ante los efectos de la pandemia sobre quienes ya se encontraban en una situación desfavorecida. *«La pandemia no ha respetado la igualdad de oportunidades. Con esta conferencia, el IIO anima a los colegas de todo el mundo a dar voz a quienes no la tienen, y a permanecer vigilantes en nombre de todos los ciudadanos, pero especialmente de aquellos que integran los llamados grupos vulnerables»*, destacó Peter Tyndall, Presidente saliente del IIO y anfitrión de la conferencia, en su discurso de apertura.

La conferencia online reunió a oficinas de ombudsman de todo el mundo, que intercambiaron, en un marco internacional, las mejores prácticas de su trabajo con aquellos grupos de personas que más necesitan la intervención de los ombudsman. Fieles al tema de la conferencia, en los diversos talleres de trabajo se debatió sobre el enfoque del ombudsman a la hora de garantizar el mejor servicio y asistencia posibles, con el fin de asegurar el fomento y el respeto a los derechos de los grupos vulnerables (como las personas detenidas, las personas mayores, los

menores y los adolescentes, las personas refugiadas y solicitantes de asilo, las personas sin hogar o las personas discapacitadas). A la luz de la pandemia aún en curso, la conferencia abordó también los retos a los que las oficinas de ombudsman se han tenido que enfrentar durante la crisis sanitaria de la COVID-19, y la forma en la que los han superado.

El final de la 12ª Conferencia Mundial del IIO marcó también el fin de la presidencia del Ombudsman de Irlanda, Peter Tyndall, quien ocupó el cargo de Presidente del IIO entre 2016 y 2021. Gracias al excelente liderazgo de Tyndall y a los constantes y extraordinarios servicios que ha venido prestando al Instituto Internacional del Ombudsman, nuestra organización ha podido seguir prosperando en estos últimos cinco años. Para agradecer a Peter Tyndall el haber desempeñado un liderazgo capaz y sabio, y haber guiado al IIO hacia el futuro como organización reconocida y respetada en el ámbito internacional, el IIO le confirió la condición de miembro de honor vitalicio.

ASAMBLEA GENERAL DEL IIO

La Conferencia Mundial vino precedida de la reunión de la Asamblea General del IIO, celebrada igualmente de forma virtual. Reunió a un total de 130 instituciones miembro, que pudieron oír las presentaciones de la Junta Directiva del IIO y aprobar dos reformas importantes de los Estatutos del IIO para convertir a nuestra organización en un organismo más inclusivo, transparente y democrático.

El Presidente saliente, Peter Tyndall, informó de los principales logros del IIO en los últimos años, como la formación ofrecida a los miembros de forma gratuita, la nueva publicación de la serie de Documentos de Mejores Prácticas, el análisis del progreso de la afiliación al IIO o las visitas del Presidente a todas las Regiones del IIO, que le dieron la oportunidad de entrar en contacto con los miembros sobre el terreno.

El Secretario General Amon dio cuenta de los aspectos relacionados con los ombudsman bajo amenazas, y de cómo el IIO puede y ha venido respaldando a aquellos colegas que realizan su trabajo en circunstancias difíciles o intimidantes, un extremo que, lamentablemente, sigue siendo recurrente. Esta presentación fue después respaldada por la destacada intervención del Prof. Victor Ayeni, que se unió a la Asamblea General del IIO y compartió con sus miembros su valiosa experiencia.

Los acuerdos más importantes de los adoptados en esta Asamblea General del IIO fueron la aprobación y adopción de dos conjuntos de reformas fundamentales, que convertirán al IIO en una organización aún más inclusiva, transparente y democrática.

La **Reforma Electoral del IIO**, que ya había recibido un gran respaldo durante la última Asamblea General de Bangkok en 2016 —a pesar de la falta de quórum— fue ratificada en Dublín. Gracias a esta reforma, el órgano central de gobierno del IIO —los miembros de su Comité Ejecutivo, compuesto por el Presidente, los dos Vicepresidentes y el Tesorero— serán ahora elegidos mediante sufragio universal (es decir, por todos los miembros con derecho a voto) y por medios electrónicos. La reforma recibió un apoyo abrumador por parte de la Asamblea General de 2021, siendo aprobada por unanimidad por todas las instituciones miembro.

Tras el debate habido en la Asamblea General celebrada en Bangkok en 2016, el Presidente entrante del IIO, Chris Field, presidió un grupo de trabajo para revisar algunos aspectos de los Estatutos del IIO relacionados con varias cuestiones surgidas. Junto con algunos colegas procedentes de todas las Regiones del IIO, desarrolló un conjunto de modificaciones de los Estatutos tendentes a abordar las preocupaciones debatidas en Bangkok. Este conjunto de propuestas de modificaciones recibió un amplio apoyo por parte de la Asamblea General de Dublín; las reformas harán del IIO un organismo más justo, más inclusivo y más democrático, asegurando una mejor representación regional en los órganos de gobierno del IIO, y garantizando así que el proceso de toma de decisiones del IIO sea más inclusivo.

La Asamblea General aprobó también la Declaración de Dublín. Basándose en el tema de la 12ª Conferencia Mundial del IIO, «*Una voz para quienes no la tienen*» («*Giving Voice to the Voiceless*»), la Declaración de Dublín alude a la importante contribución de los ombudsmen a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, especialmente al prerrequisito de no dejar a nadie atrás y de garantizar que todas las personas puedan desarrollar su potencial en condiciones de igualdad. La declaración aborda igualmente los desafíos globales a los que hemos de hacer frente a causa de la COVID-19, y el hecho de que la pandemia ha afectado de forma desproporcionada a las personas que integran en grupos vulnerables. En consecuencia, la declaración constituye un llamamiento a los colegas ombudsmen de todo el mundo a que sigan desempeñando su gran labor asistiendo a aquellos que más ayuda necesitan, y dando voz a quienes no la tienen.

FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO

FORMACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN CELEBRADA ONLINE

El 19 de noviembre de 2020 el IIO celebró con éxito su primera sesión de formación en medios de comunicación del IIO de forma remota, centrándose en el desarrollo de aptitudes de formación en medios de comunicación básicas para ayudar a los participantes a enfrentarse a una entrevista en los medios con confianza y enfoque. La formación corrió a cargo de la compañía con sede en el Reino Unido Media First, y estaba diseñada específicamente para los titulares de las oficinas de ombudsman o sus portavoces.

Dado su carácter eminentemente práctico, la asistencia a la formación online se limitó a un máximo de 18 participantes, divididos en tres grupos para cubrir las distintas zonas horarias de nuestras instituciones miembro. Los participantes en esta primera formación de alta calidad procedieron de Asia, África, Australia & Pacífico, Europa, América del Norte y América Latina.

La formación consistió en tres partes: la primera parte fue un módulo online a completar por cada participante de forma individual y por su cuenta. En la jornada de formación propiamente dicha, los participantes fueron divididos en pequeños grupos de seis personas y emparejados con dos periodistas experimentados de la BBC, que intervinieron como formadores y debatieron sobre elementos importantes para diseñar una estrategia mediática exitosa, como preparar las entrevistas para la prensa, aprender en qué consiste una buena historia o cuáles son las técnicas prácticas —como «tender puentes»— para que la historia llegue con éxito al público. Durante la tarde, cada participante mantuvo entrevistas uno a uno con el formador, entrevistas que fueron grabadas y analizadas posteriormente para una experiencia de aprendizaje lo más integral posible.

Visto el enorme éxito de esta primera formación sobre medios de comunicación, la Junta acordó ofrecer una segunda sesión centrada en los medios; celebrada el 26 de enero de 2021, esta segunda sesión reunió a 16 participantes de Europa, África, Asia, América del Norte y Caribe.

En su discurso de bienvenida, el Secretario General del IIO Werner Amon subrayó la importancia del desarrollo de capacidades dentro de las oficinas de ombudsman, especialmente en tiempos tan desafiantes como los actuales. *«La formación en técnicas básicas para relacionarse con los medios resulta esencial para mejorar la comunicación con estos y conseguir difundir nuestros mensajes clave y poder llegar a las personas que necesitan ayuda»*, añadió.

WEBINARIO EN ISRAEL SOBRE LA COVID-19 Y LOS OMBUDSMAN

El 24 de noviembre de 2020 el Controlador del Estado y Ombudsman de Israel organizó, bajo los auspicios del IIO, un webinar internacional sobre el tema «COVID-19 y ombudsman: a la altura de la pandemia» («COVID-19 and the Ombudsperson – Rising to the Challenge of a Pandemic»). Este webinar reunió a más de 2500 ombudsman y colegas procedentes de 47 países de todo el mundo, para aprender más sobre cómo las instituciones de ombudsman han hecho frente (y siguen enfrentándose) a los enormes problemas socioeconómicos derivados de la pandemia.

El anfitrión de este webinar internacional, el Controlador del Estado y Ombudsman de Israel Matanyahu Englman, dio una calurosa bienvenida a los participantes destacando que «*garantizar los derechos de los individuos es algo importante en todo momento, pero esencial en tiempos de emergencia como la crisis de la COVID-19*». Englman añadió que «*nuestro foco principal a la hora de investigar una queja durante la pandemia de la COVID-19 ha de ser ayudar al reclamante encontrando la solución adecuada a sus necesidades*».

La COVID-19 fue un trampolín para el aprendizaje por pares, así como para la mejora y adaptación de los servicios que los ombudsman prestan al público. «*El virus ha puesto de manifiesto las divisiones y las desigualdades de nuestras sociedades*», afirmó el Presidente del IIO, Peter Tyndall, en su discurso de apertura, explicando asimismo que la pandemia ha afectado de forma desproporcionada a quienes se encuentran en mayor riesgo de exclusión, o de sufrir discriminación o de recibir unos peores servicios en nuestras comunidades, es decir, a aquellos de entre nosotros que tienen mayores dificultades para defenderse. «*Nos corresponde garantizar la protección de sus derechos*», prosiguió el Presidente Tyndall, agradeciendo a los colegas ombudsman de todo el mundo su capacidad para adaptarse a unas circunstancias tan cambiantes y para permitir que, pese a todo, los ciudadanos continúen haciéndoles llegar sus quejas.

El Secretario General del IIO Werner Amon agradeció a la Oficina del Ombudsman de Israel la organización de este webinar y su éxito reuniendo a colegas ombudsman de todo el mundo en este evento virtual, subrayando que uno de los objetivos del IIO en esta crisis es mantener los canales de comunicación abiertos tanto con las instituciones miembro del IIO como entre éstas, para continuar con el intercambio de experiencias y conocimientos en el marco de la comunidad internacional del ombudsman. «*Ombudsman de todo el mundo han encontrado la forma y los medios de seguir estando en contacto, algo que resulta muy alentador*», dijo Amon.

Esther Ben-Haim, Jefa de la Oficina del Ombudsman de Israel, hizo un breve resumen de las principales conclusiones extraídas de un informe especial desarrollado por el Ombudsman sobre la crisis de la COVID-19, tras el cual se procedió a las presentaciones de las seis

Regiones Mundiales del IIO. Los Presidentes de las Regiones del IIO (África, Asia, Asia Austral & Pacífico, Caribe & América Latina, Europa y América del Norte) examinaron las excepcionales circunstancias desde las perspectivas de las distintas regiones, e informaron sobre cómo los ombudsmen de las diferentes regiones afrontan los retos que supone esta pandemia.

WEBINARIO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

El 23 de febrero de 2021, en estrecha colaboración con el AORC, el IIO celebró a través de Zoom un debate internacional para presentar la recientemente adoptada Resolución de las Naciones Unidas sobre las instituciones de ombudsmen y mediadores, y su relevancia para las oficinas de ombudsmen de todo el mundo.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, habló en el webinar, junto con el Secretario General Werner Amon, y el Ombudsmen del Reino de Marruecos, el juez Mohamed Benalilou. El debate estuvo dirigido por John Walters, Ombudsmen de Namibia y antiguo Presidente del IIO. La abogada Kholeka Gcaleka, Protectora Pública Adjunta de Sudáfrica, se encargó de pronunciar el discurso de apertura y bienvenida. Caroline Sokoni, Protectora Pública de Zambia y Presidenta de la Región de África del IIO, puso fin al evento con su discurso de clausura. Al webinar asistieron más de 100 delegados procedentes de todo el mundo.

Entre los temas debatidos se incluyó la trascendencia que la Resolución de las Naciones Unidas y de los Principios de Venecia tienen para las instituciones de ombudsmen y mediadores de África y de todo el mundo, y su importancia como primer estándar global para la protección y promoción de las instituciones de ombudsmen.

Tras su presentación sobre el desarrollo y los principales aspectos de los Principios de Venecia, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, animó a los delegados a revisar las normativas de sus propias oficinas de ombudsmen a la luz de dichos principios, y a instar a los Parlamentos a introducir las medidas necesarias para situarlas en línea con estos estándares internacionalmente reconocidos, con el objetivo último de crear unas instituciones sólidas, autónomas e independientes.

El Secretario General del IIO, Werner Amon, destacó la posición única que ostentan los ombudsmen en el ámbito de la protección de los derechos humanos, señalando que: *«Los ombudsmen están muy próximos a las personas, y escuchan los problemas y las preocupaciones de los ciudadanos. Al hacerlo, las oficinas de ombudsmen actúan como sismógrafos, detectando tendencias emergentes y problemas sistémicos».*

La información recopilada por los miembros del IIO sobre las tendencias emergentes y las mejores prácticas tendrá un valor importante para las Naciones Unidas, en su labor de

supervisión de cuestiones, desarrollo de políticas y planificación de sus iniciativas. Por su parte, las Naciones Unidas pueden ayudar al IIO y a los gobiernos de todo el mundo contribuyendo con su considerable influencia a la promoción de unos estándares reconocidos y a la protección de ombudsman bajo amenazas. La resolución ayudará a dar forma a la relación entre el IIO y las Naciones Unidas en el futuro, como importantes aliados en la promoción de la agenda de derechos humanos de la segunda.

WEBINARIOS CONJUNTOS CON EL AORC

El IIO tomó parte en varios webinarios organizados por el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC), la división de formación e investigación de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA).

En un webinar conjunto celebrado en octubre de 2020 se debatió sobre el tema del momento, **«Ombudsman bajo amenazas»** (*«Ombudsman under Threat»*). Fue una oportunidad excelente para hablar sobre las amenazas y los retos a los que han de hacer frente las instituciones de ombudsman, y sobre cómo pueden superarse dichos desafíos, así como para abrir la estrategia del IIO en apoyo de los ombudsman bajo amenazas a todo el mundo. Entre los ponentes de este webinar se encontraron el Secretario General de IIO, Werner Amon, Florence Kajuju, la Presidenta de la Comisión de Justicia Administrativa en Kenia y Secretaria General de la AOMA, y John Walters, Ombudsman de Namibia.

Un webinar sobre **«El concepto del ombudsman»** (*«The Concept of the Ombudsman»*) constituyó una oportunidad excelente para hablar sobre la institución de ombudsman en general, y sobre la forma en que puede ser utilizada como herramienta para fortalecer las instituciones de gobierno y convertirlas en un prestador de servicios eficiente, responsable y sensible a las necesidades de los ciudadanos. Entre los ponentes intervinientes en este evento se incluyeron Victoria Perman, Ombudsman de Bermuda, Paul Dubé, Ombudsman de Ontario (Canadá) y el profesor Ibrahim Agboola Gambari, del Mecanismo Africano de Revisión por Pares.

