



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE



ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2022 / 2023

ANNUAL REPORT 2022/2023

03

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 2022/2023

71

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 2022/2023

149

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.

Dear Members,

After the years of the pandemic, the membership year 2022/2023 brought us back to the life we all knew before COVID-19 and we are pleased to say that this has also been true for the IOI and its activities and services.

The Board of Directors held its annual meeting in Vienna in May 2023. In the first full year that travel has been possible since the end of the pandemic, we showed presence in five of the six IOI world regions with the President visiting Austria, France, Hungary, Poland, New Zealand, Ukraine, Morocco, Pakistan, Slovenia, and the United Kingdom, with meetings scheduled in 2023/2024 to Thailand, Taiwan, Italy, Bahrain, USA, Haiti, Dominican Republic, and Mexico. Along with proposed further visits to Africa by the President in 2023/2024, the IOI will have visited every region at least once in a two-year period. The IOI is deeply grateful for the warmth, friendship and collegiality offered to the President on each of his official visits.

The IOI widened its training initiatives again and provided in-person training in addition to the very successful online training courses it started during the pandemic. The Memorandum of Understanding, which we have signed with the United Nation's Institute for Training and Research (UNITAR) last year, is bearing fruit and preliminary talks have been held to offer new training to our members with UNITAR soon. The IOI also confirmed its important partnership with the OECD to undertake a major project regarding the work of the Ombudsman.

Last, but certainly not least, we are looking forward to the 13th IOI World Conference and General Assembly, to be held in The Hague, the Netherlands, in May 2024. The conference will be hosted by the National Ombudsman of the Netherlands and preparations are already well under way.

It is our privilege and pleasure, to serve the ever-growing number of IOI members and to uphold the great principles of the rule of law, good governance and human rights.



Chris Field PSM
IOI President



Gaby Schwarz
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	11
Members of the IOI	11
Pending applications	12
TRAINING & WORKSHOPS	13
Online training on crisis communication	13
Training for Latin American NPMs	13
Regional workshop for Pacific Ombudsman	14
Webinar cooperation with AORC	15
REGIONAL SUBSIDIES	17
Brief review	17
Regional Subsidies 2022/2023	18
OMBUDSMAN UNDER THREAT	20
Support for the Public Protector of South Africa	20
Support for the Ombudsman of Ukraine	21
Support for the Protector of Citizens of Haiti	22
IOI PROJECTS	23
UN Working Group	23
Peer Review	25
Review of the IOI By-laws	25
13 th IOI World Conference	26
RESEARCH & PUBLICATIONS	27
Comparative study: digitalization of public services and the role of the Ombudsman	27
IOI Best Practice Papers	27
Launch of new Video Portal	28

IOI BOARD OF DIRECTORS	29
New Secretary General takes office	29
Elections in the Regions	29
Annual meeting of IOI Board of Directors held in Vienna	30
Honorary Life Membership	31
EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	33
IOI participation in international events	33
Visits to the General Secretariat	39
FINANCIAL MATTERS	41
Current financial situation	41
Membership fees	42
External audit	43
REPORTS FROM THE REGIONS	44
African Region	44
Asian Region	47
Australasian & Pacific Region	52
Caribbean & Latin American Region	57
European Region	63
North American Region	63

MEMBERSHIP MATTERS

Looking back on the past twelve months, it becomes clear that only few years since the IOI's beginnings were as full of challenges as 2022/2023. The world had not yet overcome the crisis caused by the COVID-19 pandemic when it was hit by the next shock – the breach of peace in Europe at the end of February 2022. For the sake of its purposes and principles, the IOI had to address this critical situation and take a stand. For the first time in its 44-year history, it assessed the positions and activities of a Voting member and after thorough deliberations terminated the IOI membership of an ombudsman institution whose professional standards and practice had been strongly questioned.

This exceptional case did not prevent the IOI from opening its doors to ombudsman institutions meeting the human rights- and rule of law-based criteria for IOI membership.

MEMBERS OF THE IOI

In 2022/2023, the number of IOI members grew by three. Currently, the IOI comprises 257 members. 214 members have voting rights, 43 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 111 different countries (Africa: 30, Asia: 14, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 10, Europe: 47, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional distribution of IOI membership		
Region	Voting members	Members (non-voting)
Africa	34	6
Asia	25	11
Australasia & Pacific (APOR)	18	2
Caribbean & Latin America	29	1
Europe	88	9
North America	20	14
TOTAL (in regions)	214	43
Total (in the regions) in 2022/2023: 257 <i>(Total of IOI members in 2021/2022: 254)</i>		

In 2022/2023, five institutions joined the IOI. Three institutions were granted Voting membership: the Defensoria Pública da União (DPU), Brazil (Caribbean and Latin American Region), the Ombudsperson Prince Edward Island, Canada and the Yukon Ombudsman and Commissioner, Canada (both from the North American Region). Two institutions joining the IOI in 2022/2023 – the Ombudsperson for Financial Services, Mauritius (African Region) and the Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), Brazil (Caribbean and Latin American Region) – were admitted as non-voting members.

One Voting member of the European Region – the Service Complaints Ombudsman for the Armed Forces, UK (European Region) – discontinued his IOI membership.

As mentioned above, the IOI had to cancel the membership of one of its Voting members. When the Russian invasion of Ukraine started, doubts arose among the members of the IOI Board of Directors whether the High Commissioner for Human Rights in the Russian Federation was acting in conformity with the IOI By-laws and the generally accepted professional ethics governing the institution of ombudsman, in particular independence and impartiality. The matter was discussed at length by the IOI Board in three different meetings, one in-person meeting in New York and two follow-up meetings by electronic means. At its third meeting in August 2022, the IOI Board approved by a clear majority to revoke the IOI membership of the High Commissioner for Human Rights in the Russian Federation. Throughout the decision-making process, the Commissioner was guaranteed full procedural fairness, including the opportunity to comment in writing on the IOI Board's assessment. At the end of the process, it was evident that the institution did not fulfil essential requirements of IOI Voting membership.

PENDING APPLICATIONS

Between July 2022 and June 2023, five institutions contacted the IOI General Secretariat because they considered becoming members of the IOI.

Caribbean & Latin American Region:

- Centro de Innovación para las Contrataciones y Abastecimiento (CICAB), Chile
- Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos, Mexico

European Region:

- Regional Ombudswoman Tyrol, Austria
- Ombudsman for Children and Youngsters, Luxembourg
- Business Ombudsman Council, Ukraine

TRAINING & WORKSHOPS

ONLINE TRAINING ON CRISIS COMMUNICATION

On 22 March 2023, the IOI successfully continued the good cooperation with the UK-based training provider Media First and offered a fourth online training on *Crisis Communications Skills* to its members free of charge.

The training was delivered in two parts. Participants had to complete a self-taught online training module prior to one full day of training sessions, which was taught by crisis communication experts with longstanding experience in journalism and media training. The training session started with theoretical know-how on crisis communication strategies by analysing interviews of different spokespersons and talking about essential components of successful crisis communication. Using a hypothetical case scenario, participants were then divided into two groups and were asked to draft their own statements. The afternoon session put a focus on practical exercises, such as simulated radio and TV interviews, which the trainers analysed together with the participants afterwards.

IOI members from Europe, Africa, Latin America, North America and the Australasian & Pacific region participated in this online training, which was divided into three sessions to meet the time difference of the regions. Feedback from the participants showed that they particularly benefitted from the practical activities during the sessions, the experience and skills of the trainers, the exchange with fellow participants, and the detailed illustration of different crisis communications strategies.

TRAINING FOR LATIN AMERICAN NPMS

The IOI continued its successful cooperation with the Association for the Prevention of Torture (APT) and the training series that caters to the specific needs of Ombudsman offices, which also hold a mandate as National Preventive Mechanism (NPM).

Latin American institutions traditionally have a strong human rights focus and many of them are also the NPM. Providing NPM training in Spanish does not only broaden the IOI's training offer, it also provides an opportunity to reach out to offices in the region, which are not yet IOI members and showcase the IOI, its services, and the value and benefits of IOI membership.

The target audience for this specific training are well established and experienced NPMS. In close cooperation with the APT, it was therefore agreed to offer training content, which is of importance in the region. The training was therefore based on a previous APT project in the region and put a specific focus on the topical matter of *Strengthening strategies for*

effective monitoring: the case of women and LGBTI+ persons in the first moments of detention. It addressed the fact that women and LGBTI+ persons are most at risk of torture and violations of their rights when deprived of liberty – especially in the early stages of detention – and therefore have additional needs that require the attention of monitoring bodies. Participants from different NPMs in the region came together to exchange their practical experiences in relation to the inclusion of a gender perspective in the monitoring process. They discussed strategies for positive changes in practice, especially with regard to the implementation of safeguards.

The 5th training initiative in this NPM training cycle was generously hosted by the National Human Rights Commission of Mexico (CNDH) in Mexico City in May 2023 and delivered in Spanish by two experts from the APT. The Regional President of the IOI's Caribbean & Latin American Region, Ms. Nashieli Ramírez Hernández, attended the meeting to welcome participants on behalf of the IOI.

REGIONAL WORKSHOP FOR PACIFIC OMBUDSMAN

The New Zealand Office of the Ombudsman held a two day in person workshop for Ombudsman and integrity institutions in the Pacific region, supported by a subsidy from the IOI. The workshop provided current and emerging leaders and senior investigators with the skills required to mentor, train and coach their people.

Participants came from the Cook Islands, Samoa, Tonga, Vanuatu, Papua New Guinea, Solomon Islands, Kiribati and New Zealand to attend the two-day workshop in Suva, Fiji in March 2023. It was co-facilitated by the Ombudsman of New Zealand and a representative from the Victorian Ombudsman (Australia). Victorian Ombudsman Deborah Glass welcomed participants in her function as Regional President of the IOI's Australasian & Pacific Region, encouraging them to take full advantage of this opportunity to learn and grow, network with their colleagues, and to share their experiences.

The exchange of ideas and discussion about the different practices between offices proved valuable throughout the highly interactive and engaging workshop. Participants said that the workshop cemented learnings from the online sessions and they were now better equipped to mentor, train, and coach staff and facilitate meetings more effectively. They also appreciated the possibility to learn from each other about the practices in the different offices, and what they could take back to their own, such as investigation skills, assigning a trainee to a particular mentor, and media outreach ideas.

WEBINAR COOPERATION WITH AORC

In the year under review, the IOI continued its close cooperation with the African Ombudsman Research Centre (AORC) – the training and research branch of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) – and once again contributed to several different webinar events.