En otro webinar se puso el foco en los **«Lugares de detención»** (*«Places of Detention»*) y el rol de la institución del ombudsman en el control de tales instituciones como garantía de protección de los derechos humanos de las personas detenidas. Entre los ponentes de este grupo de debate se incluyeron Ben Buckland, de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), Peter Boshier, Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Tom Lord, OPCAT, Inspector de Nueva Zelanda, y Thembelihle Nhlanzi-Ngema, Directora de los Servicios Legales en la Inspectoría General de Servicios Correccionales de Sudáfrica. Los ponentes ofrecieron a los participantes una visión más profunda sobre el propósito de las visitas a los centros de

detención, sobre cómo diseñar un programa para supervisar las condiciones de la detención, y sobre cómo desarrollar recomendaciones para mejorar tales condiciones.

En junio, un taller de trabajo sobre **«Investigaciones sistémicas»** (*«Systemic Investigations»*) contó con la experiencia de Arlene Brock, antigua Ombudsman de Bermuda y Directora del AORC, quien habló sobre el objetivo de realizar investigaciones sistémicas. La Ombudsman de Malawi, Martha Chizuma, habló sobre lo que lleva consigo una investigación sistémica, y abordó su metodología con exhaustividad. La Ombudsman Adjunta, Barbara Finlay, de la Oficina del Ombudsman de Ontario (Canadá) expuso la amplia experiencia de la oficina sobre cómo planificar y llevar a efecto investigaciones sistémicas. El webinar despertó gran interés entre la comunidad internacional del ombudsman, con más de 300 participantes de todo el mundo.

En otro webinar se habló sobre **«Reclamantes contumaces»** (*«Recalcitrant Respondents»*), abordando aquellas instancias en las que los investigadores se enfrentan a reclamantes difíciles que pueden obstaculizar los avances de una investigación y llegar a tener un impacto negativo. La lista de ponentes de este intercambio online incluyó a Augustine Makgonatsotlhe, Ombudsman de Botsuana, Deborah Glass, Ombudsman de Victoria (Australia), y a Ahmed Aboul Wafa, Miembro del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, quienes hablaron sobre las posibles razones por las que los reclamantes se niegan a cooperar, sobre cómo lidiar de forma productiva con reclamantes difíciles, y sobre cómo explorar técnicas para animar a los testigos reacios a que colaboren.

SUBVENCIONES REGIONALES

Aunque la pandemia afectó a todos los aspectos de nuestras vidas, varios de los beneficiarios de las subvenciones regionales del IIO fueron capaces de finalizar sus proyectos en 2020/2021. El IIO satisfizo el importe aproximado de 10 600 euros por tales proyectos, iniciados bajo los programas de 2017/2018, 2018/2019 y 2020/2021.

BREVE RESUMEN

Un miembro de América Latina y otro de Europa recibieron subvenciones regionales del IIO correspondientes al ejercicio 2017/2018 para publicaciones que seguramente resultarán de interés para toda la afiliación del IIO. El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina) hizo el esfuerzo de realizar un estudio de investigación comparativo sobre las instituciones de ombudsman en el continente americano, creando una base de datos con toda la legislación relevante. El Ombudsman de Servicios Públicos de Gales (Reino Unido) desarrolló un «Marco Competencial del Trabajador Social». Este Marco identifica las capacidades clave que un trabajador social debe reunir para ser exitoso, siendo su objetivo apoyar el desarrollo de la profesión del trabajador social y guiar la forma en que estos abordan su papel, incluyendo el modo en que adoptan sus decisiones e interactúan con otros.

El Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán) recibió una subvención regional del programa 2018/2019 por su estudio de investigación sobre Cuestiones Educativas de las Niñas en Sindh. El estudio analiza la naturaleza de estas cuestiones, las barreras y los cuellos de botella que obstaculizan la educación de las niñas, destacando los factores socioculturales, económicos y de demanda, así como las complejidades que lleva consigo el desarrollo de políticas, reformas y planificaciones en Sindh. Sobre la base de los hallazgos realizados, el estudio resultó en varias recomendaciones para la Oficina del Ombudsman de la Provincia de Sindh tendentes a mejorar el acceso, la calidad y la gobernanza del sector educativo en dicha provincia.

SUBVENCIONES REGIONALES 2020/2021

Siguiendo la decisión adoptada en la reunión virtual de la Junta celebrada en el mes de mayo de 2020, se presupuestaron un total de 42 000,00 euros —esto es, 7000 euros para cada una de las seis Regiones del IIO— para el programa de subvenciones regionales del IIO 2020/2021. Tras la evaluación de los proyectos propuestos, la Junta del IIO asignó una cifra inferior,

a saber, un total de 39 442,00 euros, a los diez proyectos regionales seleccionados para el ejercicio 2020/2021.

En la **Región de África**, la Comisión de Justicia Administrativa de Kenia solicitó con éxito una subvención regional que se destinará al programa que lleva por título «*Servicio en la base*» («*Service at the Grassroots*»). El objetivo general de este programa es fomentar el acceso a la justicia en los asentamientos informales de Nairobi. Se inspira en la necesidad de llegar a las poblaciones más pobres que no pueden costearse una representación legal y que dependen del acceso a servicios gratuitos para la obtención de un desagravio.

Gracias al programa de subvenciones regionales del IIO, un miembro de la **Región de Asia**, el Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán) puede continuar con su campaña de concienciación pública sobre el papel y la importancia del Ombudsman, que se inició como un proyecto regional financiado por el IIO con cargo al programa del ejercicio 2018/2019. Durante la puesta en marcha del proyecto actual surgió la necesidad de distribuir entre el público materiales informativos, tanto en los distritos antiguos como en los distritos recientemente creados de la Provincia, como Chitral, Battagram, Kohistan, Tank y Torghar; también se han planeado visitas sobre el terreno.

La **Región de Asia Austral & Pacífico** se beneficiará del apoyo del IIO, que apoyará nuevos proyectos planificados por los Ombudsman de Nueva Zelanda y Tonga.

El Ombudsman de Nueva Zelanda organizará un taller de trabajo sobre «*Formando al formador*» («*Train the Trainer*»), con personal de investigación senior procedente de toda la zona del Pacífico. La asignación del IIO se ha concedido para sufragar los gastos de vuelos, alojamiento y manutención. Como anticipo del taller de trabajo, el Ombudsman de Nueva Zelanda ha estado desarrollando un material formativo sobre «*Formando al formador*» («*Train the Trainer*») distribuido de forma remota al personal senior como programa piloto para un taller de trabajo presencial. Este taller de trabajo se celebrará en una fecha flexible que dependerá de las posibilidades de desplazamiento relacionadas con la COVID-19.

Una subvención regional del IIO ayudará a la Institución de Ombudsman de Tonga a comprar objetos conmemorativos para celebrar su 20º aniversario. La celebración del aniversario resulta de especial importancia para nuestro miembro en Tonga, que, tras atravesar periodos de desinterés político, ha conseguido avanzar hasta lograr el reconocimiento general.

La **Región de Caribe & América Latina** también puso en marcha dos proyectos bajo el programa de subvenciones regionales 2020/2021.

La Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y la Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala coordinarán un proyecto sobre «*Fortaleciendo los sistemas de derechos humanos no jurisdiccionales en el contexto de la pandemia de la COVID-19*». Organizaciones de derechos humanos de Brasil, Colombia y Costa Rica también

participarán en las actividades del proyecto, que tiene como objetivo fomentar la promoción y la protección de los derechos humanos en circunstancias extraordinarias.

La segunda subvención regional se concedió a la Procuraduría de los Derechos Humanos de la República de Guatemala para la modernización del sistema digital de quejas de la oficina.

Al igual que en América Latina, uno de los dos proyectos que recibió el apoyo del IIO en la **Región de Europa** fue un proyecto de cooperación interinstitucional. El Defensor Público de Georgia y el Defensor de los Derechos Humanos de la República de Armenia contrataron de forma conjunta los servicios de un experto para desarrollar una guía para la supervisión de los derechos socioeconómicos durante una crisis como la de la pandemia de la COVID-19. Basándose en las directrices de los expertos, se organizará un evento de formación conjunta para el fomento de la capacitación para el personal de ambas instituciones.

La Institución del Ombudsman de Letonia planea mejorar la accesibilidad de su sitio web para las personas discapacitadas. El IIO apoyará este plan con una subvención regional del programa 2020/2021.

La **Región de América del Norte** participa en el programa de subvenciones regionales 2020/2021 con unas iniciativas de formación a organizar por la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos (USOA), en estrecha colaboración con los Ombudsman de Dayton, Hawái y Iowa, miembros tanto del IIO como de la USOA.

En octubre de 2020 se llevó a cabo una de las dos iniciativas de formación —un webinar sobre pobreza, raza y sesgos—. Las 98 personas que se registraron para esta formación exploraron la interacción entre raza y clase y analizaron la forma en que los sesgos del subconsciente se interponen en el camino a la hora de romper barreras en nuestras vidas, tanto en el ámbito profesional como en el personal. Los ponentes también compartieron estrategias prácticas para reconocer el racismo y la pobreza.

Otras iniciativas de formación a financiar por el IIO son parte de las llamadas Series de Webinars de Verano sobre el Ombudsman. Se ofrecerá asistencia para dos de los cinco webinars: «*Acabando con las malas costumbres*» («*Breaking the Bias Habit*»), de William T. L. Cox y «*Cómo calmar a una persona enfadada en 90 segundos o menos*» («*How to Calm an Angry Person in 90 Seconds or Less*»), de Douglas E. Noll.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS – PRESTANDO APOYO

En su calidad de única organización global dedicada a la promoción de las instituciones de ombudsman, el IIO se toma muy en serio las amenazas contra los colegas, habiendo ofrecido su apoyo y su solidaridad a colegas ombudsman de todo el mundo, independientemente de que sean instituciones miembro o no.

APOYO A LOS COLEGAS DE AMÉRICA LATINA

El IIO tuvo conocimiento de que varias oficinas de ombudsman de América Latina (en concreto, los colegas de Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Perú y Uruguay) se enfrentaron a represalias, amenazas y presiones, solicitando la ayuda del IIO.

La Defensora del Pueblo de Bolivia fue criticada por su informe sobre la devastadora situación por la que atraviesan los derechos humanos en el marco del Examen Periódico Universal de las Naciones Unidas, una plataforma cuya oportunidad aprovechó la Defensora para informar de que su oficina estaba siendo objeto de repetidas amenazas, intimidaciones y persecuciones judiciales. La Defensora del Pueblo de Costa Rica fue atacada por los miembros del Parlamento por la investigación que llevara a cabo sobre la forma en que los organismos públicos trataban datos sensibles al amparo de las normas sobre protección de datos. El Defensor del Pueblo de Guatemala, Jordán Rodas Andrade, que actualmente ocupa también el cargo de Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), se enfrentó a amenazas de destitución de su cargo por mostrar una bandera arcoíris en apoyo del orgullo LGBTQ+. La Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensor del Pueblo de Uruguay hubo de hacer frente a los ataques del Ministro del Interior, quien anunció planes de adopción de eventuales medidas legales cuestionando la constitucionalidad de la institución, tras haber realizado ésta una serie de recomendaciones relacionadas con las quejas sobre violencia policial en el país.

Acciones como éstas tienen graves efectos sobre una institución, constituyen un importante revés para la consolidación de la democracia en un país, y no pueden ser ignoradas. Resulta especialmente preocupante que en tiempos de crisis como la que estamos ahora atravesando a causa de la pandemia de la COVID-19, se siga intentando silenciar y limitar instituciones como las del ombudsman, que hablan en nombre de las personas, en especial de los grupos más vulnerables y desfavorecidos.

A la vista de los recientes sucesos en la Región de América Latina, el IIO tuvo a bien compartir las preocupaciones de las organizaciones asociadas —como la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los

Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA) y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República de Argentina (ADPRA)—, y hablar en apoyo de sus colegas de América Latina condenando los ataques y las amenazas vertidas contra la autonomía y la integridad de estas instituciones.

En referencia al Artículo 24 de los Principios de Venecia, que afirma que *«los Estados se abstendrán de adoptar cualquier acción que tenga por objeto o por resultado la supresión de la Institución del Defensor del Pueblo o que impida su funcionamiento efectivo, y la protegerán eficazmente de tales amenazas»*, el IIO expresó su total solidaridad con los colegas de América Latina, reiterando nuevamente la importancia de unas instituciones de ombudsman sólidas e independientes como elementos clave de la democracia y como parte integrante de un Estado, para garantizar la justicia y la buena gobernanza, así como la protección de los derechos humanos. Debilitar a los ombudsman no solo limita los derechos de los ciudadanos, sino que también afecta al grado de cumplimiento de las obligaciones internacionales de derechos humanos por parte del Estado.

OMBUDSMAN DE POLONIA NUEVAMENTE BAJO PRESIONES

Lamentablemente, hemos de informar de que nuestro colega Adam Bodnar, el Comisionado para los Derechos Humanos (Ombudsman) de Polonia, hubo de enfrentarse una vez más a amenazas a la independencia de la oficina.

En septiembre de 2020 finalizó la vigencia del cargo de Bodnar. Los fundamentos legales de la oficina prevén que el titular se mantenga en funciones hasta que se produzca el nombramiento del siguiente Comisionado y éste tome posesión de su cargo. Pero tal no ha sido el caso. Ante la imposibilidad de las dos cámaras que componen el Parlamento polaco de alcanzar un acuerdo sobre la persona de su sucesor, varios candidatos al cargo de Ombudsman de Polonia fueron rechazados.

Fue entonces cuando también se llamó la atención del IIO sobre el hecho de que se esperaba que el Tribunal Constitucional polaco resolviera sobre la constitucionalidad de esta disposición transitoria, lo que generó una importante inquietud, pues la decisión del Tribunal podría llevar a que las autoridades valorasen la adopción de medidas al margen de proceso de nombramiento constitucionalmente prescrito.

Por tal motivo, el IIO remitió una carta al Comisionado de Polonia para los Derechos Humanos, manifestando su opinión a este respecto en octubre de 2020. En su carta, el IIO subrayaba la importancia de garantizar un funcionamiento ininterrumpido de la oficina de un ombudsman, destacando igualmente que la necesidad de que se apliquen los estándares internacionalmente reconocidos, como los Principios de Venecia o la recientemente adoptada

Resolución de las Naciones Unidas sobre las instituciones del ombudsman, para garantizar que la institución del ombudsman pueda desarrollar su mandato sin interrupciones, y de desempeñar su labor al servicio de los ciudadanos de Polonia. Una institución de ombudsman fuerte e independiente constituye un elemento clave para la promoción y protección de los derechos humanos en Polonia, como estado miembro de la Unión Europea.

Pese a todo, el 15 de abril de 2021 el Tribunal Constitucional de Polonia alcanzó una decisión y declaró que la disposición en la que se establecía que el titular actual permaneciera en el cargo hasta el nombramiento de un nuevo titular de la oficina resultaba contraria a la constitución. El Tribunal resolvió asimismo que la disposición transitoria existente debía dejarse de aplicar en el plazo de tres meses a contar desde el 15 de abril de 2021.

A la luz de estas circunstancias, el IIO reiteró su opinión en una declaración abierta de fecha 16 de abril de 2021, confirmando que los procedimientos constitucionales actuales para la selección y el nombramiento de un nuevo Ombudsman estaban en línea con los estándares internacionales relevantes, como los Principios de París y los Principios de Venecia. Por otro lado, el IIO hizo hincapié en que estos procedimientos son garantía de independencia, imparcialidad y autoridad de la institución, y en que no deben sortearse.