On 23 August 2022, a webinar was held to showcase the work of sectoral Ombudsman; in this case the specific work of *Municipal, Police and Military Ombudsman*. Whilst the reach of national Ombudsman offices is very wide, some countries have established sector specific Ombudsman to deal with sector specific issues. Speakers at this webinar included Ms. Helena Nachtergaele, Ombudswoman of the City of Ghent (Belgium), Mr. Vusumuzi Masondo, South African Military Ombud, and Mr. Oswald Reddy, Western Cape Police Ombudsman (South Africa). They explained the basis and mandate of sectoral Ombudsman, and discussed their relationship with their national Ombudsman, as well as the process for the appointment and removal of staff.

On 13 October 2022, AORC and the IOI organized a webinar on the *UN Resolution on Ombudsman and Mediators, the Venice Principles and the OR Tambo Declaration*, to discuss how these instruments are helpful tools to strengthen, protect, and promote the institution of the Ombudsman. Speakers at this webinar included Mr. Marc Bertrand, Ombudsman of Wallonia and the Wallonia-Brussels Federation, who spoke on the UN Resolution and the importance of making the work of Ombudsman more visible at the UN level. Ms. Caroline Martin, from the Council of Europe's Venice Commission, explained the development of the Venice Principles and how they can assist Ombudsman around the world to strengthen their mandate. Mr. John Walters, former Ombudsman of Namibia and former IOI President, concluded the webinar with a presentation of the OR Tambo Declaration and the main principles relating to Ombudsman institutions that emanate from this declaration.

A webinar was held on 15 November 2022 on *Dealing with Challenging Behaviour*. One of the experiences Ombudsman around the world have in common, is dealing with challenging behaviour from people who use their services. People may be angry or frustrated when they approach the Ombudsman, sometimes with good reason. They might be vulnerable or distressed. They might not listen to the advice provided, and occasionally, they may even demonstrate abusive or threatening behaviour. Speaking at this webinar was Victorian Ombudsman Deborah Glass, who provided guidance on how to confront such behaviour effectively through a graduated approach and who gave tips on how to manage challenging complainants adequately. Also presenting at this webinar were Mr. Joseph Whittal, Commissioner for Human Rights and Administrative Justice in Ghana and Mr. Neels Van der Merwe, Senior Investigator at the Office of the Public Protector of South Africa.

A webinar on *Mediation and Alternative Dispute Resolution* took place on 17 January 2023. Alternative dispute resolution offers the parties a safe place for reviewing options and enables them to develop their own settlement terms in a mutually agreed format. During this webinar, experts provided information on how to resolve complaints through mediation and/or alternative dispute resolution. Speakers included – among others – Mr. Gabriel Savino, Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina), who shared the long experience of his office in the field of mediation practices.

REGIONAL SUBSIDIES

When the COVID-19 pandemic finally receded and working conditions got back to normal in the course of 2022, it became easier for ombudsman institutions to either develop ideas for new projects under the 2022/2023 IOI regional subsidy scheme or to continue working on projects started under IOI regional subsidy programmes of previous periods. For projects finalized in 2022/2023, the IOI paid a total of EUR 13,108.00 to the beneficiaries.

BRIEF REVIEW

Members from the European and the Latin American Region received **2020/2021 IOI regional subsidies** for projects dealing with institutional capacity building.

The European project partners, the Office of the Human Rights Defender of the Republic of Armenia and the Office of the Public Defender of Georgia, jointly focused on the topic of *Strengthening the Capacities of Ombudsman Institutions in Monitoring the Socio-Economic Rights During Emergency Situations*. They hired an external expert to develop a guideline and organized a training on monitoring for the staff of the Armenian and Georgian Ombudspersons.

On the Latin American continent, the Human Rights Commission of the City of Mexico carried out a project on the *Strengthening of Non-jurisdictional Human Rights System in the Context of the Covid-19 Pandemic*. Based on input from ombudsmen from several Latin American countries such as Argentina, Bolivia, Colombia, El Salvador, Guatemala and Uruguay, the project helped to identify the challenges and needs of public human rights organizations in the face of an emergency situation such as the recent pandemic. It clearly showed that there is a need for spaces for dialogue to exchange experiences and good practices to strengthen the non-jurisdictional human rights system in the region.

In the Asian Region, two projects were finalized. A **2021/2022 regional subsidy** was paid to the Provincial Ombudsman Sindh, Pakistan for his research study on *Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar*. The key objective of this study was to analyse the nutrition-specific programmes of the last five years in Tharparkar. The focus was put on desk research consisting of the evaluation of secondary data from local and global literature, reports and surveys as well as primary data from informant interviews and discussions with key stakeholders in Tharparkar. Based on the key findings of the research, recommendations were given to improve service delivery and nutrition outcomes in Tharparkar.

The second beneficiary of an IOI regional subsidy reserved for the Asian Region was also from Pakistan. The Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa received a [2020/2021 regional subsidy](#) after completing another round of the public awareness campaign started in 2018/2019. This time, the campaign covered far-flung districts such as Mohmand, Orakzai and Chitral. The people being present were informed about the role and mandate of the ombudsman institution; brochures and informative materials were distributed. As a result, the number of complaints increased significantly.

REGIONAL SUBSIDIES 2022/2023

Pursuant to a decision made at the New York Board meeting in May 2022, an amount of EUR 42,000.00 – EUR7,000.00 for each of the six regions of the IOI – was budgeted for the 2022/2023 IOI regional subsidy programme. After assessment of the project proposals, the IOI Board allocated an amount of EUR 27,960.00 to the seven selected 2022/2023 regional projects.

In the [African Region](#), the Public Protector of South Africa will be paid a 2022/2023 IOI regional subsidy for the project *Simultaneous Interpretation and Translation of Presentations for the Webinars Conducted by the African Ombudsman Research Centre (AORC)*. Established by the Public Protector in cooperation with the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA), the AORC delivers practical regional training to ombudsman offices on topics such as ombudsman principles and evolution, case handling, investigation skills, report writing and mediation. In order to conduct webinars more effectively and reach a broader audience, the AORC uses professional English, French, Portuguese and Arabic language services whenever affordable. The IOI's regional subsidy will contribute to improving the outreach and quality of AORC's webinars.

Thanks to the 2022/2023 IOI regional subsidy programme, two members of the [Asian Region](#) will get the chance to raise the public impact of their institutions.

The Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan, will be able to extend the awareness campaign started in 2018/2019 to further backward or newly created districts. This time, the initiative will focus on the districts of Tank, Bannu, Lakki Marwat, Kohat, Hangu, Shangla, Battagram, Kohistan and Torghar.

The Ombudsman Sindh, also Pakistan, will launch a similar initiative in rural areas of his province. His activities to explain the role and importance of the ombudsman institution will be based on social media, videos as well as in-person contacts with the public.

The [Caribbean & Latin American Region](#) will benefit from IOI support for new projects planned by the Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México and the Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina.

The Mexican project partner will focus on the *Development of a Common Agenda and Strategic Measures in the Field of Human Rights for the Caribbean and Latin America in the post-COVID-19 Context*. Virtual meetings and a face-to-face meeting of the heads of non-jurisdictional human rights bodies from Argentina, Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haiti, Mexico and Panama will be organised with a view to boost human rights protection of less privileged populations who are more significantly affected by any type of crisis than other groups.

The Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina) will produce a book compiling the experiences of the International Mediation Congress on *Addressing Conflict on the Global Agenda* held in July 2022 in Rosario, Province of Santa Fe.

The **European Region** will also implement two projects under the 2022/2023 regional subsidy scheme.

With the IOI co-funded initiative *Connecting Ombudsman Procedures and Citizens*, the Commissioner for Fundamental Rights of Hungary will promote the work of the newly opened regional offices in Szeged, Debrecen, Győr, Miskolc, Pécs and Székesfehérvár. A series of awareness-raising lectures will be held in the six regions as part of the promotional activities.

The second European member benefitting from IOI support is the Ombudsman and Information Commissioner for Ireland. He will work on *The Introduction of a Human Rights Based Approach for Examining Complaints*. This project will include two main elements: the development of a Staff Guidance Manual for use by staff in conjunction with the development of a human rights-based approach for examining complaints as well as the provision of in-person training to ombudsman staff to enable them to evaluate the actions of public service providers. The overall project goal is to ensure that public service providers effectively apply human rights principles.

OMBUDSMAN UNDER THREAT

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 THE PUBLIC PROTECTOR OF SOUTH AFRICA

The Public Protector South Africa, Adv. Busisiwe Mkhwebane, was suspended from office on 9 June 2022. Advocate Mkhwebane is currently the subject of proceedings under Section 194 of the South African Constitution investigating her fitness to hold office, which could see her removed from office.

In a public statement sent to the Chairperson of the Committee for Section 194 Enquiry of the Parliament of the Republic of South Africa and published on the IOI Website, the IOI showed its support for institution of the Public Protector South Africa and stressed the importance of any hearings in the National Assembly being conducted in fairness to Adv. Mkhwebane and in line with the Venice Principles and Resolution of the UN General Assembly. The Ombudsman institution plays a vital role in providing an impartial and independent mechanism for citizens to pursue their rights regarding wrongful government action. It acts as a vital means of promoting and protecting integrity in public institutions, good governance, and the rule of law. In the statement, the IOI therefore stressed that it is vital that Ombudsman institutions remain independent of governments and free from political interference.

In May 2023, African Regional President Florence Kajuju, who is also the Ombudsman of Kenya and the Secretary General of the African Ombudsman and Mediator Association (AOMA), reported that AOMA is observing the proceedings of the Section 194 Committee. In January 2023, Ms. Caroline Sokoni, Public Protector of Zambia and IOI Treasurer, and Regional President Kajuju were invited to give a presentation to sensitize the Section 194 Committee on the role of the Ombudsman within a constitutional democracy. In this presentation, Ms. Sokoni informed the Committee about the Venice Principles, the UN's principles for Ombudsman institutions, and the OR Tambo Declaration, which underline that the independence and autonomy of the Ombudsman institution must be guaranteed by the constitution. She put an emphasis on the importance of ensuring that the Ombudsman institution is protected and immune from being sued or prosecuted.

AOMA will continue to observe the proceedings to ensure that they are done in a transparent manner, upholding the principles of the rule of law and natural justice and guarantee that a

fair conclusion is reached in the matter. The Section 194 Committee enquiry is expected to finalize its hearings in the course of the year 2023.

SUPPORT FOR THE OMBUDSMAN OF UKRAINE

IOI President Chris Field PSM and European Vice-President Rob Behrens CBE followed an invitation from the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights, Mr. Dmytro Lubinets, and attended an international conference in Kyiv in December 2022. As a reminder that Ukraine is under ongoing missile and drone attack, the conference focused on *Human Rights in Dark Hours* and was held in one of the deepest subway stations in the world. The Conference commenced with a poignant candlelight vigil for those Ukrainians who have made the ultimate sacrifice for their country.