En mayo de 2021, el IIO emitió una declaración pública final en apoyo de la institución de Polonia, junto con la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), la Alianza Global de INDH (GANHRI), la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), la Red Europea de Organismos de Igualdad (EQUINET) y la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la OCDE (OIDDH), como reacción a la decisión del Tribunal Constitucional de Polonia y a la posibilidad de que se apruebe una nueva ley que pueda redundar en detrimento de la Institución de Ombudsman de Polonia. En esta declaración, las instituciones firmantes reiteraron su preocupación. En el caso de que no se proceda al nombramiento de un sucesor en el plazo de tres meses, la oficina debería funcionar sin Comisionado, lo que limitaría seriamente su eficacia e impactaría de forma negativa en la promoción y protección de los derechos humanos en Polonia. La declaración hizo un llamamiento a las autoridades de Polonia a garantizar una transición ordenada hacia un nuevo Comisionado de Derechos Humanos, y a ofrecer continuidad, asegurando el funcionamiento efectivo e independiente de la institución a lo largo de este proceso.

OMBUDSMAN DE RUMANIA REINSTAURADO

La larga crisis que ha venido afectando al Defensor del Pueblo Rumano ha sido causa de preocupación. El Parlamento rumano adoptó una medida sin precedentes y legalmente controvertida, rechazando los tres últimos informes anuales del Defensor del Pueblo. Consiguientemente, el Parlamento votó a favor de destituir a su titular, Renate Weber, por presuntas violaciones de la ley.

El IIO ha venido realizando un seguimiento de la situación, en especial en lo relativo a los ataques y amenazas a la independencia del Defensor del Pueblo. Como reacción a la destitución del Ombudsman, el IIO emitió una declaración firmada por su Presidente, Chris Field, por el Secretario General del IIO, Werner Amon, y por el Presidente de la Región de Europa del IIO, Andreas Pottakis, manifestando su inquietud ante esta situación. Aunque el IIO no quiere valorar resoluciones judiciales referidas a desarrollos políticos que afectan exclusivamente al ámbito doméstico rumano, en la declaración se hace hincapié en que *«la destitución de un ombudsman no prevista en la ley o sin una justificación clara perjudica la independencia y la imparcialidad de la Institución»* y en que el IIO *«no puede respaldar ningún tipo de conducta que no esté en línea con los estándares internacionales del ombudsman, como los Principios de Venecia»*.

El IIO observó con gran alivio que el Tribunal Constitucional de Rumanía resolvió, por unanimidad, que la decisión del Parlamento de destituir a Renate Weber de su cargo de Defensor de Pueblo era contraria a la Constitución. En su resolución, el Tribunal subrayó la importancia de contar con unos criterios de destitución claros que fundamenten una tal decisión. Además, el Tribunal validó la importancia de los valores consagrado en los Principios de Venecia. La institución del ombudsman sustenta el Estado de Derecho con su labor protectora de los individuos frente a la desviación de poder. Sin embargo, estas instituciones descansan en sí mismas en unas normas claramente definidas que preserven su independencia y su eficiencia.

El Tribunal entendió que, habida cuenta de su inconstitucionalidad, la destitución dejaría de tener efectos legales, y que, en consecuencia, a partir de la fecha de publicación de la resolución del Tribunal, Renate Weber debía retornar a su cargo de Ombudsman, ejerciendo de nuevo el mandato constitucional para el que había sido nombrada.

INVESTIGACIÓN & PUBLICACIONES

DOCUMENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO

El IIO presentó su serie de Documentos de Mejores Prácticas con el fin de proporcionar material orientativo sobre aspectos clave que informarán unos mecanismos de control sólidos e independientes, y servirán para presentar y compartir las mejores prácticas de las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Todos los Documentos de Mejores Prácticas pueden consultarse en el sitio web del IIO.

EDICIÓN 5 —DANDO VOZ A LOS PACIENTES DE SALUD MENTAL

En línea con el tema de la 12ª Conferencia Mundial del IIO («*Una voz para quienes no la tienen*»), la Edición 5 de los Documentos de Mejores Prácticas del IIO describe cómo las instituciones de ombudsman pueden diseñar investigaciones que protejan los derechos y los intereses de los grupos desfavorecidos (en el caso de este documento concreto, los pacientes de salud mental).

Dos Ombudsmen de Canadá, el Ombudsman de Alberta y el Ombudsperson de Columbia Británica, iniciaron dos investigaciones de oficio tendentes a analizar el trato dispensado a personas recluidas en instalaciones psiquiátricas de forma no voluntaria, así como a aquellas que requerían un tratamiento médico tras el diagnóstico de una enfermedad mental.

A pesar de que el documento se basa en las experiencias canadienses, cabe suponer que muchos países comparten prácticas similares en este ámbito, por lo que el tema resulta de gran interés para la comunidad del IIO. Con el fin de reflejar también prácticas y experiencias de otras oficinas de ombudsman de todo el mundo, se han adjuntado al documento resúmenes de experiencias personales.

El IIO quiere dar las gracias al autor del documento, la Oficina de la Ombudsman de Alberta (Canadá), Marianne Ryan, y a su competente equipo, por facilitar a los miembros del IIO un nuevo documento sobre un asunto tan actual. También quisiera agradecer al Ombudsperson de Columbia Británica, Jay Chalke, por compartir también en este documento las experiencias y las mejores prácticas de su oficina.

El IIO presentó la serie de Documentos de Mejores Prácticas con el fin de ofrecer material orientativo sobre aspectos clave que informen unos mecanismos de control sólidos e independientes, y de presentar y compartir las mejores prácticas con las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Todos los Documentos de Mejores Prácticas están publicados en el sitio web del IIO.

EDICIÓN 6 —ENFRENTÁNDOSE A COMPORTAMIENTOS DESAFIANTES.

El personal del ombudsman que se encarga de la investigación de las quejas dice a menudo que la parte más dura de su labor es gestionar el comportamiento de algunas de las personas que utilizan sus servicios. Los reclamantes pueden mostrarse irascibles o frustrados cuando se acercan al ombudsman; y algunas veces, con razón. Pueden ser personas vulnerables o en situaciones difíciles, y, a veces, pueden parecer abusivas o mantener una actitud amenazante. Aunque es difícil lidiar con este tipo de comportamientos, en el trasfondo de su queja puede haber una reclamación legítima.

La Edición 6 de la serie de Documentos de Mejores Prácticas del IIO se basa en el documento del Ombudsman de Victoria «*Guía para enfrentarse a comportamientos desafiantes*» («*Dealing with Challenging Behaviours Guide*»), modificado para dar cobertura a una audiencia internacional. El documento tiene como fin ofrecer orientaciones a aquellos que no han desarrollado sus propias directrices, y ayudar a que quienes se encargan de gestionar las quejas puedan enfrentarse a este tipo de comportamientos desafiantes y mejorar sus servicios.

La autora del documento, la Ombudsman de Victoria Deborah Glass, compartió amablemente las estrategias que ha desarrollado su oficina a la hora de hacer frente a los eventuales comportamientos provocadores de los reclamantes. Gracias a este documento, personas encargadas de la gestión de quejas en todo el mundo pueden beneficiarse de la experiencia de la Ombudsman de Victoria y de sus mejores prácticas.

PROYECTOS DEL IIO

GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

En 2018, la Junta Directiva del IIO acordó la creación de un Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas al que encomendó la tarea de desarrollar estrategias para mejorar la visibilidad de las instituciones de ombudsman en el ámbito de las Naciones Unidas, aumentar la concienciación sobre la importancia del trabajo que desempeñan y su contribución a la agenda de derechos humanos de las Naciones Unidas, y aspirar a un mayor reconocimiento de las instituciones de ombudsman por parte de la ONU.

Uno de los objetivos principales identificado por el Grupo de Trabajo fue actualizar la Resolución existente de las Naciones Unidas sobre el papel de las instituciones de ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos. Un análisis detallado del documento existente dejó claro que debían introducirse modificaciones tendentes a conceder un reconocimiento suficiente de las oficinas de ombudsman, y, si ello fuera posible, a incluir un conjunto de principios que informen la creación de oficinas de ombudsman, a semejanza de lo que ocurre con los Principios de Venecia aprobados por el Consejo de Europa.

Peter Boshier, Ombudsman Principal de Nueva Zelanda y Presidente regional de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO, asumió el liderazgo en el análisis de la resolución y la elaboración de un borrador con las primeras propuestas de reforma del documento. El IIO quisiera manifestar su agradecimiento al Ombudsman Boshier y a su competente equipo por el gran trabajo realizado a este respecto.

Habida cuenta de que la resolución actual ha sido tradicionalmente presentada por Marruecos, el IIO interesó el apoyo del Ombudsman del Reino de Marruecos, Mohammed Benalilou, presentándole el primer borrador de propuesta de modificación redactada por el IIO. Benalilou se mostró de acuerdo con apoyar esta iniciativa. Gracias a su importante contribución, Marruecos presentó la versión modificada de la resolución, según la propuesta del IIO, ante la 75ª Sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas I 2020.

El 16 de diciembre de 2020, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Resolución de las Naciones Unidas sobre «*El papel de las instituciones de ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos*» (Res 75/186).

Se trata de un paso importante para el IIO, y de una enorme recompensa a nuestros esfuerzos. Un gran número de las propuestas de reforma elaboradas por el IIO fueron aceptadas. Se han suprimido del documento todas las referencias a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), poniendo con ello el foco de forma específica en las instituciones de

ombudsman y mediadores, de modo que el documento resulta ahora más sólido y exitoso en su labor de respaldo a las oficinas de ombudsman de todo el mundo.

En su conjunto, la nueva resolución recientemente adoptada constituye un espaldarazo a los principios clave de las instituciones de ombudsman: la independencia, la objetividad, la transparencia, la equidad y la imparcialidad, habiéndose convertido en un hito importante a la hora de garantizar en todo el mundo el reconocimiento del trabajo de las instituciones de ombudsman en la promoción de la buena administración, los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho.

En comparación con el documento anterior, esta nueva resolución aborda también con mayor claridad la cuestión de los ombudsman bajo amenazas, ya se dirijan estas a su independencia, su credibilidad, su presupuesto o la seguridad de sus titulares. Con esta resolución, la ONU destaca la importancia que para las instituciones de ombudsman tiene su estatus de independencia respecto del poder ejecutivo o judicial de los gobiernos, de forma que puedan: *«[...] considerar todos los aspectos relacionados con sus ámbitos de competencia sin amenazas reales o potenciales [...] y sin miedo a represalias, intimidación o recriminaciones de ningún tipo que pudieran poner en peligro su funcionamiento o la integridad física y la seguridad de sus funcionarios».*

La resolución hace un llamamiento a los estados miembros a *«adoptar las medidas oportunas para garantizar la existencia de un nivel de protección adecuado para el ombudsman [...] frente a represalias, intimidación o amenazas, incluso si éstas provienen de otras autoridades».* (Artículo 2.e) Como organización que representa y apoya a las oficinas de ombudsman de todo el mundo, el IIO considera que se trata de un importante logro y de un gran desarrollo. Con estos dos documentos, los Principios de Venecia y la Resolución de las Naciones Unidas, los ombudsman de todo el mundo cuentan ahora con dos importantes herramientas a su disposición para apoyar a los colegas que sufran amenazas o que operen en circunstancias difíciles.

Por último, pero no menos importante, debe reseñarse que esta nueva resolución constituye un sólido respaldo a los Principios de Protección y Promoción de la Institución del Ombudsman (Principios de Venecia). El artículo 2.a de la resolución recomienda encarecidamente que *«los Estados miembro valoren la creación o el fortalecimiento de instituciones de ombudsman y mediadores independientes y autónomas [...] en línea con los principios de protección y promoción de la institución del ombudsman (los Principios de Venecia)»*, convirtiendo así estos principios en los nuevos estándares globales del ombudsman por primera vez en la historia. Se trata de un importante y significativo éxito de nuestros esfuerzos por potenciar instituciones de ombudsman independientes y autónomas en todo el mundo.

RELACIONES EXTERNAS & COLABORACIONES

MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO CON LA GAMIP

El IIO suscribió un Memorandum de Entendimiento con la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (GAMIP) en el mes de diciembre de 2020. Para dar a la firma la oficialidad necesaria, el 14 de diciembre de 2020 el IIO organizó una ceremonia de presentación online, organizada por la Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina).

Con la firma de este acuerdo de cooperación, el IIO y la GAMIP subrayaron el alto valor de su colaboración, manifestando su esperanza de que los miembros de ambas organizaciones puedan beneficiarse mutuamente de esta cooperación conjunta. Además, la GAMIP y el IIO convinieron en colaborar con la mejora de las acciones que acometan ambas instituciones, principalmente en relación con los siguientes temas: concienciación, promoción, divulgación y formación en la creación de una cultura de paz; educación de la ciudadanía regional y global; respeto por los derechos humanos; y acceso a la justicia.

La Alianza Global por Ministerios e Infraestructuras para la Paz (GAMIP) es una comunidad mundial de campañas de la sociedad civil, organizaciones, ciudadanos comprometidos y funcionarios de los gobiernos que apoyan el desarrollo de ministerios y otras infraestructuras para la paz. La GAMIP apoya a los trabajadores por la paz, trabaja en la concienciación sobre infraestructuras para la paz y facilita el apoyo y el impulso de las campañas nacionales, tanto las nuevas como las ya existentes, para ministerios y/o departamentos de paz y para el establecimiento de academias y otros elementos de infraestructura relacionados con la paz.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

CONFERENCIA ENO

El 26 de octubre de 2020, el Ombudsman de Europa celebró su 25º aniversario organizando una conferencia digital sobre la evolución del papel de la oficina. La Ombudsman de Europa, Emily O'Reilly, y el elenco de ponentes, analizaron las mejores formas de supervisar la administración europea a medida que se enfrenta a los principales retos, tanto actuales como futuros.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, habló sobre el futuro del Ombudsman de Europa, subrayando que, en sus 25 años de vida, el Ombudsman de Europa ha evolucionado hasta convertirse en un mecanismo de rendición de cuentas esencial que exige responsabilidades

a la Comisión en nombre de los ciudadanos, promoviendo al mismo tiempo la buena administración, la transparencia y unos elevados estándares éticos que, a día de hoy, resultan más importantes que nunca. «*El ombudsman ocupa ahora una posición excepcional para desempeñar un rol esencial a la hora de enfrentarse a las amenazas existenciales contra el multilateralismo, la democracia y el Estado de Derecho a las que actualmente hemos de hacer frente*», afirmó el Presidente del IIO Tyndall.

Al evento asistieron aproximadamente 200 personas, unos 80 de la Red Europea de Ombudsman, siendo el resto académicos y representantes de ONG y de la sociedad civil, así como personas procedentes de instituciones europeas.

IV CONFERENCIA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EURASIA

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, participó en una conferencia online sobre «*Protección de los derechos humanos en Eurasia*» («*Human Rights Protection in Eurasia*») auspiciada por la oficina del Comisionado de los Derechos Humanos de la Federación Rusa el 17 de noviembre de 2020.

Durante el evento online, los colegas ombudsman debatieron sobre las «nuevas realidades» de la dimensión de los derechos humanos ante la pandemia de la COVID-19 y compartieron las prácticas sobre la forma en la que se enfrentan a estos nuevos retos. Entre los ponentes se contó con Tatiana Moskalkova, Alta Comisionada para los Derechos Humanos de la Federación Rusa, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y los colegas Ombudsman de Armenia, Grecia, Serbia y Turquía.