Time Person of the Year, President Zelensky, provided a powerful opening speech and specifically noted the visit of high-ranking IOI officials to Ukraine. President Field was also invited to address the conference and an entire session of the conference was dedicated to European Vice-President Rob Behrens both addressing the audience and hosting a Q&A session with their outstanding Ukrainian colleague Ombudsman Lubinets.

Mr. Field and Mr. Behrens were also honoured to meet the Chairman of the Verkhovna Rada (Parliament), Mr. Ruslan Stefanchuk, during their stay. The Chairman expressed his sincere gratitude to the representatives of the IOI for the constant support of Ukraine in the field of human rights and for demonstrating personal courage in a difficult time for Ukraine. *“This is an example of professionalism and courage for the leaders of the world human rights institutions. You demonstrate your commitment to the ideals of human rights and freedom not in words, but in deeds,”* the Chairman of the Ukrainian Parliament stressed.

President Field and European Vice-President Behrens commenced their third day in Kyiv with a visit to the bunker used by the staff of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights during the missile attacks. This was followed by a formal exchange with the Commissioner and his senior staff, before attending a meeting of the Coordination Council of the Ombudsman of Ukraine, a senior advisory council of civil society human rights experts. Mr. Field and Mr. Behrens visited places of destruction in Kyiv and paid their respect to soldiers who have given their lives for their country. The day finished by visiting a “Point of Invincibility”, i.e. an inflatable building that is heated and has power, tea, coffee, water and beds for Ukrainian citizens.

President Field offered the IOI’s sincerest thanks to Ukrainian Parliament Commissioner Dmytro Lubinets and thanked the many members of civil society that he met for the invaluable work that they are doing on a daily basis in Ukraine. *“This appalling aggression against a*

sovereign nation must end. The International Ombudsman Institute stands in deep solidarity with the people of Ukraine and our courageous colleague Dmytro Lubinets,” said President Field. European Vice-President Rob Behrens also thanked Commissioner Lubinets and his team. *“The leadership, bravery and humility of our host - Commissioner Dmytro Lubinets and his superb Ombudsman team - made the journey unforgettable. We return home humbled, and determined to promote the Ukrainian cause in as concrete way as the world Ombudsman community can,”* said Rob Behrens.

SUPPORT TO THE PROTECTOR OF CITIZENS OF HAITI

In May 2023, the IOI expressed its concern about the acts of violence that have been taking place in Haiti and supported the important call made by Dr. Renan Hédouville, Protector of the Citizens of the Republic of Haiti, to the government authorities of the country to guarantee the right to life and security of the population.

In view of the developments in Haiti, the IOI expressed its sincere condolences to the families of the victims of acts of violence, in particular the acts of looting, vandalism, arson and murder, which the IOI strongly condemned. These and other acts attributed to criminal gangs are fueling the climate of violence in different parts of the country and led to a massive internal displacement and international migration. The IOI underlined its solidarity for the work carried out by the Office for the Protection of the Citizens, as well as for the work in defence of human rights of Ombudspersons, who work in countries affected by the humanitarian crisis in Haiti. Furthermore, the IOI reiterated its respect and support for the work of the Protector of the Citizens of Haiti, whose work is essential to achieve the respect and guarantee of the human rights of the entire population of Haiti.

UN WORKING GROUP

The IOI has established a UN Working Group to develop strategies to enhance the visibility of Ombudsman institutions at the UN level, to raise awareness for the important work they contribute to the UN's human rights agenda, and to aspire some higher recognition of Ombudsman institutions by the UN.

NEWLY ADOPTED UN RESOLUTION FURTHER STRENGTHENS OMBUDSMAN WORLDWIDE

On 15 December 2022, the UN General Assembly adopted the *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/77/224). The UN Resolution on Ombudsman is submitted biennially by Morocco with the great support from the Moroccan Ombudsman.

With this newly adopted resolution, the UN acknowledges the fact that Ombudsman often also fulfil the mandate as National Preventive Mechanism (NPM) in the fight against torture and other cruel, inhuman or degrading treatment. It also notes with concern that Ombudsman may be under threat and encourages member states to ensure adequate protection of their respective Ombudsman against reprisals, intimidation or threats, and that Ombudsman and their staff have appropriate protection from unwarranted abuses of legal process in respect of matters carried out in connection with their lawful duties. Moreover, the resolution highlights the importance of the Venice Principles as relevant international instrument to inform the work of Ombudsman and encourages member states to establish independent offices and strengthen existing ones by ensuring that their independence is consistent with the Venice Principles.

Finally, yet importantly, the UN Resolution acknowledges the active work of the IOI and encourages Ombudsman to seek active engagement with the IOI with a view to exchanging experiences and best practices within this global network.

OBSERVER STATUS IN THE UN GENERAL ASSEMBLY

The UN Working Group continued to work towards achieving a permanent observer status in the UN General Assembly (UNGA) and aimed to submit an application in August 2023.

Permanent observers may participate in the sessions and workings of the UNGA and maintain missions at the UN headquarters. The criteria for this status are rather vague. However, since

more and more organizations apply for such a status, the Sixth Committee – which considers all applications and usually decides by consensus if they should be put on the agenda of the next meeting of the UNGA – tends to apply UN Decision 49/425 more strictly, according to which only states and intergovernmental organizations, whose activities cover matters of interest to UNGA will be considered.

A broad support from member states is therefore essential; especially since the IOI is not an intergovernmental organization. The Secretariat has proactively sought support for the IOI's observer status application through its members over the past two years, hoping for a broad cross-regional support, which could have increased the chances for a positive outcome for the IOI's observer status application. Many of our members proactively approached their governments, Ministries of Foreign Affairs and Permanent Missions to the UN, with a view to advocate for the IOI's application and seek their countries' support in the Sixth Committee. The IOI is very grateful for this active engagement and unconditional support from its members.

Unfortunately, a first outreach initiative by the Austrian Permanent Mission to the UN in New York showed that many Member States were still hesitant to support the IOI's application at this point and that it could not count on the broad cross-regional support it would have needed to reach the necessary consensus in the Sixth Committee. The IOI Board therefore decided not to submit an application for observer status in 2023. It will, however, further monitor the developments and re-consider submitting an application should an opportune time arise to do so in the future. In the meantime, the IOI will continue its efforts to strengthen its relation with the UN through other channels and projects.

COOPERATION WITH UNITAR

The IOI signed a Memorandum of Understanding (MoU) with the United Nations Institute for Training and Research (UNITAR) in May 2022. This MoU identifies thematic areas for collaboration, which include – among others – training for Ombudsman institutions on the UN 2030 Agenda and its Sustainable Development Goals (SDGs).

Preliminary talks between UNITAR New York and the IOI Secretariat confirmed that UNITAR will be able to tailor training on the SDGs to the knowledge and need of Ombudsman offices. In order to develop content that will be of real benefit to our members, the Secretariat conducted a survey among the wider IOI membership to identify if and to what extent IOI members are aware of the 2030 Agenda and its SDGs and if/how it informs their work.

The results of this survey have been submitted to UNITAR and will provide a good basis to develop a training proposal for Ombudsman in this area.

IOI SECRETARY GENERAL MEETS UN HIGH COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS

On 6 June, IOI Secretary General Gaby Schwarz welcomed the UN High Commissioner for Human Rights, Mr. Volker Türk, at the premises of the Austrian Ombudsman Board to discuss the common goal of protecting and promoting human rights, and review possible areas of collaboration between the IOI and the UN.

The meeting provided an opportunity to discuss important matters with High Commissioner Türk, such as the situation in Ukraine, the worldwide protection and support of Ombudsman under threat, and the IOI's efforts to further strengthen its ties with the UN and possible areas of collaboration with the UN and its bodies. The Secretary General also took the opportunity of this meeting to extend a first informal invitation to UN High Commissioner Türk to the 13th IOI World Conference and General Assembly in The Hague in May 2024.

Mr. Türk took office as UN High Commissioner for Human Rights on 17 October 2022. He has devoted his long and distinguished career to advancing human rights, notably the international protection of some of the world's most vulnerable people: refugees and stateless persons.

PEER REVIEW

Do you want to improve the performance of your Office or learn from the best practice of others? If the answer is yes to any of these questions, then peer review may be the best tool for you. Peer review is a good tool to improve an office's services and to learn from best practices of other Ombudsman offices and experts in the field. Comparing structures, legal basis, methods and effectiveness with others can create a driver for strategic improvement and provide validation. A dedicated peer review section will be created on the IOI website soon. In the meantime, feel free to reach out to the IOI General Secretariat via ioi@volksanwaltschaft.gv.at, if you are interested to be referred to the relevant experts.

REVIEW OF THE IOI BY-LAWS

At its meeting in New York in May 2022, the Board set up a working group to review the existing provisions of the IOI By-laws. This By-laws Review Sub-committee is chaired by Mr. Peter Boshier, IOI 2nd Vice-President and Chief Ombudsman of New Zealand, and includes members from all six IOI regions.

The provisions that are being analysed include Article 7, which informs the process of submitting and assessing membership applications, Article 10 regarding loss of membership, as well as the provisions for the process of making decisions without meetings as set out in

Article 17. The overall aim is to have a set of amendments ready for approval at the next IOI General Assembly in The Hague in 2024.

13TH IOI WORLD CONFERENCE

A call for proposals was carried out in July 2021, to establish the host institution of the 13th IOI World Conference and General Assembly. The IOI Board of Directors unanimously approved the project proposal from the National Ombudsman of the Netherlands, Mr. Reinier Van Zutphen. Consequently, the next IOI World Conference and General Assembly will be held in The Hague from 13 – 17 May 2024 and hosted by the office of the National Ombudsman of the Netherlands under the theme: *Act together for our tomorrow*.

This four-year event brings together Ombudsman institutions from around the world to meet and to share their experience, expertise and knowledge. The team of the Dutch Ombudsman is finalizing the conference programme in close cooperation with the regions, to ensure that the conference content will mirror topical issues and matters of concern for Ombudsman worldwide.

RESEARCH & PUBLICATIONS

COMPARATIVE STUDY ON DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES AND THE ROLE OF THE OMBUDSMAN

The University of Applied Sciences Vienna (FH Campus Wien) has conducted a study on the role of Ombudsman institutions in the context of the growing digitalization of public services worldwide.

The project was spearheaded by Prof.(FH) Dr. Julia Dahlvik, socio-legal scholar at the University of Applied Sciences Vienna, who contacted the IOI to seek support from its wide and diverse membership. The IOI was happy to distribute a short online survey and to ask Ombudsman colleagues to support the research work on this very timely topic. The Secretariat was pleased to see that many of our members not only contributed to the survey, but also made themselves available for short online interviews with Prof. Dahlvik.

At the beginning of 2023, Prof. Dahlvik published a first article on her preliminary findings, called *Access to administrative justice in the digital era: contact possibilities and the personal encounter in public ombuds institutions worldwide* in *Recht der Werkelijkheid*, Journal of Empirical Research on Law in Action. Furthermore, she shared some of her findings on the publication's *Law in Action* podcast. Prof. Dahlvik will continue working on this topic by doing some further ethnographic research on the spot on the role of digitalisation in access to justice through the lens of Ombudsman institutions in the Global North and South as part of her habilitation project.

IOI BEST PRACTICE PAPERS

The IOI published the 8th issue of its Best Practice Paper Series in January 2023 with a paper on *Mediation as an effective tool in complaint investigation*. The mediation process is a tool that enables personal interaction and respectful and direct dialogue for promoting dispute resolution. It has existed in many countries for several decades as an alternative to the legal procedure and as an alternative option capable of uniting disputing parties.

Issue 8 of the IOI's Best Practice Paper series was written by the Office of the State Comptroller and Ombudsman of Israel, which began to use mediation as part of its toolbox in 2008 and became acquainted with the many advantages of the process as an effective tool for complementing the classic complaint investigation procedure. Over the years, the office gradually institutionalized the mediation procedure and the experience has shown that the integration of public mediation processes into the work of the Ombudsman institution

enhances the complainants' satisfaction with the complaint-handling procedure and fortifies their faith in the public authority.

The paper reviews the main characteristics of the mediation process and its methodology and explains criteria for determining whether a complaint is suitable for mediation. It gives illustrative examples of successful mediation cases conducted by the office and elaborates on actions, which should be taken on the intra- and extra-organizational level. It also considers the barriers when receiving the consent of the parties involved, as well as ways to overcome them.

The IOI introduced the Best Practice Paper series with a view to providing guidance material on key features and to present and share best practices from Ombudsman offices around the world. All Best Practice Papers are available on the IOI website.

LAUNCH OF NEW VIDEO PORTAL

In our increasingly digitalized and connected world, electronic content has become available on a more frequent basis. This has proven significantly true in the past two years of the COVID-19 pandemic and affected the IOI as well, when we had to organize our 12th IOI World Conference as an online event in 2021.

Organizing events, seminars and meetings by virtual means has replaced our usual way of interaction, dialogue and shared learning during the pandemic. It has become an effective means for international exchange and it will remain a way to stay in touch in the future. The IOI was therefore proud to present the new IOI Video Portal, a tool to share Ombudsman-related video content with the wider membership and public.

The idea of a video platform was born out of a desire to make the recordings of our world conference sessions available to a broader public after the conference. In the development process we soon recognized, that we should strive to offer a broader platform to share video content on Ombudsman-related topics with members and interested third parties. The portal went online in November 2022 and the overall aim is to add new content on a regular basis.

NEW SECRETARY GENERAL TAKES OFFICE

On 5 July 2022, Mr. Werner Amon resigned from his post as Ombudsman of the Republic of Austria and consequently, as IOI Secretary General due to a new professional opportunity in his home State of Styria, where he took on the position of Minister for European and International Affairs, Education, and Human Resources of the State of Styria.

On 1 August 2022, Ms. Gaby Schwarz took office as the new IOI Secretary General. She was unanimously nominated for this role by the members of the Austrian Ombudsman Board pursuant to Article 20.1 of the IOI By-laws.

Gaby Schwarz worked as a journalist in different positions at the Austrian public broadcaster ORF for 40 years. In November 2017, she became a Member of the Austrian Parliament. During this time, Ms. Schwarz acted as the deputy chairperson of the parliamentary club of the Austrian People's Party and the party's spokesperson on health and the media. On 11 July 2022, Gaby Schwarz was sworn in as Ombudsperson and member of the Austrian Ombudsman Board.

In her role as Secretary General of the IOI, Ms. Schwarz is committed to fostering democracy, human rights and the rule of law, as well as strengthening Ombudsman institutions around the world. *"I am very much looking forward to taking on this important position and help shape the future of this important institution,"* said Gaby Schwarz upon her appointment.

ELECTIONS IN THE REGIONS

EUROPEAN REGION

In December 2022, the 5-year term of Ms. Nino Lomjaria as Public Defender of Georgia expired and consequently, Ms. Lomjaria resigned as European Director on the IOI Board of Directors. Saying farewell, Ms. Lomjaria expressed her gratitude for the fruitful and close cooperation and the IOI's outstanding support throughout her term as Public Defender.

In February 2023, Peter Svetina, Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia and up to then Director at the European level, replaced Ms. Lomjaria in the IOI World Board. Mr. Svetina has devoted his entire career to the field of social care, education, and charitable, voluntary and disability rights organisations. He graduated from the Pedagogical Academy, specialising in learning disabilities, before passing the professional exams for teachers

in educational organisations, and in the field of social care. He furthered his professional knowledge and experience in Austria (1992-1999) and returned to Slovenia as the director of a shelter work centre, where he worked intensively with people with developmental disorders and helped to forge innovative approaches to ensure a higher quality of life for this group. In February 2019, Mr. Svetina was elected as Human Rights Ombudsman of Slovenia for a 6-year-term.

ANNUAL MEETING OF IOI BOARD OF DIRECTORS HELD IN VIENNA

The IOI Board held its annual meetings in May 2023 in Vienna, upon invitation of the Austrian Ombudsman Board, which also hosts the IOI General Secretariat.

In the meetings, the IOI Board endorsed new training initiatives for IOI members and agreed to continue the successful regional subsidies program to facilitate the implementation of Ombudsman-related projects in the six IOI Regions. Moreover, the Board approved IOI membership for Ombudsman institutions from Africa, Latin America and North America, thus increasing the number of Voting members to a total of 214.

In addition to organizational matters and strategic priorities, the IOI Board also discussed topical issues of utmost importance. The Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights, Mr. Dmytro Lubinets, was invited to address the Board during its Vienna meeting. Commissioner Lubinets reported how his staff continues to offer a broad range of support and help to the citizens, despite the difficult situation caused by the on-going war. The IOI Board acknowledged the work and commitment of Commissioner Lubinets and re-iterated the IOI's full support and solidarity with the Office of the Parliament Commissioner for Human Rights.

The Board further highlighted the importance of dialogue for the current human rights situation, not only in Ukraine but also in other parts of the world. Support from the IOI is especially important whenever Ombudsman come under threat in their own countries, or are hindered in the fulfilment of their mandate and work. The Board therefore also agreed to launch an official statement on the current situation in Haiti (see chapter on Ombudsman under threat).

The successful Vienna meeting of the IOI Board was concluded by an invitation from the President of the Austrian National Council (Parliament). Board members were invited to a guided tour of the newly renovated Parliament building followed by a reception. In his welcoming remarks, the President of the National Council highlighted the importance of Ombudsman institutions in the protection and promotion of human rights.

HONORARY LIFE MEMBERSHIP

FIRST RECIPIENTS OF THE NEW IOI GOLDEN ORDER OF MERIT

Along with its new corporate identity, the IOI introduced a Golden Order of Merit, which is given to individuals who were granted IOI Honorary Life Membership as a token of gratitude and appreciation. The first person to receive this order of merit was former IOI President and Ombudsman of Ireland, **Peter Tyndall**, in June 2022 (see IOI Annual Report 2021/2022).

The Golden Order of Merit was also presented to **Peter Kostelka**, former Secretary General of the IOI and Ombudsman of Austria, who was awarded IOI Honorary Life Membership in 2014. The commitment and contribution, which Mr. Kostelka extended to the IOI, were exceptional. It was thanks to his efforts that the IOI General Secretariat could be brought to Vienna in 2009. Under his leadership, the Secretariat quickly established itself as an effective and efficient support for IOI members. Since then, the IOI was not only able to widen its membership significantly, it also expanded its range of services for members, such as free training for members on a regular basis, or the successful regional subsidies programme.

IOI President Chris Field, took the opportunity of the 34th Annual Meeting of members in the Australasian & Pacific Region to present Golden Orders of Merit to Honorary Life Members **Dame Beverley Wakem** DNZM CBE and **Sir Brian Elwood** CBE JP in October 2022. Sir Brian was the President of the IOI between 1999 and 2002 and Dame Beverley was the first woman to hold the position of IOI President from 2010 to 2014. “As part of my official visit to New Zealand, it was truly a great honour to present the Golden Order of Merit to two former Presidents to recognize the hugely significant contributions they have made to the IOI,” said President Field.

HONORARY LIFE MEMBERSHIP AWARDED TO WERNER AMON AND RAFAEL RIBÓ

The IOI Board of Directors approved to award IOI Honorary Life Membership to former IOI Secretary General and Austrian Ombudsman Werner Amon and former European Regional President and Catalan Ombudsman Rafael Ribó.

Werner Amon resigned from his posts as Ombudsman and IOI Secretary General in July 2022. Despite the limitations caused by the COVID-19 pandemic and his shortened term as Secretary General, Mr. Amon’s contribution to the IOI has been nothing short of profound. He helped strengthen the IOI’s standing at the international level. He played a leading role in the IOI receiving the status of an “other international institution” under the Austrian Act on Headquarter Locations and led significant engagement with the United Nations, including a closer cooperation with the UN Institute for Training and Research (UNITAR). He achieved a substantive increase in the number of staff members at the IOI General Secretariat in Vienna

and introduced a new, modern corporate identity to enhance the IOI's recognition and visibility at the international level.

Rafael Ribó was a long-standing member of the IOI Board of Directors; as European Director since 2009 and European Regional President later on (2009-2012 and 2015-2020). He was a passionate and dedicated advocate for Ombudsman matters and human rights protection and actively engaged in the exchange of knowledge with colleagues from around the world. Mr. Ribó organized numerous seminars and conferences, to ensure a vivid international exchange on topical matters of interest to IOI members in Europe and around the world, and he gave his undivided support to colleagues, who operated under difficult circumstances or saw the independent exercise of their office under threat. As Regional President of IOI Europe, Mr. Ribó fostered the IOI's cooperation with international partners, as well as regional Ombudsman associations and played a leading role in the close and fruitful cooperation with the Council of Europe (CoE); most significantly concerning the successful collaboration with the CoE's Venice Commission in the development of the Venice Principles.

The IOI Board took the opportunity of its Vienna meeting to present Mr. Rafael Ribó and Mr. Werner Amon with the IOI Golden Order of Merit to honour the outstanding and exceptional contribution that they have rendered to the institution.