En su discurso, el Presidente Tyndall destacó aspectos sobre cómo el ombudsman dio respuesta a la pandemia de la COVID-19 y la forma en que sus servicios a los ciudadanos están presentes y se desarrollan a pesar de los confinamientos, así como sobre la manera en que el ombudsman sigue estando a disposición de las personas que necesitan sus servicios, especialmente de las más vulnerables de nuestras sociedades.

SEMINARIO ILO

Los días 26 y 27 de noviembre de 2020 el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) organizó un seminario virtual sobre «*Derechos humanos en el marco de situaciones excepcionales*» («*Human rights in the framework of exceptional situations*»). Durante más de una década, el ILO ha celebrado su Asamblea General anual coincidiendo con un seminario, para analizar así de forma conjunta cuestiones relacionadas con los derechos humanos y para generar un espacio de enriquecimiento para los colegas mediante el intercambio de conocimiento, experiencias y mejores prácticas.

El seminario de 2020 resultó de especial importancia, habida cuenta de que se celebró por primera vez de forma virtual y en el contexto de una crisis sanitaria global. Tal es la razón por la que el tema global del seminario versó sobre la pandemia de la COVID-19 y las distintas respuestas de los ombudsmen en los países desarrollados para enfrentarse a situaciones desafiantes. Entre los ponentes se incluyó a Freddy Carrión Inrago, Defensor del Pueblo de Ecuador y actual Presidente de la GANHRI, Augusto Jordán Rodas Andrade, Defensor del Pueblo de Guatemala y Presidente de la FIO, y Chris Field, Ombudsman de Australia Occidental y Presidente electo del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), quien habló sobre el papel del Estado a la hora de garantizar los derechos de las personas en circunstancias tan excepcionales.

25º ANIVERSARIO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN DE UZBEKISTÁN

La Persona Autorizada del Oliy Majlis de la República de Uzbekistán para los Derechos Humanos (Ombudsman) conmemoró el 25º aniversario de la fundación de la institución celebrando un congreso internacional a través de Zoom.

El evento se celebró bajo el tema «*Digitalización de actividades del ombudsman: mecanismos innovadores para garantizar y proteger los derechos y las libertades humanas*» («*Digitalization of the Ombudsman's activities: innovative mechanisms for ensuring and protecting human rights and freedoms*») al que el Presidente del IIO, Peter Tyndall, contribuyó con el discurso de apertura. En su videomensaje, el Presidente Tyndall valoró los efectos de los retos y de las innovaciones actuales sobre las oficinas de los ombudsmen, especialmente en el marco de una sociedad digital. La generación de «nativos digitales» supondrá la introducción de nuevos cambios en la forma en que los ombudsmen gestionan las quejas, y pondrá el foco en la interacción tanto con los reclamantes como con las autoridades por medios digitales. A la vista de la actual pandemia de la COVID-19, el ombudsman se ha visto obligado a acreditar su capacidad de adaptación, poniendo de inmediato sus servicios a disposición del público de forma online. «Parece muy probable que algunos de los cambios que hemos tenido que adoptar, como por ejemplo que el personal trabaje desde casa, o el uso de los medios digitales para interactuar con los organismos públicos, se mantengan en el tiempo», anticipó el Presidente Tyndall en su discurso de apertura.

EL OMBUDSMAN DE TAILANDIA ORGANIZÓ LA CONFERENCIA PARA CONMEMORAR SU 21^{ER} ANIVERSARIO

En abril de 2021, la Oficina del Ombudsman de Tailandia albergó un evento online sobre «El rol del ombudsman durante y después de la pandemia de la COVID-19» («*The Role of the Ombudsman during and after the COVID-19 Pandemic*») para celebrar su 21^{er} aniversario. Este webinar ofreció una oportunidad para compartir experiencias y opiniones sobre un tema tan actual.

El IIO estuvo presente en este evento, en las personas del Presidente, Peter Tyndall, la Vicepresidenta Primera, Diane Welborn, y el Secretario General, Werner Amon. En su discurso, el Secretario General Amon subrayó la estrecha colaboración con la Oficina del Ombudsman de Tailandia a lo largo de los años. Hablando sobre los efectos de la pandemia de la COVID-19 sobre el trabajo de las instituciones de ombudsman, Amon prestó especial atención a los grupos vulnerables. *«Esta pandemia ha tenido un impacto desproporcionado sobre las personas más vulnerables de nuestras sociedades»*, subrayó Amon en su discurso, al tiempo que hizo un nuevo llamamiento a la *«especial responsabilidad de las instituciones de ombudsman a la hora de ayudar a las personas más vulnerables que tienen su última oportunidad para ayudarse a sí mismos»*.

3^{ER} CONGRESO LATINOAMERICANO DE JUSTICIA RESTAURATIVA

El 3^{er} Congreso sobre *«Justicia restaurativa y derechos humanos: promoviendo las prácticas restaurativas como forma de política pública»* reunió a más de 60 ponentes de todas las partes de la Región de América Latina.

Las presentaciones y los grupos de debate cubrieron un amplio abanico de asuntos, tales como los retos de la justicia y las prácticas restaurativas en tiempos complejos e inciertos, o los avances legislativos en la puesta en marcha de políticas restaurativas para el desarrollo humano. En un mensaje de vídeo, el Presidente del IIO, Chris Field, dio la bienvenida a la iniciativa de un congreso sobre el nuevo —pero esencial— concepto de justicia restaurativa, subrayando la importancia de construir contribuciones y espacios que ayuden a reflexionar sobre la manera en que las instituciones de ombudsman de todo el mundo pueden contribuir a este asunto.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

Debido a la actual pandemia de la COVID-19 y a las restricciones a los viajes vigentes, durante el ejercicio 2021 no hubo visitas a la Secretaría General en Viena. La Secretaría General solo pudo dar la bienvenida al Director de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) con sede en Viena, Michael O’Flaherty, quien visitó las instalaciones del Defensor del Pueblo de Austria en Viena para hablar sobre una futura cooperación entre el IIO y la FRA en los próximos años.

JUNTA DIRECTIVA

ELECCIÓN DE CUATRO FUNCIONARIOS DEL IIO

Por primera vez en la historia del IIO, se invitó a la afiliación más amplia (miembros con derecho a voto al corriente de pago) a proponer candidatos de entre los miembros de la Junta para, acto seguido, elegir a los cuatro Funcionarios del IIO (Presidente, Vicepresidentes y Tesorero) mediante una votación electrónica organizada por la Secretaría.

En una convocatoria abierta para la presentación de candidaturas, Chris Field (Ombudsman de Australia Occidental) fue propuesto para el cargo de Presidente del IIO, Viddhavat Rajatanun (Ombudsman Principal de Tailandia) y Diane Welborn (Ombudsman del Condado de Dayton-Montgomery, EE.UU.) se presentaron a los cargos de Vicepresidente, y Caroline Sokoni (Protector Público de Zambia) al de Tesorera del IIO.

Del total de las 170 instituciones miembro con derecho a voto que tenían derecho a tomar parte en esta votación electrónica, participó en la elección organizada por la Secretaría General el alentador porcentaje del 62%. Cada uno de los cuatro candidatos recibió un abrumador voto de confianza en apoyo de su candidatura.

Los Funcionarios del IIO recientemente elegidos tomaron posesión de sus cargos tras la celebración, el día 26 de mayo de 2021 y de forma electrónica, de la reunión inaugural de la Junta Directiva del IIO.

A pesar de la pandemia de la COVID-19 y de sus consecuencias económicas, la situación financiera del IIO siguió siendo sólida. La Oficina del Defensor del Pueblo de Austria (AOB), en su calidad de anfitrión del IIO, siguió recibiendo fondos del gobierno austriaco destinados al funcionamiento de la Secretaría General del IIO y a financiar actividades internacionales. El coste total que supuso para el Defensor del Pueblo de Austria su condición de anfitrión del IIO ascendió a 339 159 euros. De esta cifra, un total de 270 024 euros fueron destinados a costes de personal (es decir, salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales del empleado a tiempo parcial, de los dos empleados a tiempo completo y de los dos interinos); el resto, es decir, un total de 69 135 euros, se destinó a sufragar los costes operativos del IIO. El importe preciso para la financiación de las actividades de la oficina fue especialmente bajo en 2020/2021, ante las limitaciones a los viajes y el intercambio internacional durante la pandemia.

La salud financiera del IIO depende también de los pagos realizados por una comunidad de miembros en constante crecimiento. A pesar de las dificultades económicas mundiales derivadas de la crisis del coronavirus, los miembros del IIO pagaron sus cuotas puntualmente. Al término del ejercicio 2020/2021, los ingresos derivados de las cuotas de afiliación ascendieron a 179 370 euros. La Secretaría General del IIO administró los fondos del IIO con suma diligencia. Estos fondos fueron destinados exclusivamente a proyectos en beneficio de los miembros del IIO, y no a actividades de la oficina. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta Directiva.

SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo a que se refiere este informe, el 1 de julio de 2020, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 365 524 euros, siendo de 497 392 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2021. Los fondos del IIO resultaron suficientes para permitir el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contenidas en los proyectos planeados por el IIO para el periodo 2020/2021 y para los periodos anteriores:

Proyectos previstos para 2019/2020 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros)
Subvenciones regionales del IIO 2017/2018	2072
Subvenciones regionales del IIO 2018/2019	12 649
Subvenciones regionales del IIO 2019/2020 – ayuda a los participantes en la Conferencia Mundial del IIO	42 000
Subvenciones regionales del IIO 2020/2021	39 400
Apoyo a los organizadores de la pospuesta Conferencia Mundial del IIO	30 000
Formación MNP para «futuros MNP» (2020)	15 000
Estudio de investigación de África	37 436
Estudio de investigación de África – traducción	20 000
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000
Gastos de interpretación del IIO	15 000
Formación en medios de comunicación para los ombudsmen	20 000
Auditoría del IIO	3400
Comisiones bancarias	2500
TOTAL	249 457

CUOTAS DE AFILIACIÓN

Según lo precedentemente expuesto, los pagos de las cuotas de afiliación de los miembros con y sin derecho a voto en el ejercicio 2020/2021 ascendieron a 179 370 euros. Es el mejor resultado obtenido por el IIO en su historia.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Al final de junio de 2021, el 77 por ciento de los 205 «viejos» miembros con derecho a voto del IIO habían pagado sus cuotas para el ejercicio 2020/2021. Los cuatro nuevos miembros con derecho a voto solo deberán pagar las cuotas para 2021/2022.

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
África	17	15
Asia	16	8
Asia Austral & Pacífico	17	1
Caribe & América Latina	13	14
Europa	80	7
América del Norte	15	2
TOTAL	158	47

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2020/2021.

AUDITORÍA EXTERNA

En nuevo auditor del IIO, Mazars Austria Ltd., auditó las cuentas del IIO el 21 de julio de 2021. El informe de auditoría se culminó en septiembre de 2021. En su informe, Mazars Austria Ltd. confirmó que «*todas las operaciones importantes han sido convenientemente reflejadas, y los fondos del IIO destinados de acuerdo con sus Estatutos*».

* antiguos asociados y miembros individuales

NOTICIAS DE LAS REGIONES*

REGIÓN DE AFRICA

Con carácter global, las instituciones de ombudsman del IIO de la Región de África abordaron las funciones básicas de investigación, información y resolución de supuestos de mala gestión, garantizando un acceso ilimitado a sus servicios por parte del público. Además de las actividades generales, los miembros tomaron parte en las siguientes actividades específicas en el periodo al que se refiere el informe:

- **Angola:** reunión con la Red de Ombudsman Portugueses e Instituciones de Derechos Humanos de Angola en enero de 2020.
- **Botswana:** la oficina llevó a cabo su primera investigación sistémica.
- **Burkina Faso:** se celebraron visitas de intercambio con Costa de Marfil y Arabia Saudí.
- **Costa de Marfil:** se creó un Consejo de Mediación, que celebró su primera reunión en su nueva sede en Yamoussoukro y abrió sus puertas en 2020. Bajo el liderazgo del Mediador de la República, el Consejo de Mediación reúne al Secretario General de la institución con funcionarios de alto rango, mediadores delegados y jefes de departamento, con el fin de diseñar la forma de gestionar los asuntos de la oficina.
- **Kenia:** dio la bienvenida a una delegación de la Comisión del Derecho a la Información de Ghana, que giró visita para aprender las mejores prácticas y compartir experiencias y retos a la hora de poner en marcha la ley de acceso a la información.
- **Malawi:** celebró una reunión de contacto con el Comité de Cuentas Públicas en relación con la utilización de los fondos de la COVID-19 e inició la puesta en marcha del informe de revisión funcional (estudio de gestión), cuyo resultado fue la creación de una entidad de responsabilidad deontológica autónoma.
- **Marruecos:** desempeñó un papel importante en el desarrollo y la elaboración del borrador de la resolución especial de las Naciones Unidas sobre el «*Papel de las instituciones de ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho*» («*Role of Ombudsman and Mediators in the Promotion and Protection of Human Rights, Good Governance and the Rule of Law*»).
- **Mozambique:** lanzó una campaña conjunta con contrapartes interesadas y personas de buena voluntad para apoyar a las víctimas de los conflictos armados de Carbo Delgado

*las contribuciones han sido realizados por los Presidentes Regionales de cada región

desplazadas dentro del propio territorio y minimizar su sufrimiento. El importe recaudado para la campaña fue distribuido entre las familias afectadas.

- **Sudáfrica:** conmemoró el 25º Aniversario de la Oficina del Protector Público.

El Ombudsman Militar de Sudáfrica vio un aumento en el número de casos relacionados con la conducta de los miembros de las Fuerzas de Defensa de Sudáfrica (SANDF) desplegadas para hacer cumplir el confinamiento nacional impuesto como medida restrictiva de salud pública en lucha contra la pandemia del coronavirus. Las quejas iban desde alegaciones de agresiones o daños a la propiedad hasta el uso excesivo de la fuerza o la dura respuesta por parte de los soldados.

El Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental recurrió a las redes sociales, organizando sesiones en directo a través de Facebook Live, así como una campaña en la radio para llegar a su audiencia objetivo tras las limitaciones a las interacciones de forma presencial a consecuencia de la pandemia de la COVID-19.

LOGROS

Aunque 2020/2021 fue un año difícil protagonizado por la COVID-19 y sus repercusiones, las instituciones miembro de la Región de África del IIO consiguieron importantes logros. Entre ellos, se incluyen los siguientes:

- Reunión regional anual que, bajo el lema «COVID-19 and its implications for the Ombudsman institutions» («COVID-19 y sus implicaciones para las instituciones de ombudsman») se celebró por primera vez de forma virtual el 29 de julio de 2020 bajo el liderazgo del Ombudsman de Botsuana.
- **Botsuana:** la Oficina del Ombudsman recibió un mandato de derechos humanos en virtud de la Enmienda a la Ley del Ombudsman número 22, de 2021.
- **Kenia:** la Oficina del Ombudsman creó dos nuevas oficinas regionales en Nyahururu y Garissa.
- **Costa de Marfil:** el Mediador de la República desarrolló y adoptó un nuevo plan estratégico 2021-2023 para guiar a la oficina en la puesta en funcionamiento de su mandato.

RETOS

Las instituciones miembro informaron sobre los siguientes retos:

- Limitaciones presupuestarias

- Los protocolos relacionados con la COVID-19 limitaron el contacto con los actores relevantes y los miembros del público, limitando igualmente las posibilidades de participación pública. Los miembros intentaron esquivar estos retos convocando eventos virtuales cuando ello resultó posible.
- El contagio del personal por COVID-19 resultó en autoaislamientos, cuarentenas, hospitalizaciones, el cierre temporal de la oficina, o incluso en fallecimientos.

REGIÓN DE ASIA

El **Ombudsman para el Ministerio del Interior del Reino de Bahréin** recibió 900 quejas, lo que supone un leve incremento en comparación con el año anterior. En lo que respecta al origen de estas quejas, cabe destacar que la oficina inició la investigación de 10 reclamaciones por sí misma. El primer lugar lo ocupa el número de reclamaciones recibidas por la oficina a través de WhatsApp, con un total de 479 quejas, esto es, más del 53%. En relación con la COVID-19, el Ombudsman puso en marcha medidas tendentes a prevenir la propagación del virus garantizando a la vez el acceso a sus servicios, por ejemplo, mediante la prestación de servicios de comunicación virtual con los reclusos. Los programas de rehabilitación e inserción comunitaria, que suponen la puesta en práctica de los objetivos de la Ley para el Instituto de Reforma y Rehabilitación, se han convertido en un modelo pionero tanto a nivel regional como para todo el mundo árabe. La introducción de un sistema de prisión abierto ayudará a expandir aún más la aplicación del Código Penal y el establecimiento de condenas alternativas, siendo el Reino de Bahréin uno de los primeros países árabes en adoptarlo.

En el periodo objeto de revisión, la **Comisión contra la Corrupción (CCAC) de Macao SAR** presentó un total de 383 casos para su investigación, de los cuales 272 estaban relacionadas con el Ombudsman, incluyendo 50 casos en los que el Ombudsman requirió un seguimiento por parte de los departamentos afectados. La CCAC publicó informes y recomendaciones sobre diversos temas, como concesiones territoriales, arrendamientos, concesiones de préstamos y ayudas públicas, o algunas relacionadas específicamente con las obras públicas. Por otro lado, en el ámbito de la promoción y la educación, para continuar su labor en el área de la integridad pública y privada, la CCAC recurrió a la utilización de recursos online, en sustitución de la organización de seminarios y talleres de trabajo presenciales. La oficina lanzó una página web sobre «Information about integrity for public servants» («Información sobre integridad para funcionarios públicos»), aumentando sus actividades educativas online, en particular ofreciendo a los formadores oportunos materiales educativos sobre integridad y lanzando la «*cuenta sobre educación en integridad de WeChat*» («*Integrity education WeChat account*»).

La **Oficina de Evaluación Administrativa (AEB)** del Ministerio del Interior y Comunicaciones de **Japón** recibió en 2020 un total de 119 116 casos, incluyendo 44 958 casos a través de los Consejeros Administrativos. Ante el enorme impacto de la pandemia de la COVID-19, en particular en relación con las actividades presenciales, el número de casos nuevos se redujo en un 27,2% en comparación con el ejercicio anterior. Entre tanto, la AEB desempeñó un papel esencial en la gestión de quejas y solicitudes de información relativas a la COVID-19 (un total de 18 281 casos) ofreciendo al público el apoyo necesario en el nivel básico. La AEB se esforzó por configurar un locutorio para mantener la distancia suficiente, e introdujo también un servicio de asesoramiento en remoto por videoconferencia, para asegurar la seguridad y la accesibilidad. Se fomentó la organización de actividades sobre relaciones públicas, como la celebración de exposiciones nacionales en todo el ámbito nacional (200 localizaciones) como parte de la celebración del 60º aniversario del sistema de Consejeros Administrativos el próximo año 2021.

La **Comisión para la Integridad y contra la Corrupción de Jordania (JIACC)** actualizó la Estrategia Nacional y contra la Corrupción. La JIACC adoptó un enfoque participativo a la hora de acometer una tal actualización, siguiendo un proceso en que tomaron parte todos aquellos que desempeñan algún tipo de intervención en el fortalecimiento del sistema de integridad y anticorrupción en el ámbito nacional, desde la administración pública hasta las instituciones de la sociedad civil y del sector privado. En el ámbito del blanqueo de capitales, la JIACC mejoró la calidad de las notificaciones relacionadas con casos sospechosos de blanqueo y vinculados con delitos o con la financiación del terrorismo. Se celebró una reunión conjunta con la Unidad contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en la que se definieron los criterios para las notificaciones, haciendo énfasis en la necesidad de una investigación financiera paralela. En lo que respecta a la legislación, en el ejercicio 2021 se elaboró un borrador del sistema para la protección de los informadores. En el mes de marzo de 2021, se lanzó un programa de hermanamiento para asistir a la JIACC en aspectos relacionados con la integridad y la prevención frente a la corrupción, permitiéndole desarrollar su labor de forma efectiva.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** de la **República de Corea** recibió en 2020 un total de 49 390 quejas, y tramitó 45 657 casos, de los cuales el 18,5% finalizaron con recomendaciones correctoras, opiniones, mediación o acuerdos. La ACRC creó una división nacional de respuesta a reclamaciones de emergencia con el objetivo de proteger los derechos e intereses de los grupos vulnerables y de quienes viven en zonas remotas y experimentan más dificultades con la pandemia de la COVID-19. Además, la ACRC promovió la promulgación de la Ley sobre la Prevención de los Conflictos de Intereses Relacionados con las Funciones de los Funcionarios Públicos, que trata de impedir situaciones de conflictos de intereses a las que pueden tener que enfrentarse los funcionarios públicos, regula la gestión de éstos, e intenta erradicar la búsqueda de intereses privados inadecuados.

Las actividades de las comisiones sobre reclamaciones locales se desarrollaron en la forma que a continuación se expone. La **Comisión del Ombudsman de los Ciudadanos del Gobierno Metropolitano de Seúl** introdujo un sistema de recepción de firmas online para iniciar la auditoría ciudadana que hasta entonces solo era posible offline, facilitando así desde enero de 2021 la participación de los ciudadanos y simplificando el proceso de intimación de la auditoría. La **Comisión del Ombudsman Cívico del Gobierno Metropolitano de Ulsan** celebró dos eventos consistentes en sendas visitas a los servicios de asesoramiento, para oír diversas opiniones y crear un equipo de mejora del sistema con el objetivo de eliminar la causa de las principales quejas civiles desde el punto de vista institucional. El **Ombudsman Civil de la Ciudad de Siheung** trató de obtener indemnizaciones sobre administraciones proactivas revisando la ordenanza sobre las operaciones del Ombudsman Civil de la Ciudad de Siheung.

El **Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán)** recibió 7411 quejas, de las cuales se admitieron un total de 1618, incluyendo 49 quejas sobre cuestiones relacionadas con los menores, 3 cuestiones de oficio y 2 casos al amparo del Artículo 33 de la Ley sobre conciliación informal y resolución extrajudicial de controversias. Las estadísticas acreditan el crecimiento de la institución y una creciente confianza pública en la Oficina del Ombudsman. El Honorable Jefe del Ministerio de Sindh lanzó un estudio de investigación sobre «*La educación de las niñas en Sindh*» («*Issues of Girls Education in Sindh*») realizado por la Fundación Educativa de Sindh (SEF), cuyo objetivo fue la eliminación de los obstáculos y cuellos de botella en la educación de las niñas. En relación con la pandemia de la COVID-19, el Ombudsman adoptó medidas de oficio y se dirigió al inspector General de Prisiones de Sindh, remitiéndole diversas instrucciones invitándole a adoptar medidas de seguridad, especialmente en relación con los prisioneros de mayor edad y enfermos, con el fin de proteger a los reclusos de la amenaza inminente de la COVID-19 en las prisiones. Además, el Ombudsman llamó al Responsable General de Sindh, con quien habló sobre la cuestión crónica del retraso en los casos de pensiones y sobre la forma de acelerar y simplificar el procedimiento para evitar demoras innecesarias en los expedientes relacionados con éstas. Con el fin de aumentar la concienciación sobre la institución, se difundió entre las 16 Oficinas Regionales del Ombudsman un mensaje de servicio público con instrucciones para su exhibición tanto en las Oficinas Provinciales del Gobierno de Sindh competentes en materia de educación, sanidad o policía, como en otros lugares públicos. El Ombudsman introdujo también este año una revista trimestral en la que se recoge su trabajo.

La Oficina del **Ombudsman de Filipinas** lanzó sendas investigaciones con el fin de analizar las presuntas irregularidades cometidas por ciertas agencias gubernamentales en relación con la vigente crisis sanitaria, como irregularidades en los suministros, retrasos en la entrega de las ayudas, mala gestión de los fondos, o ayudas y anticipos cuestionables a favor de instituciones sanitarias predeterminadas, entre otras. En el ámbito de la persecución de delitos, con el fin de no retrasar de forma indebida la comparecencia de un acusado ante

el tribunal especial antisoborno, o ante los tribunales ordinarios, el Ombudsman permitió a sus acusadores asistir a los procedimientos y difundir sus decisiones mediante audiencias en remoto o videoconferencias. Además, el Ombudsman suscribió, conjuntamente con la Oficina del Ombudsman de Tailandia y la Oficina del Ombudsman de Indonesia, un Memorandum de Interés con el fin de crear el Foro de Ombudsman del Sudeste Asiático. El Ombudsman y sus socios, la Universidad de Filipinas y la Comisión de Educación Superior, también comenzaron a desarrollar cómics para dramatizar diversos casos anticorrupción basándose en la recopilación de supuestos de hecho del Ombudsman. Los episodios resultantes, una vez completados, comunicarán mejor al público los tipos de actividades corruptas y los riesgos que de ellas se derivan.

La Oficina del **Comisionado Parlamentario para la Administración (Ombudsman) de Sri Lanka** instruyó 2194 quejas durante el ejercicio a que se refiere este informe, incluyendo cinco quejas que le fueron remitidas por el Comité de Peticiones Parlamentarias. En el año 2020 el número de quejas presentadas en relación con aspectos tales como la emisión de permisos sobre terrenos, pensiones, problemas relacionados con el empleo, anomalías salariales, construcciones ilegales, expedición de licencias o cuestiones relacionadas con permisos de edificación, fue muy importante. Se presentaron un gran número de quejas contra Interior, Secretarías de Distrito/Secretarías Provinciales y el Ministerio de Educación y de Educación Superior. Las consultas acometidas revelaron que la mayoría de las quejas tenían que ver con la concesión de beneficios o permisos sobre terrenos estatales, y que muchas de ellas estaban dirigidas contra las respectivas Secretarías Provinciales.

La Oficina del **Ombudsman de Tailandia (OMT)** recibió un total de 4948 quejas, y, durante el periodo del informe 2021, la OMT recibió 2302 quejas. La OMT llevó a cabo diversos estudios para resolver problemas sistémicos relacionados con los cargos por servicios telefónicos, que suponían una carga indebida sobre las personas, así como para abordar las reclamaciones derivadas de la designación de algunas áreas como zonas forestales de reserva nacional o la denegación de los visados electrónicos a los turistas procedentes de Myanmar e India. Se presentaron ante el Gabinete un total de tres recomendaciones relativas a agencias estatales que no daban cumplimiento a sus obligaciones en materia educativa en relación con los menores en edad preescolar, al consumo del suplemento de ácido fólico (vitamina B9) por las mujeres antes, durante y después del embarazo, y a la revelación o publicación de información por parte de agencias estatales permitiendo el acceso a dicha información por parte de cualquier persona. El 2 de abril de 2021 se celebró un webinar internacional bajo el título «*El papel del ombudsman durante y después de la pandemia de la COVID-19*» («*The Ombudsman's Role during and post COVID-19 Pandemic*») para conmemorar el 21^{er} aniversario de la creación de la OMT. En el evento tomaron parte reputados colegas ombudsman del Comité Ejecutivo y de la Junta Directiva del IIO, el Presidente de la Organización de Asociaciones de Ombudsman de Países Islámicos, Ombudsman procedentes de Asia y Europa. Además, la OMT organizó y

presidió la Reunión de la Región de Asia del IIO, por medios virtuales, en la que se debatió sobre las normas para la Región de Asia del IIO y sobre diversas actividades regionales.

El **Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia (PDHJ) de Timor Oriental** ofreció cursos de formación sobre derechos humanos a 50 funcionarios de policía en los municipios de Aileu y Liquiça, y lanzó campañas públicas sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos durante la pandemia de la COVID-19, mediante la distribución de folletos y panfletos. La oficina supervisó la implementación del estado de emergencia durante la pandemia de la COVID-19, así como la puesta en marcha de un programa del gobierno para ofrecer viviendas a personas vulnerables, y otro programa iniciado por el gobierno para proporcionar alimentos y suministros esenciales a las comunidades durante la pandemia. Además, el PDHJ supervisó cuestiones temáticas relacionadas con las salas de maternidad de los centros sanitarios, las instalaciones de detención y los centros de detención policiales, y desarrolló un manual de formación para guardias de prisiones de forma conjunta con el Ministerio de Justicia y la APT. Entre julio de 2020 y abril de 2021, la oficina recibió 152 quejas y llevó a cabo 110 investigaciones relacionadas con violaciones tanto de los derechos humanos como de la buena gobernanza. El PDHJ presentó 15 informes relacionados con la declaración del estado de emergencia durante la COVID-19 y las restricciones consiguientes, así como un informe complementario sobre el Examen Periódico Universal para el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

El ejercicio al que se refiere el informe, 2020/2021, fue un año de adaptación, resiliencia y crecimiento para los miembros de la APOR. Tras la propagación de la COVID-19 en el año anterior, las instituciones miembro buscaron nuevas formas de trabajo, continuando con sus funciones clave y avanzando en sus planes estratégicos y de crecimiento. Durante el ejercicio, los miembros de la APOR lograron importantes hitos, incluyendo la celebración del 20º aniversario del Ombudsman de Tonga, el 90º aniversario del Control Yuan, y la reubicación de la Comisión del Ombudsman de Papúa Nueva Guinea y del Ombudsman de Samoa en unas instalaciones más grandes que permiten ahora acomodar a unos equipos en expansión.

Uno de los eventos más importantes de este año fue la celebración de la **32ª Conferencia de la APOR** organizada por el Presidente de la Región APOR y Ombudsman de Nueva Zelanda, Peter Boshier. A causa de las restricciones a los desplazamientos, el evento se celebró íntegramente online, por primera vez en la Región. El tema fue «*El papel del ombudsman en tiempos de crisis*» («*The Role of The Ombudsmen In Times of Crisis*»), con ponencias sobre «*Adaptando las prácticas en tiempos cambiantes*» («*Adapting practice in changing times*») o «*Manteniendo la rendición de cuentas de los gobiernos en emergencias y tras las mismas*» («*Keeping Government*

to *Account in emergencies and post-emergencies*»). La conferencia constituyó un espacio para que ombudsman y miembros del personal intercambiaran experiencias y aprendieran de los otros, reconociendo la creciente importancia del rol que desempeñan las instituciones de ombudsman y las agencias de integridad en tiempos excepcionales.

El **Ombudsman de la Commonwealth de Australia** publicó varios informes de investigación. La oficina también publicó un informe sobre la detención de inmigrantes, y un otro titulado «¿Hicieron lo que dijeron que harían?» («*Did They Do What They Said They Would?*»), que examina la puesta en marcha de las recomendaciones elevadas por la oficina. La COVID-19 siguió constituyendo un reto para la oficina, afectando a su capacidad para realizar inspecciones en persona de los lugares de detención, así como del uso por parte de las fuerzas de orden público de las facultades secretas e invasivas. A causa de las restricciones a los viajes, la oficina siguió realizando sus actividades y programas y cumpliendo sus compromisos internacionales de forma virtual. En 2020/2021, la oficina recibió 36 731 contactos, lo que representa un descenso del 28% con respecto al año anterior. El 31 de julio de 2021, Michael Manthorpe dejó su cargo como Ombudsman de la Commonwealth. La Ombudsman Adjunta de la Commonwealth, Penny McKay, asumirá el cargo hasta que en 2022 se nombre a un nuevo Ombudsman.