IOI MOURNS PASSING OF HONORARY LIFE MEMBER STEPHEN OWEN

It is with great sadness that the IOI has learned of the passing of IOI Honorary Life Member Stephen Owen; former Ombudsman of British Columbia and former IOI President.

Mr. Owen was admired for his thoughtfulness, intellect and for being incredibly accomplished. He was appointed Ombudsman of British Columbia in 1986 and served as IOI President from 1988 to 1992. He was one of the first Ombudsmen to be awarded Honorary Life Membership of the IOI in recognition of his visionary approach to the direction in which the IOI should develop. This was due to his emphasis on the importance of training and capacity building for existing Ombudsman institutions, as well as his encouragement of the establishment of new institutions, particularly in Latin America and Eastern Europe. He offered a substantial and innovative way forward in his belief that the IOI needed to develop its relations with human rights organisations.

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

INTERNATIONAL MEDIATION CONGRESS HELD IN ROSARIO, ARGENTINA

The Office of the Ombudsman of the Province of Santa Fe, Argentina, organized an International Mediation Congress from 5 – 7 July 2022. The congress was held as hybrid event with in-person attendance, as well as video and virtual participation. Speakers included Mr. Pablo Ulloa, Ombudsman of the Dominican Republic and President of the Federation of Ibero-American Ombudsmen (FIO), Ms. Cristina Ayoub Riche, President of the Institute of Latin-American Ombudsman (ILO), as well as Mr. Gabriel Savino, and Mr. Jorge Henn, Associate Ombudsman of the Office of the Ombudsman of Santa Fe, to name a few.

The IOI was represented by President Chris Field PSM and IOI Secretary General Amon. Mr. Field provided a welcome address and congratulated the host for organizing a congress on a topic which is at the very core of the work Ombudsman offices do around the world and the exact reason why they exist: responding to and resolving conflict. He also showed his admiration to Ombudsman and Human Rights Institutions in the region for their scholarly and practical commitment, particularly in relation to such vital methodologies as mediation, conflict resolution and restorative justice. President Field also participated in a live panel discussion on *An Approach to Conflict in the Global Agenda*, together with FIO President Ulloa and Santa Fe Ombudsman Savino.

INTERNATIONAL CONFERENCE ON THE RIGHTS OF OLDER PERSONS IN GEORGIA

IOI President Chris Field PSM provided a virtual welcome address at the international conference on *The rights of older persons and the role of Ombudsman and mediator institutions*, organised by the Association of Mediterranean Ombudsmen (AOM) and the Office of the Public Defender of Georgia. He endorsed the conference theme as particularly timely, resonant and poignant. The tragically disproportionate mortality and morbidity rates for older people arising from the COVID-19 pandemic, and shifting societal demographics due to ageing population, are both matters that need to be addressed by Ombudsman offices around the world. *“It is absolutely vital that we ensure the dignity of older people, who have contributed so much to the way of life that we enjoy. Our collective efforts must be directed to the safety, health, well-being and living standards of older people in our communities,”* said President Field. The conference brought together representatives of different Ombudsman and Mediator Offices, the UN Independent Expert on the Enjoyment of Human Rights by Older Persons, representatives of

the Council of Europe and institutions of the European Union to assess the existing situation and define ways forward.

CONFERENCE WITHIN FRAMEWORK OF FIRST PARLIAMENTARY SUMMIT OF CRIMEA PLATFORM

President Chris Field PSM also provided a virtual address at the Conference for Ombudspersons and National Human Rights Institutions (NHRIs) within the framework of the First Parliamentary Summit of Crimea Platform. The conference was co-hosted by the Ombudswoman of Croatia and the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights. *“The unlawful invasion of Ukraine stands condemned by Ombudsman institutions and the IOI. It is at once an existential threat to regional and global peace and prosperity, but also a daily direct threat, that has resulted in tragic death and displacement, for the Ukrainian people,”* said President Field. He furthermore expressed the IOI’s deepest concern, and sorrow, for the ongoing tragic loss of life in the Ukraine, the displacement of millions of citizens, the refugee crisis and the profound impact on Ukraine’s economy, its cultural institutions and its infrastructure.

IOI PRESIDENT PAYS OFFICIAL VISIT TO HUNGARY

As part of his official visit to Hungary, IOI President Chris Field PSM attended border crossing points together with the Hungarian Commissioner for Fundamental Rights, Dr. Ákos Kozma. The visit included the crossing point at the Hungarian-Romanian and the Hungarian-Ukrainian border. Mr. Field commended the presence of highly dedicated staff from the office of the Commissioner working from temporary regional offices, both in directly overseeing the work of government agencies and providing immediate information and assistance to refugees. It is a great testament to the critical role of the Ombudsman institution at times of crisis. *“Over a period of two days, I was privileged to meet local mayors, doctors, nurses, Red Cross staff, and border crossing officers, all of whom have played a vital role in ensuring the well-being and safe passage of more than one million refugees escaping Ukraine,”* said President Field. Mr. Field also took the opportunity of his visit to meet with the President of the Constitutional Court of Hungary, Dr. Tamás Sulyok.

PRESIDENT VISITS POLAND

IOI President Chris Field PSM took the opportunity of his travels to Ukraine to pay a visit to his colleague, Prof. Marcin Wiącek, Commissioner for Human Rights of Poland. Commissioner Wiącek was recently elected to his position and showed great interest in the IOI, its broad and international membership, and its work and services.

During his official visit to Poland, President Field also met the Australian Ambassador to Poland, Mr. Lloyd Brodrick, and the Australian Ambassador to Ukraine, Mr. Bruce Edwards. He was able to discuss a large number of matters relevant to his visit to Poland and the current situation in Ukraine in significant detail. Furthermore, the President met with His Excellency Mr. Vasyl Zvarych, Ambassador of Ukraine to Poland, who shared with him a deeply thoughtful consideration of the current situation in Ukraine. President Field was able to indicate to Mr. Zvarych that the IOI stands resolutely and unambiguously with the people of Ukraine.

60TH ANNIVERSARY CELEBRATIONS OF THE OMBUDSMAN NEW ZEALAND

The office of the Ombudsman New Zealand celebrated its 60th anniversary at a Parliamentary event on 12 October 2022. Special guests included IOI President Chris Field and Ombudsman colleagues of the Asia Pacific Region – from the Tongan Ombudsman to the Control Yuan Taiwan. Former New Zealand Ombudsman, Sir Anand Satyanand, Dame Beverley Wakem, Sir Brian Elwood, Leo Donnelly and David McGee QC also attended, along with descendants of the first New Zealand Ombudsman, Sir Guy Powles.

New Zealand Chief Ombudsman and IOI 2nd Vice-President Peter Boshier celebrated not just the Ombudsman New Zealand, but how this phenomenon has grown worldwide and is now part of the international democratic framework. *“The world’s Ombudsmen have consistency. We talk the same language and have the same aspirations,”* he said.

As guest speaker, IOI President Chris Field PSM praised New Zealand’s contribution to the international Ombudsman community and the office’s tradition of exceptional services to the citizens. He also noted that New Zealand Ombudsmen have held the office of IOI President three times in the IOI’s 44-year history, more than any other country. Past IOI Presidents include Sir Brian Elwood, Dame Beverley Wakem, and Sir John Robertson. *“The Ombudsman of New Zealand has been a leader in ensuring that dealings between the State and citizens are unwaveringly fair. There is no question in my mind that the Ombudsman of New Zealand embodies the very essence of the Venice Principles and the UN Resolution on the role of Ombudsman in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law,”* said President Field.

Immediately following the celebration of the 60th anniversary of the New Zealand Ombudsman, the Australasian & Pacific Region (APOR) of the IOI held its annual conference and 34th annual meeting. The conference on remaining relevant and getting government to listen was co-hosted by Victorian Ombudsman Deborah Glass in her role as APOR Regional President and IOI 2nd Vice-President Peter Boshier. It included panel sessions on engaging with civil society while remaining independent; investigating corruption or interacting with those who do; and influencing government while remaining above the fray. At their annual meeting, APOR

members agreed to issue a Communiqué reaffirming the Venice Principles and the Resolution adopted by the General Assembly on the role of the Ombudsman.

CEREMONY TO CELEBRATE THE 30TH ANNIVERSARY OF THE CROATIAN OMBUDSMAN

IOI President Chris Field PSM provided an address to ceremony guests on the occasion of the 30th anniversary of the office of the Croatian Ombudsman. It was the President's great privilege to extend his sincere congratulations to his valued colleague, Ombudswoman Šimonović Einwalter. The Croatian Ombudsman institution embodies the very essence of the Paris Principles, the Venice Principles and the United Nations General Assembly Resolution. President Field told ceremony guests: *"Thank you for your support of good governance, human rights and the rule of law. Thank you for your cooperation with your European and international colleagues and what you do for the Parliament and citizens of the great nation of Croatia."*

30TH ANNIVERSARY OF THE CYPRUS OMBUDSMAN

IOI President Chris Field PSM also provided an address to conference guests on the occasion of the 30th anniversary of the office of the Cyprus Ombudsman. The office celebrated its anniversary with a landmark international conference and President Field was delighted to join Maria Stylianou Lottides, Commissioner for the Administration and Protection of Human Rights of Cyprus; Emily O'Reilly, European Ombudsman; and Andreas Pottakis, President of the Association of Mediterranean Ombudsman, Regional President of IOI Europe and Ombudsman of Greece. In his remarks, the President congratulated the Cyprus Ombudsman on having been re-accredited as "A"-Status NHRI by the Global Alliance of NHRIs (GANHRI). This is an outstanding achievement and one of which the institution can be extraordinarily proud. The President was particularly honoured to be joined by Annita Demetriou, President of the House of Parliament, the first woman to hold this high office and the youngest person to do so as well. *"I sincerely thank her for being a role model for women in leadership in Cyprus and around the world,"* said President Field.

40TH ANNIVERSARY OF OMBUDSMAN OF SOUTHERN TYROL

IOI Secretary General Gaby Schwarz spoke at the 40th anniversary celebrations of the Ombudsman of the Autonomous Province Bolzano (South Tyrol). To commemorate this anniversary, Ombudsman, Public Defenders and Mediators from Belgium, Germany, Italy and Switzerland unanimously emphasised the importance of fighting maladministration and standing up for people who feel that they have been treated unfairly by public authorities. Secretary General Schwarz attended the event also in her role as Chairperson of the Austrian Ombudsman Board. In her speech, she congratulated the Ombudsman of South Tyrol and

underlined the exceptional work of the office in holding public administration accountable. She also welcomed the fruitful exchange with other colleagues at the international level. In conclusion, all present unanimously underlined that Ombudspersons are driven by an inner motivation to take action and – in doing so – motivate others to take action as well.

OMBUDSMAN MOROCCO CELEBRATES 20TH ANNIVERSARY

IOI President Chris Field PSM attended the 20th anniversary celebrations of the Moroccan Ombudsman institution in February 2023. He had the great honour of providing a welcome address in the Opening Ceremony of the International Conference, which was held in the Academy of the Kingdom of Morocco in Rabat, a venue that features the most stunning expression of Moroccan architecture and comfortably accommodated the 300 guests from around the world. IOI Secretary General Gaby Schwarz, who was not able to attend in person, congratulated the *Médiateur* on this important anniversary in a video message.

True to the conference theme *Ensuring the development dimension of human rights effectiveness in public policies: What role for Ombudsman and Mediators* participants from around the world discussed the important role these institutions fulfil in strengthening legal reforms and promoting the rights of users of public services. President Field was delighted to address the third session of the conference on examining the Venice Principles and the United Nations Resolution on the role of Ombudsman and Mediator institutions. This session was chaired and moderated by the President's colleague and fellow IOI Board Director, Marc Bertrand, Ombudsman of Wallonia and the Wallonia-Brussels Federation (Belgium). President Field expressed his sincere thanks to the Ombudsman of the Kingdom of Morocco, Mr. Mohamed Benalilou, for the support his country and office provided in amending the UN Resolution – support deeply valued by the IOI and Ombudsman and Mediator institutions around the world.

PRESIDENT FIELD PAYS VISIT TO PROVINCIAL OMBUDSMAN SINDH

In March 2023, IOI President Chris Field PSM paid an official visit to Pakistan upon invitation of the Provincial Ombudsman Sindh, the Hon. Ajaz Ali Khan, who also serves as Asian Director on the IOI Board of Directors.

President Field delivered a keynote address at the launching ceremony of a research study on the *Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar*. The study, undertaken by the Provincial Ombudsman Sindh, is in the context that access to food and nutrition is a fundamental right for the citizens of Pakistan as enshrined in the Constitution. The President was deeply pleased that this study received funding through the IOI Regional Subsidies Program that seeks to fund projects of significance in regions around the world.

“The United Nations Resolution on Ombudsman institutions very specifically enumerates the role of Ombudsman to protect and promote human rights. There could be no more obvious way for an Ombudsman to put this role into practice, than to seek to remedy malnutrition and its obviously devastating outcomes. This surely is the Ombudsman institution at its finest,” said President Field.

On his second day in Karachi, President Field and Ombudsman Khan jointly inaugurated the new library of the Ombudsman Sindh with a plaque that records this moment for posterity. From here, President Field enjoyed a very extensive and highly fruitful bilateral exchange with Ombudsman Khan and his senior Executive. Moreover, President Field was pleased to accept the kind invitation of the Federal Ombudsman of Pakistan and President of the Asian Ombudsman Association (AOA), the Hon. Ejaz Ahmad Qureshi, for a formal working lunch, during which they discussed greater collaboration between the IOI and the AOA, as well as Ombudsman institutions in Pakistan.

PRESIDENT VISITS COLLEAGUE IN SLOVENIA

IOI President Chris Field PSM undertook an official visit to Slovenia following the very gracious invitation of his colleague, Human Rights Ombudsman Peter Svetina.

During this visit, the President advocated for the strengthening of the role of Ombudsman and National Human Rights Institutions. He emphasised the importance of financial independence for the operation of these organisations, which stems from both the Venice and the Paris Principles. *“It is crucial that independent institutions are autonomous also in the financials sense, since only this way they can perform supervision of the operation of the authorities in a professional manner and without fear from potential retaliatory political measures,”* added President Field, and showed his surprise that for several years, decision makers in Slovenia have not realised the decision of the Constitutional Court of the Republic of Slovenia regarding the incompatibility of the Public Finance Act with the Constitution of the Republic due to the irreverence of the financial autonomy of four independent state institutions.

For the full respect of independence of institutions such as the Human Rights Ombudsman, a constructive dialogue of decision makers about all questions pertaining to the operation of independent institutions, especially when appointing their competences, is also important. The President emphasised that the decision-making on tasks and their execution must be in the domain of the institutions, which by their nature and legal status are independent. *“I fully support the arguments of my colleague Ombudsman Svetina that in the future politics should not add new competences to the Ombudsman without prior consultation,”* stressed the President.

During his official visit to Slovenia, Mr. Field had the honour of meeting the President of the Republic, Dr Nataša Pirc Musar, the first woman to hold the office. President Field had a highly positive meeting regarding the work that must be done to protect human rights and to act on climate change, among other important matters. It was also a pleasure for Mr. Field to meet the President of the National Assembly, Ms. Urška Klakočar Zupančič, who showed a strong interest in human rights in an exceptionally enjoyable meeting with wide-ranging discussion about the role of the Ombudsman and the many significant human rights achievements in Slovenia. Furthermore, the President had a particularly warm exchange with the Minister of Justice, Dr. Dominika Švarc Pipan, and the Minister for Relations between the Republic of Slovenia and the Autochthonous Slovenian National Community in Neighbouring Countries, Mr. Matej Arčon.

PRESIDENT ATTENDS OFFICES OF THE PARLIAMENTARY AND HEALTH SERVICE OMBUDSMAN (UK)

IOI President Chris Field PSM had the great privilege of joining his dear friend Rob Behrens CBE, Parliamentary and Health Service Ombudsman of the United Kingdom (PHSO), Vice President of the European Region of the IOI and Director of the IOI Board, at his offices in Manchester.

The PHSO is one of the world's largest and best-regarded Ombudsman offices, led brilliantly by Ombudsman Behrens and his senior executive team. A tour of the office was a chance to hear from, and discuss issues with, deeply knowledgeable and dedicated staff and witness exemplified Ombudsman best practice. *"I sincerely thank the staff of the PHSO for this warm welcome. Their enthusiasm for their work and commitment to the values of the Ombudsman make a real difference for the people of the United Kingdom,"* said President Field.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

PRESIDENT FIELD VISITS NEWLY APPOINTED IOI SECRETARY GENERAL GABY SCHWARZ

In September 2022, IOI President Chris Field paid a first visit to the newly appointed IOI Secretary General and Austrian Ombudsperson Gaby Schwarz. The meeting provided a good opportunity for a first personal exchange, and to speak about the most important projects and activities of the IOI and the next steps to be taken. *"The Secretary General will be an outstanding leader of the IOI Secretariat. Our first meeting was hugely warm and productive, and I am delighted that we will have the opportunity to work together to advance our shared commitment to human rights, good governance and the rule of law,"* said President Field.

The IOI's efforts to strengthen the cooperation with the United Nations were also a topic of discussion as well as the progress of the UN Working Group, which was specifically set up for this purpose. *"It is very important for me to intensify the cooperation with the United Nations and to increase the IOI's scope of influence,"* underlined Secretary General Schwarz.

As part of the President's visit to Vienna, His Excellency Mr. Richard Sadleir, Australian Ambassador to Austria and Head of the Permanent Mission to the United Nations in Vienna, hosted a formal lunch in honour of IOI President Field at his Residence. President Field was joined at the luncheon by IOI Secretary General Schwarz and her predecessor and now IOI Honorary Life Member Mr. Werner Amon.

FINANCIAL MATTERS

Despite the multiple international crises of the year 2022/2023, 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 614,371. From this amount EUR 384,639 were used for staff costs, i.e. salaries, pension benefits and health insurance of four full-time employees and two interns; the rest – EUR 229,732 – was spent on the IOI's operating costs.

The IOI's financial health also depends on the payments made by the steadily growing community of IOI members. Showing their loyalty also under difficult circumstances, the IOI's members paid their fees as usual. At the end of 2022/2023, the revenue generated from membership fees was EUR 151,720. 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 2022, the IOI's net assets amounted to EUR 563,991 whereas they were at EUR 638,055 at the end of the reporting period on 30 June 2023. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2022/2023 and previous periods.

Projects planned in 2022/2023 and previous projects	
Project planned in 2022/2023 for 2023/2024	Obligation (in EUR)
IOI travel costs	10,000.00
IOI interpretation costs	15,000.00
Bank fees	2,500.00
Payment service provider - annual fee	80.00
IOI audit	3,540.00
IOI regional subsidies 2023/2024	42,000.00
Estonian workshop on Artificial Intelligence (AI)	35,000.00
Interpretation services 13 th IOI World Conference and GA 2024	100,000.00
Travel funds for IOI member participation at 2024 World Conference	50,000.00
Cooperative research project with OECD	50,000.00
Total - projects planned in 2022/2023 for 2023/2024	308,120.00

Projects planned in previous periods	Obligation (in EUR)
Bank fees	451.00
2018/2019, 2020/2021 and 2021/2022 regional subsidies	42,903.00
IOI crisis fund (based on unclaimed regional subsidies 2021/2022)	21,000.00
IOI World Conference Dublin - funds transferred by Abbey Conference and Events Ltd. to be returned to conference delegates	10,880.00
African research study (47,000.00 payable in 3 instalments)	37,436.00
African research study (translation)	20,000.00
IOI regional subsidies 2022/2023	27,960.00
IOI crisis fund (based on unclaimed regional subsidies 2022/2023)	14,040.00
Total - projects planned in previous periods	174,670.00
TOTAL OBLIGATIONS	482,790.00

MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fee payments made by Voting and non-voting members in 2022/2023 amounted to EUR 151,720. This was a satisfactory result for the IOI.

VOTING MEMBERS

At the end of the financial year 2022/2023, 148 of the IOI's 211 "old" Voting members, i.e. 70 per cent of this membership category, were in good standing. The three ombudsman institutions admitted as new Voting members at the Vienna Board meeting in May 2023 will pay membership fees for the first time in the next period. They will be considered in the IOI's calculations in 2023/2024. From today's perspective, the reference number of Voting members will then be 213, i.e. 214 minus one because the Tuscany Ombudsman's termination of IOI membership will have come into effect then.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region / number of Voting members	in good standing	outstanding fees
Africa / 34	15	19
Asia / 25	14	11
Australasia & Pacific (APOR) / 18	14	4
Caribbean & Latin America / 28	15	13
Europe / 88	73	15
North America / 18	17	1
TOTAL (all regions)	148	63

NON-VOTING MEMBERS*

Approximately two thirds of the IOI's non-voting members paid the membership fees in 2022/2023.

EXTERNAL AUDIT

IOI's auditor Mazars Austria Ltd. audited the IOI's books on 25 July 2023. The audit report is most likely to be available in September 2023.