El año estuvo marcado por el 90º aniversario del **Control Yuan (CY)**, que asimismo asumió en este ejercicio (el 1 de agosto de 2020) por primera vez la función de Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). La creación de la CNDH supuso un hito en la democracia y en los derechos humanos de **Taiwán**. Se completaron siete investigaciones sistémicas. El CY recibió 14 497 quejas, emitió 198 informes de investigación, destituyó a 21 funcionarios del gobierno y propuso 55 medidas correctoras para las agencias administrativas. El CY dio cumplimiento a varios compromisos internacionales: El Presidente Chen se reunió de forma virtual con la experta de la APF, Rosslyn Noonan, y con el Presidente de la Región APOR, Peter Boshier; asimismo, asistió a diversas videoconferencias, incluyendo la 12ª Conferencia Mundial del IIO, la 32ª Conferencia Anual de la APOR, la 25ª Conferencia Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), y el grupo de trabajo para la reforma de los Estatutos de la APOR. La CNDH celebró una videoconferencia con la Comisión de Igualdad y Derechos Humanos del Reino Unido y asistió al Foro sobre Práctica Internacional OPCAT-MNP y Derechos Humanos de los Pescadores.

El **Ombudsman de las Islas Cook** continuó avanzando hacia la puesta en marcha de su mandato nacional en relación con los derechos humanos. Como parte del Plan de Respuesta Económica de las Islas Cook a la COVID-19, se introdujeron numerosas limitaciones al aumento presupuestario para los servicios públicos hasta 2024, lo que afectará al plazo para el establecimiento del mandato. Como consecuencia de la distancia que separa las distintas islas que conforman el territorio de las Islas Cook, uno de los principales retos de la oficina es la ejecución de los programas de divulgación. Desde el punto de vista operativo, el

mayor reto de la oficina es la falta de respuesta por parte de los ministerios del gobierno. El Ombudsman contrató especialistas técnicos que le ayudaron con las quejas sobre la policía, algo que se demostró muy valioso, pues el personal pudo aprovechar esta experiencia en técnicas de entrevistas, procesos y procedimientos. Durante este periodo, el Ombudsman cerró una importante cantidad de quejas antiguas involucrando de nuevo a los reclamantes, disculpándose y dejando claras sus mejores intenciones. La Oficina reorientó sus prioridades hacia un enfoque proactivo en vez de reactivo en relación con las agencias y ministerios del gobierno.

Los retos que supuso la COVID-19 pusieron aún mas de relieve el compromiso de la Oficina del **Ombudsman de Hong Kong** con la mejora de la administración pública. La oficina consiguió mantener en funcionamiento sus servicios minimizando al tiempo el contacto social y observando las necesidades de higiene en las instalaciones de la oficina. Aunque las visitas presenciales a la oficina se vieron limitadas, ésta siguió animando al público a contactarla a través de otros medios. La oficina recibió la cifra récord de 29 814 quejas, tramitó 30 021 casos y completó nueve investigaciones de oficio. La oficina siguió dando cumplimiento a la mayor parte de sus compromisos de rendimiento pese al elevado flujo de quejas. La oficina realizó 194 recomendaciones en el ejercicio al que se refiere el informe, de las cuales se aceptaron en torno al 90%. Por primera vez en el año, la Oficina retransmitió sus conferencias de prensa en vivo a través de las redes sociales, con el fin de expandir su alcance público.

En mayo de 2021, Paul Miller fue nombrado **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia)** por un periodo fijo de siete años. La oficina se vio seriamente afectada por la pandemia de la COVID-19, y el personal estuvo trabajando de forma remota durante largos periodos de tiempo. El Ombudsman recibió un total de 24 733 contactos (lo que supone un descenso del 25%, debido principalmente a sus esfuerzos por reducir de forma activa los «contactos erróneamente remitidos»), y culminó un total de 12 993 quejas viables. La oficina siguió ofreciendo formación externa para mejorar la administración pública y comunitaria, y publicó una 3ª edición del «*Manual sobre la gestión de conductas poco razonables de los reclamantes*» («*Managing Unreasonable Conduct of Complainants manual*»). La oficina presentó ante el Parlamento seis informes especiales, incluyendo tres investigaciones y un informe relacionado con cuestiones sobre la COVID-19 «*COVID-19: retrospectiva 2020*» («*COVID-19: 2020 Hindsight*»). La oficina contribuyó a cinco solicitudes de información del comité parlamentario. En 2021 el Ombudsman no tuvo éxito solicitando al gobierno un relativo incremento de su financiación de base para poder dar cumplimiento a sus funciones legales clave, ni tampoco en la relativa a una nueva financiación para actualizar o sustituir los sistemas informáticos. A finales de 2021, se aprobó en el Parlamento una normativa que confiere a la oficina nuevas funciones: la Ley de Pruebas de Diagnóstico de Enfermedades Obligatorias, y la Ley de Revelaciones de Interés Público de 2021.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** publicó dos investigaciones sistémicas: «*Un caso de urgencia*» («*A Matter of Urgency*»), relacionada con la mejora de los neonatos por parte de Oranga Tamariki (Ministro de la Infancia) y «*A Puerta Cerrada*» («*Off the Record*»), una investigación sobre los registros de fallecimientos de personas con discapacidades intelectuales en instalaciones a cargo del Ministerio de Sanidad. El Ombudsman recibió 13 185 quejas, lo que supone un aumento del 11% sobre las quejas recibidas en el periodo cubierto por el informe anterior, y el mayor volumen de quejas recibido por el Ombudsman hasta la fecha. El Ombudsman visitó 90 lugares de detención y realizó 58 inspecciones formales al amparo de sus competencias OPCAT, ampliadas para incluir a las residencias de ancianos de naturaleza privada y las instalaciones de gestión del aislamiento y la cuarentena. Ello constituye un importante incremento de las inspecciones OPCAT, a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia. Desde el punto de vista internacional, el Ombudsman dirigió un programa de desarrollo de capacidades investigadoras, de forma conjunta con el Ombudsman de Vanuatu, e inició un programa para vincular al Ombudsman con toda la zona del Pacífico utilizando tecnología de videoconferencias.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** acometió los preparativos para sus dos funciones adicionales, como Mecanismo Nacional de Prevención, de forma temporal y al amparo del Protocolo OPCAT, y como Oficina Principal de apoyo a la nueva Comisión Judicial, en ejercicio de la cual se encargará de gestionar las quejas relativas a los comportamientos o a la actitud de los funcionarios judiciales y de los miembros ordinarios del Tribunal Administrativo y Civil del Territorio del Norte. La oficina también sufrió un importante aumento en el número de quejas tanto en sus competencias como Ombudsman como en su función de Comisionado de Información. Asimismo, se desarrollaron tareas relacionadas con una serie de nuevas funciones de revisión contenidas en la legislación, por ejemplo, las relacionadas con las órdenes de prohibición de portar armas de fuego, o la recepción de información sobre violencia en el ámbito doméstico. La vigente pandemia del coronavirus supuso un reto importante para el funcionamiento interno de la oficina y la gestión puntual de las quejas sobre las agencias gubernamentales, en particular las relativas a las conductas policiales y a los servicios correccionales.

Tras 20 años al servicio como funcionario de la **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea**, Richard Pagen fue nombrado Ombudsman Principal en julio de 2021, trayendo consigo un enfoque de mediación y solución temprana. Una investigación sobre infraestructuras viarias llevó a la reparación de algunas infraestructuras esenciales de la región de las Tierras Altas. La Comisión remitió a siete líderes como parte de su función bajo el Código de Liderazgo, y acometió actividades de concienciación comunitaria en la región de Sepik.

La Oficina del **Ombudsman de Queensland (Australia)** persigue convertirse en un agente inductor de varios cambios positivos para una administración pública justa y responsable en el territorio de Queensland. Las interrupciones y limitaciones derivadas de la COVID-19 obligaron a desarrollar nuevas prácticas con el fin de permitir la continuidad de la actividad. El Informe Anual 2020/2021 de la oficina contiene un informe específico sobre quejas relacionadas con la COVID-19. El Ombudsman rediseñó sus servicios de formación para que pudieran prestarse online. Cuando la COVID-19 impidió al Ombudsman poder desarrollar el programa anual de visitas a centros de reclusión de adultos en su formato tradicional, las visitas se giraron virtualmente. Uno de los objetivos estratégicos del Ombudsman es mejorar el conocimiento y la capacidad de los funcionarios de la agencia en la gestión de quejas; para ello, el Ombudsman creó la Red de Gestores de Quejas, con el fin de compartir enfoques de su trabajo y de elaborar un conocimiento mayor en el gobierno a la hora de enfrentarse a quejas más complejas.

La Oficina del **Ombudsman de Samoa** despidió a su Ombudsman más longevo en el cargo, Afioga Maiava Lulai Toma, Ombudsman desde 1994. Su liderazgo jugó un importante papel dirigiendo y ampliando la oficina. En abril de 2021, la oficina dio la bienvenida a Afioga Luamanuvao Katalaina Sapolu como cuarto Ombudsman y primera mujer en ostentar el cargo. La oficina fue reubicada en unas instalaciones más amplias, que permitieron acomodar a un personal cada vez más numeroso y a una creciente cantidad de actividades. La Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) de la oficina recibió 88 quejas relacionadas con las fuerzas disciplinarias, de las cuales se resolvieron 39, siendo 22 de ellas remitidas al organismo disciplinario correspondiente. La SIU continuó desarrollando su función de inspección de detenciones a pesar de los retrasos debidos a la COVID-19. La Unidad de Buena Gobernanza recibió 69 casos, de los que 54 correspondían a su ámbito competencial. Se resolvieron un total de 33, y 14 fueron remitidos a las autoridades correspondientes.

El primer día del ejercicio 2020/2021 coincidió con el 39º aniversario del **Ombudsman de las Islas Salomón**. El hito estuvo marcado por el lanzamiento de un sitio web. La oficina culminó sus políticas y procedimientos de gestión de quejas, y ha venido realizando actividades de concienciación comunitaria en las escuelas secundarias para formar a estudiantes y profesores sobre el rol del ombudsman y sobre la forma en que puede ayudarles.

Durante el ejercicio al que se refiere el informe, el **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 3825 quejas sobre las agencias gubernamentales estatales y locales y finalizó 3.780. Se completaron investigaciones en 32 casos, con un total de 86 recomendaciones dictadas para mejorar la administración pública. Varias investigaciones versaron sobre el incumplimiento por parte de los miembros electos del ayuntamiento de su Código de Conducta, tanto por revelar información confidencial como por omitir la declaración sobre la existencia de conflictos de intereses. Además, se completó y publicó una auditoría sobre los procesos de

gestión de quejas de las autoridades de compensación de los trabajadores. El Ombudsman, en su función como revisor externo de las decisiones sobre libertad de información de las agencias, completó un total de 418 solicitudes de revisión externa, lo que constituye un récord para la oficina.

El equipo del **Ombudsman de Tasmania (Australia)** volvió a trabajar desde la oficina entre julio de 2020 y junio de 2021 tras haber estado trabajando desde casa durante el confinamiento derivado de la COVID-19. Las quejas recibidas aumentaron solo en torno a un 10%, en comparación con las del año anterior; pero, curiosamente, el personal hubo de lidiar con más reclamantes ostensiblemente nerviosos o frustrados. La Oficina recibió varias quejas relacionadas con la COVID-19, lo que supuso algunos retos, al ser múltiples los departamentos intervinientes y resultar en ocasiones difícil la identificación del organismo adecuado. El Ombudsman siguió completando la revisión de los procedimientos de revelación en interés público, un proyecto que está prácticamente terminado. La oficina sufrió algunos cambios en su personal, con la salida de dos investigadores senior, una pérdida importante en un equipo con tan solo 4,4 miembros equivalentes a tiempo completo, si bien ha recibido financiación adicional para abordar estas necesidades de personal.

El **Ombudsman Tributario de Australia (ATO)** publicó tres informes de investigación. Se publicaron asimismo los resultados de una consulta e investigación sobre la eficacia de las comunicaciones del Ombudsman referidas al derecho de los contribuyentes a formular quejas, a solicitar revisiones y a apelar las decisiones, publicándose igualmente las acciones desarrolladas por el Ombudsman y sus resultados. El Ombudsman recibió 1632 quejas, de las cuales el 85% fueron tramitadas y finalizadas dentro del mismo periodo. La mayoría de las quejas recibidas guardaban relación con el ATO (el 93,6%). A pesar de la reducción del número de quejas, se produjo un incremento significativo en la cantidad de quejas complejas recibidas. Un aspecto clave de las investigaciones de las quejas relacionadas con los impuestos fue el acceso y los criterios de elegibilidad para recibir el apoyo y estímulo económico del gobierno.

A lo largo del ejercicio, la Oficina del **Ombudsman de Tonga** tomó parte en un programa de mejora de la concienciación comunitaria concertado. El personal realizó presentaciones ante los retiros del gobierno, la Sociedad Legal de Tonga y la conferencia anual de la Iglesia de Tonga. Aunque los esfuerzos de concienciación comunitaria cara a cara tuvieron que suspenderse en tiempos de la COVID-19 y sus limitaciones, el personal de la oficina viajó a la isla de Vava'u para reunirse con los residentes y registrar sus quejas. La oficina puso igualmente en marcha su sistema de gestión de casos Tatala, para optimizar la gestión de los expedientes y mejorar la eficiencia operativa.

El **Ombudsman de Vanuatu** ha venido realizando una importante labor en su función bajo el Código de Liderazgo, ampliado por la legislación aprobada en el ejercicio del informe anterior. El Ombudsman realizó diversas presentaciones ante los líderes de Vanuatu, con el

fin de ayudarles a entender mejor sus obligaciones al amparo del Código de Liderazgo. El Ombudsman publicó un informe especial sobre «*Observación del multilingüismo*» («*Observance of Multilingualism*») y un manual del personal actualizado. El personal investigador participó en un programa de formación en curso, junto con el Ombudsman de Nueva Zelanda. El Ombudsman de Vanuatu también tuvo ocasión de dar la bienvenida a sus primeros becarios, que se unieron a la oficina procedentes de la Universidad Nacional de Vanuatu.

La COVID-19 siguió presidiendo el trabajo de la **Ombudsman de Victoria (Australia)**, con sede en la que se convirtió en la ciudad más confinada del mundo. En número de quejas se incrementó en un 13%, resultando en varias importantes investigaciones relacionadas con la COVID-19, entre las que se incluyó una sobre el severo confinamiento de siete torres de viviendas en el centro de Melbourne, que resultó ser contraria a los derechos humanos de los 3000 residentes. Aunque el gobierno de Victoria no aceptó la recomendación de la Ombudsman de disculparse ante los residentes, los siguientes brotes de COVID-19 en las torres fueron gestionadas con una mayor atención al trato humanitario hacia las personas. Los efectos económicos por los cierres derivados de la COVID-19 afectaron ampliamente a Victoria. A pesar de que el gobierno estableció un sistema de ayudas en apoyo de los pequeños negocios, la denegación de las mismas se convirtió en el objeto de más de un millar de quejas. Una investigación expuso los fallos del programa, lo que llevó consigo que más de 10 000 pequeños negocios fueran invitados a presentar de nuevo sus solicitudes. Las dificultades financieras fueron también el tema de la investigación sistémica sobre la forma en que los ayuntamientos se enfrentaron a la cuestión de la exigencia del pago de las tasas. La investigación descubrió la existencia de prácticas muy diversas en los 79 ayuntamientos locales de Victoria, e incluyó una guía de buenas prácticas que ha sido ampliamente adoptada.