**former Associate and Individual members*

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

In August 2022, the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA), pursuant to a resolution of AOMA's Executive Committee, observed the general election in Kenya on 9 August 2022. Ombudsman institutions from Malawi, Tanzania, Benin and Angola formed the AOMA Election Observer Mission and submitted a report to the electoral body in Kenya, the Independent Electoral and Boundaries Commission (IEBC). It is our hope that the mission's election report shall provide useful feedback and recommendations to stakeholders in electoral processes, not just in Kenya, but in Africa and the world, to be able to improve electoral processes for strengthened democracy.

The African Region also had various Ombudsman learning best practices from other Ombudsman Institutions through benchmarking visits. For example, the Office of the Ombudsman Kenya hosted a delegation from the Malawi Office of the Ombudsman from February to March 2023, a delegation from the Human Rights Commission of the Kingdom of Eswatini on 2 March 2023, and a delegation from the Anti-Corruption Commission of Sierra Leone in June 2023.

SUSPENSION OF PUBLIC PROTECTOR SOUTH AFRICA

The African Region also witnessed the suspension of the Public Protector of South Africa from office and commencement of impeachment proceedings against an Ombudsman for the first time in its Ombudsman history. The region followed the developments with concern, noting the implications they may have for functional immunity from reprisals for investigative work done and the independence of Ombudsman institutions. While accepting that Ombudsman institutions were not beyond scrutiny and should be held to account, the Ombudspersons in the region urged the authorities in South Africa to adhere to due process.

The AOMA Executive Committee resolved for the region to support the member through observation of proceedings. The Regional President and the Public Protector of Zambia observed the Section 194 inquiry proceedings into the fitness of Adv. Mkhwebane to hold office in July 2022 in Cape Town, South Africa. Additionally, following a request to make a presentation on the role of the Ombudsman within a constitutional democracy before the Parliamentary Inquiry, the Public Protector of Zambia was accompanied by the Regional President as she testified in January 2023 in line with AOMA's constitutional mandate to promote the concept of the Ombudsman and advocate for robust, independent, and accountable institutions. The proceedings are still ongoing.

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

TRAINING AND WEBINARS

The African Ombudsman community organized several webinars in the period under review. There was a webinar on *Effective investigation strategies – building blocks, methods and tools*, which had been identified in a continuous needs assessment on training priorities required by African Ombudsman, as well as a webinar entitled “Document storing and archiving” in July 2022.

To commemorate the Ombuds Day 2022, a webinar titled *UN Resolution on Ombudsman and Mediators, The Venice Principles and the OR Tambo Declaration on Minimum Standards for an Effective Ombudsman Institution* was jointly convened by AORC and IOI on 13 October 2022.

AORC offered other webinars with the goal of enhancing the capacity of African Ombudsman institutions (some in cooperation with the IOI). These included the following topics:

- Managing Evidence
- Complaint Handling
- Ethical, Transparent and Accountable Leadership
- Conflict Resolution and Management
- Dealing with Challenging Behaviour
- Mediation / Alternative Dispute Resolution

In November 2022, the African Ombudsman community attended an annual symposium of the South African Military Ombudsman. The event marked the 10th Anniversary since the establishment of the South African Military Ombudsman and was held under the theme: *The Role of the Ombudsman in the oversight within the civil military architecture: threats, resilience, responsiveness and future implications.*

UNITED NATIONS

In October 2022, the Regional President and several other African Ombudspersons attended a workshop that brought together representatives of ombuds institutes – including NHRIs and Parliamentary Commissioners – from several African countries. The workshop was organized by the Geneva Centre for Security Sector Governance (DCAF) as part of a project linking security sector governance to SDG 16, with support from the Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands.

Furthermore, the Regional President marshalled support of the African Region for the IOI objective of promoting greater recognition of the Ombudsman at international levels, particularly at the UN level, through grant of observer status. The Regional President urged the IOI African membership to lobby for support from their governments to increase the chances of IOI’s success in seeking observer status at the UN General Assembly.

While attending the 67th Session of the Commission on the Status of Women (CSW 2023) in New York, the Regional President paid a courtesy call to the New York Office of the United Nations Institute for Training and Research (UNITAR) in March 2023. She held a meeting with the Director in New York, Ambassador Marco Suazo, to discuss the following key matters:

- Africa Region's struggle with realization of the Sustainable Development Goal (SDG16 on Peace, Justice, and Strong Institutions), evidenced by the various challenges faced by African Ombuds Institutions;
- Request that UNITAR tailors training based on the challenges faced by the various regions of the IOI for maximum benefit and improvement in capacities of Ombudsman and officers in various institutions to enable them to deliver on their mandates effectively;
- In line with the MoU between UNITAR and the IOI, to offer awareness campaigns and training within the UN to sensitize UN bodies, UN representatives and UN member states to the work, mandate and role of Ombudsman institutions, especially in the protection and promotion of human rights and good governance as key to curbing corruption and achieving sustainable development and human well-being.

REPORTS FROM MEMBER INSTITUTIONS

There has been a change of office bearers in various member institutions as follows:

- Following the resignation of Hon. Augustine Makgonasotlhe on 21 February 2022, Advocate Stephen Basi Tiroyakgosi was appointed as the 5th Ombudsman of the Republic of Botswana with effect from 1 November 2022;
- The term of office of Hon. Edouard Nduwimana as Ombudsman of the Republic of Burundi lapsed in November 2022. He was succeeded by Aimée Laurentine Kanyana with effect from 22 November 2022;
- The newly appointed Ombudsman of Niger, Hon. Assimiou Diabiri, passed on in January 2023 in Ankara, Turkey while attending the international conference of ombudspersons and mediators on the future of human rights;
- The Office of Health Standard Compliance (OHSC) welcomes the appointment of Prof. Taole Mokoena as the second South African Health Ombud for seven years with effect from 1 June 2023.

In its quest to carry out the functions of the office of the Regional President, the biggest challenges witnessed by the Regional President for the African Region are the following:

- membership contribution arrears and a thin financial base;
- member contact details that are not updated, resulting in communication breakdowns;
- training challenges

The African Region appreciates the support accorded by the IOI General Secretariat and its leadership. Through this support, the members of the region have benefitted from training and webinars. The region appreciates IOI for granting subsidies to AORC for the benefit of all members through addressing the training challenges highlighted.

ASIAN REGION

The Independent **Ombudsman of Bahrain** reviews the outcomes of its efforts on a periodic basis. The total complaints received reached 631 grievances, of which 135 were complaints and 496 assistance requests. It is worth noting the keenness of the Ombudsman to maintain the public confidence in its performance and work. There is general confidence and satisfaction in the outcome of the Ombudsman's investigations, in particular in relation to assistance requests, which constitute approximately 80% of total grievances. They are not related to any acts of violation of law, but rather requests to facilitate the usual administrative and bureaucratic procedures (mostly from inmates and detainees). This underlines the mediation role played by the Ombudsman in cooperation with the relevant directorates in the Ministry of Interior.

The **Ombudsman of Indonesia (ORI)** has received 8,292 complaints regarding the implementation of public services. These consisted of 6,767 regular complaints, 1,437 rapid response requests, and 88 own initiative investigations. In addition, the ORI received 11,427 non-report consultations, which is an increase from the previous year. A total of 7,356 requests/complaints from the public have been resolved. The ORI conducted a survey of compliance of Law Number 25 concerning public services, with a view to measure the quality of public services according to the public services standards established by said law. The survey was conducted on 586 institutions by using four dimensions: input, process, output, and complaints. The results showed that 21 ministries, 9 non-ministerial agencies, 19 provinces, 53 cities and 170 districts received a "Green Card" title (i.e. a high level of compliance). In 2023, the ORI is targeting to conduct 41 policy recommendations on suggestions for improving public service policies in line with SDG indicators. In November 2022, a handover ceremony was held for the 2023-2024 Chairmanship of the Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) from the Ombudsman of Thailand to the ORI.

For the **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) in **Japan** the number of new cases was fewer than usual, as the COVID-19 pandemic still had a huge impact; particularly on face-to-face activities. The system of Administrative Counsellors, who are commissioned by the MIC and work on a voluntary basis receiving people's requests, opinions and complaints relating to the central government, was established in 1961. In 2022, a ceremony took place to mark the system's 60th anniversary and to re-acknowledge the important role of the Administrative Counsellors. There were also awards for counsellors with outstanding achievements, 100 of whom were present at the ceremony. In addition, over 1,200 counsellors participated at 50 local venues around Japan, which were connected to the central ceremony through live streaming.

From 1 July 2022 – 20 March 2023, the Grievances Division of the **Jordanian Integrity and Anti-Corruption Commission (JIACC)** received 179 grievances and complaints. A new mechanism will be approved for receiving grievances in 2023, by which the grievances will be studied before registering them and directing the grievant to the concerned authorities in the event that the authority does not have jurisdiction. JIACC held awareness lectures about the procedures for submitting a grievance and the specified legal periods, and facilitated the procedures for submitting grievances electronically via a designated form on the JIACC's website. An electronic system for the grievances department was established, which includes the basic data of the grievances, the date of the submission to the authority, and the decision of the Board of the Commission. The JIACC participated in remote meetings and training workshops on grievance and launched awareness messages and brochures, to inform about its work procedures and provide legal protection for complainants to ensure their protection from abuse of administration or harm. JIACC carried out studies on legislation governing grievances and submitted recommendations on legal loopholes.

Receipt, investigation, and processing of civil complaints are the core functions of the **Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) of the Republic of Korea** to protect civil rights and interests. The ACRC examines civil complaints regarding matters that violate the rights of the people or cause inconvenience or burden to the people due to illegal, or unreasonable administrative systems. In some cases, grievances and civil complaints are resolved through mediation and agreement. In 2022, 37,569 civil complaints were received and 37,598 were handled. The citation rate, which indicates that civil complaints were resolved by accepting the civil complaints of the complainants, was 25.7%, a 4.6% increase from the previous year. In addition, satisfaction with civil complaints also increased by 4.6% compared to the previous year. As of March 2023, the number of civil complaints received was 29,569 and the number of civil complaints processed was 27,596. The ACRC had exported its "e-People" system – an online government civil complaints window – to Tunisia in the past (2015-2018). From November 2022, the ACRC conducted an on-site survey to find out the current status of the Tunisian government's operation of „e-People“. The ACRC plans to secure

a budget for 2023 based on the results of an on-site survey, and then promote the upgrading of the project from 2024 to 2026. In March 2023, the ACRC invited diplomatic delegations, such as ambassadors to Korea from five Asian countries (Myanmar, Mongolia, Vietnam, Nepal, Cambodia), to listen to major civil complaints from foreigners residing in Korea and exchange a wide range of opinions on ways to protect their rights.