El **Ombudsman de Australia Occidental** presentó ante el Parlamento una importante investigación de oficio sobre la prevención del suicidio de menores y jóvenes en 2020. El Ombudsman recibió 2119 quejas, de las cuales el 96% fueron resueltas en el plazo de tres meses. El Ombudsman realizó 14 recomendaciones en su función de revisión de fallecimientos infantiles y víctimas de la violencia en el ámbito familiar. El 100% de las recomendaciones elevadas por el Ombudsman fueron aceptadas. El Ombudsman trabajó en el inicio de cinco nuevas funciones, incluyendo un programa para el mandato relativo a la remisión al Ombudsman de la información sobre abusos de menores, con el fin de garantizar que se investiguen convenientemente.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)**, en el marco de la celebración del 30º aniversario de la institución, realizó un webinar en el que presentó la publicación «*Guía de respuestas inclusivas en un contexto local*». La guía tiene el objetivo de poner al alcance de todas las personas las indicaciones, recomendaciones y lineamientos señalados por organismos nacionales e internacionales de derechos humanos, como también la aplicación de las medidas dispuestas por los órganos ejecutivos y otros organismos competentes, en relación a los derechos de los grupos vulnerables en el marco de la pandemia COVID-19. Además, la Defensoría del Pueblo recibió desde el inicio del periodo de aislamiento social la consulta de personas que quedaron varadas en ciudades y provincias del país distintas a la de su lugar de residencia habitual; también de ciudadanos de otras provincias argentinas que quedaron varadas en Santa Fe y necesitaban regresar a su lugar de origen. En ese sentido, se canalizaron las distintas presentaciones ante las autoridades nacionales y provinciales competentes con el fin de brindar respuestas a esas personas. Las personas que han podido llegar a sus hogares se mostraron muy agradecidas y se comunicaron posteriormente con los teléfonos institucionales para relatar sus historias de vida a partir de nuestra intervención institucional, algo que resultó gratificante para todo el equipo. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó activamente en la repatriación de personas que habían quedado varadas en diferentes países, abordando tanto casos de argentinos en el extranjero como de extranjeros que estaban en Argentina y solicitaban volver a su lugar de origen.

Organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, junto con la Defensoría General de Lomas de Zamora, el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia y la Defensoría del Pueblo de Colombia, el 2º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa «*Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos*» se realizó en junio y julio de 2020 bajo el formato de un webinar. Su objetivo fue generar un espacio de reflexión y promoción de experiencias que promuevan la prevención y transformación de situaciones conflictivas y la construcción de sociedades más solidarias, tolerantes, participativas e inclusivas. El congreso estuvo especialmente dirigido a especialistas referentes de la justicia restaurativa a nivel nacional e internacional y contó con una participación superior a las 2800 personas.

«*Políticas Públicas y Economía Social y Solidaria*» es un documento que surge como resultado del Convenio Marco de Cooperación firmado entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Nacional del Litoral en Setiembre del año 2017. Tiene por objeto producir informes periódicos de monitoreo de las Políticas Públicas (tanto de orden nacional, provincial como municipal) vinculadas a la Economía Social y Solidaria (ESS), desde el enfoque de los Derechos Humanos. La economía social y solidaria supone una renovada y creativa solución teórico-práctica dirigida a incluir o re-incluir en los circuitos de la producción y del empleo a todos

aquellos trabajadores y trabajadoras que por múltiples circunstancias han perdido su fuente tradicional de ingresos. La Defensoría del Pueblo provincial ha prestado especial atención a esta iniciativa que se ubica asimismo en la encrucijada de los presupuestos de los Derechos Humanos, en tanto condición de la reproducción material de innumerables personas y grupos familiares.

La **Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe (Argentina)** emitió la Propuesta N° 6 para que se garanticen todas las medidas recomendadas y/o dispuestas por el Estado Nacional en la mitigación de los riesgos de contagio del COVID 19 en todas las instituciones dependientes de la Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (SDNAYF) y del Sistema Penal Juvenil, así como en las Unidades Penitenciarias de Mujeres adultas donde se encuentran embarazadas, bebés, niñas y niños pequeños. A partir de allí se realizó entonces un relevamiento telefónico en la totalidad de instituciones y espacios de acogimiento informadas por la SDNAYF que alojan niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida con el objetivo de conocer la situación de las instituciones. Se establecieron comunicaciones con las autoridades y se elaboró una metodología de contacto telefónico semanal para dialogar con directivos de los dispositivos de privación de libertad y teniendo en cuenta la necesidad de relevar de forma directa las condiciones de adolescentes en los espacios de privación de libertad. Se reorganizó el trabajo de la institución y la modalidad de atención de situaciones particulares en las sedes Rosario y Santa Fe, en cumplimiento de las disposiciones sobre el aislamiento social preventivo y obligatorio dispuesto a nivel nacional, al que se adhirió. Se trabajó desde el área de comunicación para la difusión de información oficial a través de las redes sociales institucionales y se generaron propuestas de promoción de derechos orientadas a niñas, niños y adolescentes y familias.

El **Ombudsman de Sint Maarten** celebró su 10º aniversario en 2020. La oficina intentó estar lo más activa posible, a pesar de que la pandemia limitó seriamente su funcionamiento. Muchas fueron las quejas recibidas durante los primeros meses de la pandemia relativas a desahucios (ilegales), habida cuenta de que muchas personas perdieron su trabajo y sus ingresos, y, consiguientemente, su capacidad para pagar sus rentas. El Ombudsman informó de forma inmediata al público de que, en caso de que existieran controversias en relación con la resolución de un contrato de arrendamiento y el posterior desahucio, éste únicamente podría llevarse a cabo con la autorización del Tribunal de Rentas o del Juzgado de Primera Instancia. El Ombudsman concluyó una investigación sistémica sobre la política para la retirada de vehículos seguida por la policía de Sint Maarten. El informe se acompañó de una breve película. El método de incorporar vídeos breves a los informes, de manera que puedan difundirse de forma rápida a través de las redes sociales y conseguir así la implicación del público en general, es un enfoque que la institución seguirá manteniendo en el futuro. El punto culminante de 2021 fue el reto presentado por el Ombudsman ante el Tribunal Constitucional en relación con la legislación referida a los recortes de los beneficios de los trabajadores del

sector (semi) público que el gobierno se vio obligado a poner en marcha a causa de la crisis económica derivada de la pandemia. Aunque las leyes en cuestión no fueron anuladas por el tribunal, el Ombudsman se mostró satisfecho con el hecho de que el veredicto proporcionara al gobierno la claridad necesaria. El Ombudsman también se vio complacido con la importante observación realizada por el tribunal sobre que Sint Maarten no había establecido un umbral de pobreza, y que las cantidades que la asistencia social proporciona a esta fecha están muy por debajo del salario mínimo legal. Se espera que estas observaciones lleven al gobierno a abordar e implementar los cambios necesarios para combatir la pobreza en la isla.

Durante el periodo al que se refiere este informe, el mayor reto al que hubo de hacer frente el **Ombudsman de Curazao** fue la reducida accesibilidad al gobierno. Como resultado de la pandemia de la COVID-19, muchos de los empleados del gobierno trabajaron desde sus casas, por lo que no siempre fueron fácilmente accesibles. Así, las solicitudes enviadas al Ombudsman no pudieron ser resueltas con la rapidez deseada. Sin embargo, el Ombudsman tramitó más solicitudes en 2020 que en el ejercicio anterior (840 en 2020, frente a las 568 de 2019). Como parte de su trabajo, el Ombudsman también envió diversas cartas al gobierno, llamando su atención sobre las bases científicas y la proporcionalidad de varias de las medidas adoptadas para gestionar los efectos de la pandemia. Además, el Ombudsman destacó en varias ocasiones el hecho de que muchos hogares carecían de acceso a agua potable, por diversas razones. Dada la vinculación que el acceso a agua limpia tiene con los derechos humanos, el Ombudsman defendió que en ninguna circunstancia puede dejarse a los ciudadanos absolutamente privados de agua potable. En 2020 también se aprobó y entró en vigor la Ordenanza Nacional para el Ombudsman del Menor, sentando las bases para que el Ombudsman pueda supervisar los derechos de la infancia, tal y como se prevé en la Convención Internacional de los Derechos del Niño. La nueva legislación posibilitará que el Parlamento nombre formalmente a un ombudsman para el menor. Otro desarrollo positivo acaecido en el año 2020 fue la entrada en vigor de la legislación que amplía las facultades de investigación del Ombudsman, que a partir de ahora puede investigar la idoneidad de la conducta de todos los organismos administrativos de Curazao, y no solo de los ministerios. Con ello se amplía enormemente el ámbito de protección que puede ofrecerse a todos aquellos que acudan al Ombudsman.

REGIÓN DE EUROPA

La nueva **Junta Directiva** de la Región de Europa tomó el relevo de la anterior en el mes de mayo de 2021. Tras las elecciones celebradas de forma electrónica en octubre de 2019, los siete miembros electos fueron Andreas I. Pottakis, Elysabeth Rynning, Rob Behrens, Peter Tyndall, Maria Lucía Amaral, Marc Bertrand y Nino Lomjaria. Andreas Pottakis asumió la Presidencia de la Región, sustituyendo a Rafael Ribó tras la votación electrónica celebrada en abril de 2020. Los cinco miembros de la Junta de la Región de Europa que recibieron el mayor número de votos se convirtieron también en miembros de la Junta Directiva del IIO. Su sesión inaugural se celebró en Dublín en el mes de mayo de 2021.

Las **reuniones de la Junta de Europa** (telemáticas) tuvieron lugar en octubre de 2020, febrero de 2021 y abril de 2021. En mayo de 2021 se celebró, también telemáticamente, una reunión de los miembros de la Región de Europa.

Durante la Conferencia Mundial del IIO de mayo de 2021, se presentó un **estudio comparativo sobre los refugiados en Europa**, elaborado por las oficinas de los ombudsmen de Países Bajos, Grecia y el País Vasco. El estudio se compone de cuatro partes: «*Supervisión de las operaciones de repatriación forzosa*» («*Monitoring forced return operations*») y «*Procedimientos fronterizos: recepción y solicitud de protección internacional*» («*Border procedures – reception and application for international protection*») elaboradas por el Ombudsman de Grecia en colaboración con el IIO; un documento de debate sobre «*Integración de las personas refugiadas y solicitantes de asilo*» («*Integration of asylum seekers and refugees*»), una publicación del Ombudsman Nacional de Países Bajos; y un informe desarrollado por el Defensor del Pueblo del País Vasco para la Región de Europa del IIO sobre «*Servicios de protección para menores no acompañados en Europa*» («*Protection services for foreign unaccompanied minors in Europe*»).

En mayo de 2021 se publicó un informe titulado «**El arte del ombudsman: liderazgo en las crisis internacionales**» («*The art of the Ombudsman: leadership through international crisis*») elaborado por el Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido. El informe revela los resultados de una encuesta realizada entre la comunidad internacional del ombudsman para determinar los retos a los que ha de hacer frente el liderazgo como resultado de la pandemia de la COVID-19 y de otras crisis futuras, basándose en las respuestas de 53 programas de ombudsman de 37 países diferentes, que representan al 24% de los miembros del Instituto Internacional del Ombudsman.

Otro de los informes del Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios (Reino Unido) abordó el tema del «**El ombudsman, el coronavirus y la gestión de la crisis**» («*The Ombudsman, coronavirus and crisis management*»), y fue publicado en octubre de 2020. Este informe provisional destaca las conclusiones clave sobre los retos a los que las organizaciones

de ombudsman se han tenido que enfrentar globalmente, los derivados de la crisis de la COVID-19, y las estrategias adoptadas para superarlos. La encuesta recibió un total de 52 respuestas procedentes de 36 países, y recogió información sobre el funcionamiento de las organizaciones, sobre la forma en que se han adaptado a los nuevos desafíos, y sobre las expectativas de futuras críticas.

El Controlador del Estado y Ombudsman de Israel organizó, bajo los auspicios del IIO, un webinar sobre «**COVID-19 y ombudsman: a la altura del desafío de una pandemia**» («*Covid-19 and the Ombudsperson – Rising to the Challenge of a Pandemic*»), que reunió en el mes de noviembre de 2020 a 2500 ombudsman y colegas de 47 países. Los participantes aprendieron sobre las formas en que las instituciones de ombudsman de todo el mundo han lidiado (y siguen lidiando) con los enormes problemas sociales y económicos ocasionados por la pandemia y compartieron las experiencias de sus respectivas instituciones. En el webinar se abordó la crisis como si fuera un trampolín para el aprendizaje por pares, así como una oportunidad para mejorar y adaptar los servicios del ombudsman, y se debatió sobre el incremento en el uso de los medios online por parte de los organismos del sector público y de los investigadores de quejas en todo el mundo, y sobre diversas fórmulas para promocionar la protección de los derechos de los individuos, con el IIO como actor principal.

El Defensor del Pueblo de Cataluña organizó en marzo de 2021 un webinar sobre «**Modelo de orden público catalán**» («*Catalan public order model*»), con la participación del Ombudsman de la Policía de Irlanda del Norte. El webinar fue la contribución del Defensor del Pueblo de Cataluña al debate sobre la necesidad de revisar o actualizar el modelo de orden público, empezando por sus bases como la libertad y la seguridad. Fue la continuación de dos simposios internacionales organizados por el Defensor del Pueblo de Cataluña en 2016 y 2017, y se vinculó al binomio entre seguridad y libertad, que permite poner en contexto el necesario equilibrio entre la defensa de los derechos y libertades públicas y las aspiraciones de seguridad de la sociedad.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

La **Ombudsman de Alberta (Canadá)** publicó su informe anual 2019–2020 con un total de 5179 nuevos casos, lo que supone un incremento del 3% con respecto al ejercicio anterior. La oficina pudo introducir mejoras relacionadas con la eficiencia y la puntualidad de sus investigaciones: en comparación con el ejercicio anterior, se cerraron en la fase de resolución temprana del proceso de investigación un 30% más de quejas; un 95% de las quejas escritas se cerraron en el plazo de tres meses. La Ombudsman publicó un informe especial sobre «**Juventud en segregación**» («*Youth in Segregation*»), en relación con una investigación de oficio sobre el uso de la segregación en los centros para delincuentes juveniles de Alberta.

Las conclusiones clave dejaron clara la inexistencia de bases legislativas para el uso de la segregación en centros de delincuentes juveniles, así como el hecho de que las políticas resultaban incoherentes, y que la segregación no estaba ni bien definida ni documentada. El informe elevó ocho recomendaciones tendentes a garantizar que los jóvenes sean tratados de forma equitativa en este ámbito, y que el gobierno vele por todos ellos.

El **Ombudsperson de Columbia Británica (Canadá)** emitió el primer informe sobre revelaciones de interés público, tras la ampliación de sus competencias al amparo de la «*Ley de revelaciones de interés público*» («*Public Interest Disclosure Act*»). Para poder dar respuesta a los retos de esta nueva función, la oficina creó un pequeño grupo centrado en la puesta en marcha de este mandato. Durante los primeros cuatro meses de vigencia de la normativa, la oficina abordó cerca de 60 asuntos relacionados con las revelaciones de interés público. Asimismo, la oficina publicó un informe sobre «*Tiempos extraordinarios, medidas extraordinarias: dos órdenes ministeriales al amparo de la Ley del Programa de Emergencias en respuesta a la pandemia de la COVID-19*» («*Extraordinary Times, Extraordinary Measures: Two ministerial orders made under the Emergency Program Act in response to the COVID-19 pandemic*»). El Ombudsperson concluyó que las dos órdenes resultaban contrarias a la ley y recomendó al gobierno enmendar su ilegalidad.

El **Ombudsman de Manitoba (Canadá)** presentó un informe de auditoría sobre la «*Ley sobre la libertad de información y protección de la privacidad*» («*Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA)*») en relación con la puntualidad en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información de cuatro organismos públicos de Manitoba. El Ombudsman llegó a la conclusión de que los cuatro organismos afectados cumplieron el límite temporal para la respuesta previsto en la ley únicamente en el 22% de los casos examinados. El informe destacó la falta de comunicación con los solicitantes, y la insuficiencia de la documentación. El Ombudsman elevó una serie de recomendaciones destinadas a mejorar el cumplimiento, siendo aceptadas todas ellas. El Ombudsman anunció asimismo una investigación sobre una vulneración de la privacidad que afectó a unos 9000 menores, todos ellos clientes del Departamento de Servicio a Familias de Menores con Discapacidad de Manitoba. El departamento envió de forma no intencionada un correo electrónico con información sobre la salud personal de los menores a diversas agencias del servicio y defensores comunitarios, en lugar de enviarlo al único destinatario deseado.

La nueva División de Acceso y Privacidad del **Ombudsman de Nuevo Brunswick (Canadá)** publicó varios informes sobre estos nuevos tipos de quejas. Los informes detallan las sugerencias y los consejos del Ombudsman a los organismos públicos sobre cómo cumplir con las obligaciones de la Ley del derecho a la información y a la protección de la privacidad (*Right to Information and Protection of Privacy Act*). En uno de tales informes el Ombudsman recomendó la revelación de los registros interesados por uno de los solicitantes, cuya entrega

había sido rechazada sobre la base del privilegio abogado-cliente. Si bien es cierto que el departamento tenía derecho a rechazar el acceso a los registros por tal razón, no lo es menos que soporta la carga de la prueba frente al solicitante; y, puesto que el departamento no consiguió satisfacer la carga de la prueba, el Ombudsman concluyó que los registros debían ser entregados al solicitante. El Ombudsman se mostró complacido con el hecho de que en otro caso un juez entendió «razonable» su investigación sobre la revelación de documentos relacionados con un contrato municipal con un equipo de hockey local, y recomendó la difusión de estos documentos.

El **Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador (Canadá)** prestó servicios de formación en conflictos o medios alternativos para la resolución de quejas, y publicó su Informe Anual sobre la Ley de Divulgación de Interés Público y Protección de los Informadores (*Public Interest Disclosure and Whistleblower Protection Act*). Además, la oficina publicó un informe sobre determinadas actividades en el marco de la Corporación de Licores de Terranova y Labrador, e hizo un llamamiento a la modificación de la Ley de representantes de los ciudadanos (*Citizens' Representative Act*) como respuesta a su investigación de oficio de la Corporación y al hecho de que la Corporación tergiversó pruebas al representante de los ciudadanos porque el antiguo CEO no reveló correos electrónicos. Puesto que el CEO no pudo ser formalmente imputado de un delito al amparo de la Ley de representantes de los ciudadanos, dado el tiempo transcurrido, el informe instó a la Asamblea Legislativa a modificar la Ley y a prever un periodo límite de dos años para iniciar la investigación de los delitos relacionados con los representantes de los ciudadanos, a contar desde la fecha del descubrimiento del delito.

El **Ombudsman del Territorio del Noroeste (Canadá)** informó de la recepción de 53 solicitudes entre noviembre de 2019, fecha de la apertura de la oficina, y marzo de 2020. Once de dichas solicitudes avanzaron hasta la fase de quejas y, o bien fueron abordadas a través de un proceso de resolución temprana informal, o bien fueron reconvertidas en investigaciones. El Ombudsman realizó tres sugerencias administrativas tendentes a prevenir quejas futuras, habiendo sido todas ellas aceptadas por las autoridades correspondientes. Los esfuerzos relacionados con la educación pública se centraron en mejorar el nivel de concienciación sobre la reciente apertura de la oficina y en la presentación del papel del ombudsman ante los funcionarios civiles.

En 2021 el **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** celebró su 50º aniversario. En el Día Nacional del Menor, la oficina hizo pública su intención de ampliar el Consejo de la Juventud del Ombudsman, una iniciativa diseñada y liderada por jóvenes cuyo objetivo es servir de plataforma a las voces juveniles. A pesar de la pandemia y de las formas de trabajo alternativas, la oficina gestionó un total de 1786 quejas, solicitudes y contactos de jóvenes. De ellas, un total de 1278 asuntos fueron resueltos en las fases de entrada y evaluación, y 462 en la fase de

investigación y revisión administrativa. Se llevaron a cabo tres investigaciones formales, dos de ellas investigaciones de oficio, y se celebraron 41 contactos/reuniones juveniles.

Con la actual pandemia de la COVID-19, el **Ombudsman de Ontario (Canadá)** puso en marcha un nuevo sistema telefónico para garantizar que los grupos vulnerables podían ponerse en contacto con la oficina. El Ombudsman lanzó dos nuevas investigaciones sobre (1) el control del gobierno sobre los centros asistenciales de larga estancia durante la pandemia, y (2) el cierre precipitado de dos instalaciones de justicia juvenil, que afectó de forma desproporcionada a los jóvenes indígenas. La oficina tramitó más de 20 000 quejas, muchas de ellas relacionadas específicamente con la COVID-19 y con el acceso a los servicios durante la pandemia. La Comisionada para los Servicios de Lengua Francesa, Kelly Burke, cuya unidad forma parte de la Oficina del Ombudsman, publicó su primer Informe Anual. El Ombudsman Dubé fue nombrado nuevamente como tal, para un segundo mandato de cinco años, y reconocido con un premio provincial a la excelencia en el sector público, el premio Tom Marshal que otorga el colegio de abogados de Ontario.

El **Ombudsman de Quebec (Canadá)** instó a los organismos públicos a adoptar de inmediato medidas para abordar los problemas identificados por el Ombudsman y a poner en marcha las recomendaciones elevadas por él. Por ejemplo, aunque en un informe del Ombudsman de 2017 se concluyó que el mecanismo de revisión de quejas del sistema educativo de Quebec resultaba complicado y oscuro, el Ministro de Educación Básica y Superior aún no ha aprobado un proyecto de ley para facilitar la gestión de las quejas. Siguiendo las recomendaciones del Ombudsman, la responsabilidad de los servicios sanitarios en la mayoría de los centros correccionales fue transferida del Departamento de Seguridad Pública al Departamento de Salud y Servicios Sociales, lo que resultó en una mejora en los cuidados sanitarios dentro de este tipo de instalaciones. El fracaso a la hora de abordar los problemas en los centros residenciales y asistenciales a largo plazo era evidente. Aun cuando en todos los informes anteriores se habían identificado deficiencias relacionadas con la falta de personal, la ausencia de trabajadores cualificados, y la mala conservación de las instalaciones, éstas seguían pendientes, estallando con la aparición de la pandemia de la COVID-19.

La **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** y Comisionada para Revelaciones de Interés Público, Mary McFadyen, se unió a sus contrapartes para el reconocimiento del Día de la Concienciación sobre Informadores. En 2020 la oficina recibió 30 consultas y 11 revelaciones de presunto mal comportamiento o quejas sobre represalias al amparo de la Ley de revelaciones de interés público. La Ombudsman anunció una investigación sobre las circunstancias que rodearon el brote de COVID-19 en el centro asistencial Extendicare Parkside. La Ombudsman revisará su gestión de la pandemia, y la supervisión llevada a cabo por parte de la Autoridad Sanitaria de Saskatchewan y el Ministerio de Salud.

El **Comisionado de Lenguas Oficiales (Canadá)** publicó los resultados de su estudio *«(In) seguridad lingüística en el trabajo: muestreo de las lenguas oficiales entre los funcionarios del gobierno federal de Canadá»*. La inseguridad lingüística en francés o en inglés remite a la idea de que las personas no se sienten cómodas en el uso de estas lenguas. El Comisionado, Raymond Thériault, remitió una declaración relativa al documento de reforma publicado por el gobierno de Canadá en la que anima a este último a presentar cuanto antes un proyecto de ley para la modernización de la Ley de Idiomas Oficiales. A lo largo del año 2020, el Comisionado defendió ante las instituciones federales la observancia diaria de sus obligaciones lingüísticas incluso en tiempos de crisis, habiendo asimismo presentado su informe titulado *«Una cuestión de respeto y de seguridad: la incidencia de las situaciones de emergencia sobre las lenguas oficiales»*. Dicho informe pone de manifiesto la ausencia de un enfoque general de comunicación oficial que exponga con claridad las medidas que las instituciones federales deben adoptar para dar cumplimiento a sus obligaciones.

Nadine Mailloux publicó su primer informe como **Ombudsman de Montreal (Canadá)**. Analizó la creación de carriles bici en la ciudad, puesta en marcha como respuesta a la pandemia de la COVID-19. Las medidas tenían como objetivo facilitar los desplazamientos de las personas. Sin embargo, su efecto fue crear confusión, malestar y problemas relacionados con la seguridad, tal y como demuestran las más de 300 quejas recibidas. Las quejas se centraban en la falta de comunicación por parte del ayuntamiento, los problemas de seguridad, la deficiente señalización, la inexistencia de aparcamiento y la ausencia de una consulta previa con el público (o su insuficiencia). La Ombudsman realizó más de 15 recomendaciones, que el ayuntamiento se comprometió a abordar. En otro sentido, la Ombudsman siguió revisando las quejas sobre las decisiones administrativas municipales, y tomó parte en labores de educación y divulgación.

En octubre de 2020, Susan Opler anunció su decisión de dejar su cargo de **Ombudsman de Toronto (Canadá)**. En abril de 2021, el ayuntamiento de la ciudad de Toronto aprobó el papel del Ombudsman como supervisor del servicio de la policía de Toronto, un rol único para un ombudsman en Canadá. El ayuntamiento solicitó al Ombudsman de Toronto el desarrollo de un memorándum de entendimiento con la Junta de los Servicios Policiales de Toronto y con el Servicio de la Policía de Toronto, confiriendo al Ombudsman competencias para revisar las sistémicas faltas de equidad en los programas y procedimientos de la policía de Toronto. El Ombudsman desempeñó un papel esencial ayudando a las personas de Toronto a gestionar la pandemia de la COVID-19, incluso mediante la identificación y subsanación de la deficiente comunicación de la ciudad en relación con los servicios afectados.

El personal de la Oficina del **Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU.)** también tuvo que trabajar de forma remota desde sus domicilios. Sin embargo, la oficina no perdió un solo día de funcionamiento. El enorme pero necesario trabajo de mejora

de los sistemas informáticos para permitir la continuación en el funcionamiento de la oficina se completó en tan solo unos meses. En general, el número de casos revisados por la oficina fue inferior, pero las solicitudes de información y referencias siguieron siendo elevadas. Los pacientes de las residencias de ancianos del Condado sufrieron terriblemente por la separación total de sus familias a causa de la pandemia. La Ombudsman Diane Welborn y su equipo continuaron con la producción de una serie en la televisión local, una columna semanal en el periódico regional, y una actualización digital semanal distribuida a más de 225 funcionarios públicos en el sudoeste de Ohio.

Muchos de los esfuerzos realizados por el **Ombudsman del Estado de Hawái (EE.UU.)** se centraron en dar respuesta a la pandemia de la COVID-19, manteniendo la prestación de servicios al público. La oficina adoptó las medidas necesarias para prevenir la propagación de la COVID-19 en su interior, incluyendo la instalación de separaciones en las zonas de trabajo compartidas, la compra de dispensadores de higienizantes de manos, y la limitación en el número de empleados presentes en la oficina en cada momento. El Ombudsman siguió aceptando quejas por vía telefónica, postal, correo electrónico y fax, y continuó investigando las quejas. La oficina recibió un 20 por ciento más de quejas jurisdiccionales que en el mismo periodo de 2019. Además, los reclamantes realizaron un seguimiento más frecuente de sus quejas, en algunos casos con múltiples llamadas telefónicas o correos electrónicos. Ello supuso un aumento del volumen de trabajo de los empleados de aproximadamente el 40 por ciento durante este periodo.

En 2020 se celebró el 50º aniversario de la Oficina del **Ombudsman del Estado de Iowa (EE.UU.)**. El número de quejas y solicitudes de información recibidas en 2020 ascendió a las 5665. La oficina se enfrentó a un número significativo de nuevas quejas contra el gobierno de la ciudad, el Departamento de Servicios Humanitarios de Iowa, el Departamento de Centros Correccionales y la Junta de Libertad Condicional de Iowa. El Ombudsman recibió una oleada de reclamaciones de ciudadanos sobre todo tipo de cuestiones relacionadas con la COVID-19, incluyendo la lentitud en las decisiones sobre las reclamaciones de las ayudas por desempleo, el cierre de los edificios públicos, y las dificultades para acceder a los servicios sociales. Dos investigaciones principales determinaron que el excesivo volumen de trabajo ralentizaba las labores de supervisión por parte del Departamento de Servicios Humanitarios de los centros en los que dos chicas adolescentes murieron de hambre. La investigación del Ombudsman tuvo como resultado 27 recomendaciones para mejorar el sistema de bienestar de menores de Iowa. El grueso de estas recomendaciones fue aceptado.

El **Ombudsman Hydro One (Canadá)** gestionó más de 700 quejas el último año, un 24% más que el año anterior. Sin duda alguna, la mayor parte de dicho incremento se debió a la pandemia de la COVID-19; con más personas trabajando desde casa, los hogares vieron cómo se incrementaban sus facturas de electricidad, lo que, a su vez, suponía un aumento de la

presión financiera. Como resultado, la oficina intentó ayudar a los clientes a abordar estos retos.

El **Ombudsman de los Contribuyentes (Canadá)** lanzó una revisión de las comunicaciones realizadas por la Agencia Tributaria de Canadá cuando bloqueó las cuentas online de los contribuyentes por razones relacionadas con la seguridad. La revisión se centrará en las medidas adoptadas por la Agencia Tributaria de Canadá para ofrecer a los contribuyentes una información clara, precisa y completa, y de forma puntual.

La Oficina del **Ombudsman de Veteranos (Canadá)** publicó varios informes sistémicos con recomendaciones sobre medidas para el periodo de transición en la asistencia al cónyuge, el tratamiento relacionado con la salud mental de los miembros de la familia o el acceso a apoyo de compañeros para veteranos. Además, prosiguieron con las investigaciones de centros asistenciales para el apoyo a veteranos, el pago de ayudas económicas mensuales adicionales y la revisión de los Asuntos de los Veteranos y el Sistema de Apelaciones. La digitalización de los servicios continuó con la implementación de un sistema de reservas online que mejora el compromiso de los veteranos y sus familias.

International Ombudsman Institute
General Secretariat
c/o Austrian Ombudsman Board
Singerstrasse 17, P.O. Box 20
A-1015 Vienna

Phone: (+43) 1 512 93 88
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200
E-Mail: ioi@volksanw.gv.at
Web: www.theioi.org