From 1 July 2022 to 30 June 2023, the **Commission against Corruption (CCAC) of the Macau S.A.R.** received a total of 670 complaints or reports, with a total of 296 meeting the conditions to be placed on file, from which 125 were sent to the Ombudsman bureau for investigation. During the above period, along with the cases carried forward from 2021, the CCAC concluded 179 cases, including 29 cases in which the CCAC requested the relevant departments to follow up. The CCAC published reports and recommendations of cases by press release, e.g. the *Lok Kok Restaurant* case, which was about cultural heritage protection work, where the obligations vested by the Cultural Heritage Law were not properly fulfilled. Another of these cases was the one at *Lot P, Avenida do Nordeste* concerning noise caused by public construction projects during restricted hours. After its investigations, the CCAC deemed that the permission for out-of-hours construction was not illegal and the relevant departments did not seem to fail to supervise the matters. In the area of promotion and education, the CCAC intensified the promotion of its functions through the publication of leaflets and a radio drama entitled *What You Must Know about Ombudsman's Functions*. It also launched a promotion video clip series entitled *Know More About Administrative Complaints*, in order to demonstrate how it can help to improve the governance of the public sector and let citizens know the concrete role of the CCAC.

The **Federal Ombudsman (Wafaqi Mohtasib) of Pakistan**, Ejaz Ahmad Qureshi, presided over the 23rd Annual Meeting of the Board of Directors of the Asian Ombudsman Association (AOA), held in Baku (Azerbaijan) and the meetings of the General Assembly of the OIC Ombudsman Association, both held in October 2022. He addressed the Baku International Conference on the role of Ombudsman and NHRIs, where he expressed confidence that the steady growth of Ombudsman institutions offered a great promise for the future. As AOA President, the Federal Ombudsman opened an AOA online workshop on the *Role of the integrated computer technologies in the public grievance redress system* in December 2022. The two-day workshop was attended by 43 participants representing Ombudsman from China, Indonesia, Malaysia, Pakistan, Thailand, Türkiye, and Uzbekistan. A Webinar on *Informal Resolution of Disputes (IRD): Pakistan's Experience* was held under the auspices of the AOA in June 2023. It was attended by over 70 participants from the Asian Region. In his opening remarks, the Federal Ombudsman and AOA President said that the IRD initiative adds value to the services of Ombudsman institutions in administering free and expeditious justice to the general public through mediation. The Ombudsman also addressed a seminar on *The role of Ombudsman in*

safeguarding public rights and good governance held by the Forum of Pakistan Ombudsman (FPO) in May 2023 .

The **Provincial Ombudsman Balochistan (Pakistan)** established special desks for addressing issues faced by the transgender community and another desk especially for human rights matters. The formation of the desks came into being after the directions of the Hon. Ombudsman Nazar Muhammad Baloch and the worthy Secretary PMS Hashim Nadeem Sir. The Ombudsman underlined that the office is committed to extend equal opportunities for every member of the society and will offer full legal support to the transgender community, by addressing the legal issues of the community. Furthermore, a successful completion of the Governance and Policy Project Balochistan was attained during the reporting period, where the capacity building of the Ombudsman's staff took place. This resulted in a milestone of 84% increase in the performance of the institution. Another initiative saw the launch of a mobile application for the Ombudsman.

The **Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** received a subsidy grant from the IOI for the awareness campaign in farflung districts of the province. The Ombudsman conducted the first phase of the project by visiting six districts and 29 more districts were planned to be visited to increase awareness of the Ombudsman and to receive complaints from the residents. The Ombudsman also coordinated with the Provincial Government to open three additional regional offices at Abbottabad, D.I Khan and Swat to provide accessibility to people of the mentioned areas for lodging complaints.

Being the custodian of public interests, the **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** keeps his focus on providing relief to complainants and redressing the cases of maladministration in government agencies. The office accorded high priority to hardship cases relating to marginalized sections of society including widows, children, pensioners and disabled persons, and those below the poverty line. During the period of this report, the office received 8,251 complaints, out of which 3,167 were admitted under the rules and 2,722 were disposed of. These statistics demonstrate growth of the institution and public trust and confidence in the Ombudsman. The Ombudsman initiated a research study on *Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar*, which was funded by the IOI and launched by the Honourable Chief Minister Sindh. The key objectives of the study are to analyse the nutrition-specific programs in the last five years, the dynamics of multi-dimensional factors hampering the substantial improvement of nutrition outcomes in Sindh, and to find effective remedies thereof.

In September 2022, the **Ombudsman of the Philippines**, turned over the amount of 53.6 million pesos (approximately 910,000 USD) to the country's Bureau of Treasury in cash, as well as some forfeited land titles that were part of the plea bargain agreement between the institution and a former military comptroller, who has been accused of amassing ill-gotten wealth while in

active service. The amount is the final tranche from a total of 135 million peso (approximately 2,290,000.00 USD). This is a remarkable accomplishment for the Philippine government in its overall effort to recover illegally acquired assets and it sends a message of deterrence for future corrupt activities. The Ombudsman re-launched the *Sikhay Laban sa Korupsyon* or *SiLaK* dialogue (a Filipino phrase which means “assiduity and diligence in the fight against corruption”). This policy-oriented discourse against corruption aims to facilitate knowledge sharing and the exchange of studies, current challenges, and innovations on anti-corruption work. The 2022 *SiLaK* initiated a national consultation, in which several government agencies participated, thus facilitating a collaborative activity among anti-corruption stakeholders.

During the reporting period (July 2022 – February 2023), the **Ombudsman of Thailand (OMT)** received a total of 2,968 complaints. The OMT also conducted a study to solve systemic problems and to find preventive measures and solutions to cases, such as the effect of salty soil in areas affected by sand pit business; the provision of urgent aid to those who suffered from disaster emergency; and the closedown of private schools and international schools affected by the COVID-19 pandemic. The OMT submitted four recommendations to the Cabinet, such as on the promotion of neonatal screening for inborn errors of metabolism; the consumer protection issues pertaining to processed meat products and the development of a test system; and solutions to issues of the criminal justice system. Furthermore, the OMT acted as Chairman of the Southeast Asian Ombudsman Forum (SEAOF) and successfully hosted a SEAOF retreat in July 2022 and SEAOF+ Meetings in October and November 2022. The meetings brought together representatives from invited organization consisting of the Public Complaints Bureau (PCB) Malaysia, the Ombudsman of New Zealand, the Provedor for Human Rights and Justice of Timor-Leste (PDHJ), the Friedrich Naumann Foundation for Freedom (FNF) and the UNODC Regional Office for Southeast Asia and the Pacific, in order to enhance the capacity of SEAOF member institutions and to encourage exchange of knowledge and best practices, as well as promote international cooperation. The three founding members, i.e. the Ombudsman of Indonesia, the Philippines, and Thailand, jointly signed the SEAOF Bangkok Declaration to emphasize the purposes and principles of the SEAOF, the role of Ombudsman in international and regional cooperation, and to effectively deliver legal mandates in the region.

The **Provedor for Human Rights and Justice (PDHJ) of Timor Leste**, in collaboration with UN Human Rights, conducted training on human rights to 24 PDHJ staff, collaborated with the Local NGO Estrela, and conducted a dissemination workshop on the impact of stigma and discrimination in relation to HIV for 45 local authorities and communities. PDHJ carried out several training initiatives on human rights to the National Police (PNTL) and Timor Leste Defence Force (F-FDTL) members with a total of 64 participants; a training on torture prevention for 55 prison guards; and a workshop on good governance in Manufahi municipality. The complaints received by PDHJ during July 2022 to present were 100 complaints with details,

44 complaints with strong indication of human rights violations, and 99 complaints related to maladministration. In the same period, PDHJ conducted an investigation and concluded 56 reports with details of 8 final reports of the investigation, 10 recommendation reports, and 29 brief reports. PDHJ carried out several monitoring activities with specific issues to monitor human rights situations and the application of the good governance principles, such as urgent monitoring on public service at the Civil Registration Department. PDHJ also monitored physical aggression committed to students by teachers in elementary schools; the distribution of food baskets and end of the year subsidies organized by the Government of Timor-Leste; as well as the recruitment process of electoral administration staff by the Secretariat of Electoral Administration.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

APOR members came together in-person in October 2022 for the annual Conference and Meeting, the first time since the start of the COVID-19 pandemic. The meeting was themed *Remaining relevant and getting government to listen*. It was held in Wellington and co-hosted by the New Zealand Ombudsman and the Victorian Ombudsman. Members adopted a Communiqué to reflect the region's solidarity and to celebrate the 60th anniversary of the New Zealand Ombudsman.

Funding from the IOI's regional subsidy programme 2020/21 and 2021/22 was used to deliver a Train the Trainer Workshop for Pacific Ombudsman in Fiji in March 2023. Funding from the 2021/22 subsidy was also used to increase visibility and awareness of the Office of the Ombudsman in Cook Islands via signage and informational materials.

The **Commonwealth Ombudsman (Australia)** released its first report as the Commonwealth National Preventive Mechanism (NPM) and continues to work with the UN Subcommittee on the Prevention of Torture to advance the Optional Protocol to the Convention against Torture (OPCAT) in Australia. The office updated its Better Practice Complaint Handling Guide and has been preparing for an increased oversight role with the Public Interest Disclosure (whistle-blower) scheme from 1 July 2023, as well as the commencement of the new National Anti-Corruption Commission (NACC) from 1 July 2023. The Ombudsman will continue to deal with allegations touching on corruption if the NACC decides that it will not pursue those allegations. The office continued the partnership with the Ombudsman of Indonesia, conducting a range of activities, including the Ombudsman visiting Jakarta in March 2023.

The **Cook Islands Ombudsman** has continued work to establish the National Human Rights Institute (NHRI) mandate into the Ombudsman legislation, which will further strengthen the Ombudsman's independence across all its functions. The office continues with its regular slot in the Cook Islands Government Public Service Orientation to raise awareness of its roles

and responsibilities. Furthermore, the Ombudsman was invited to present at an orientation programme targeted at Cabinet Ministers, Associate Ministers and Government Caucus. This session is to provide an understanding of how Ministers' Offices and Members of Parliament are supposed to operate and their rules of engagement with the Ombudsman. The Cook Islands Ombudsman continues to engage with the New Zealand Ombudsman and other colleagues from the Pacific. Quarterly virtual community outreach workshops are very valuable, as the approaches are different for each Pacific Island.

The **Control Yuan (CY) (Taiwan)** received 7,580 complaints, issued 155 investigation reports, impeached 40 government officials and proposed 68 corrective measures for administrative agencies from July to December 2022. CY's seven standing committees are conducting general investigation research reports, including *Information security protection for government*" and *Revising current operations of restorative justice*. The National Human Rights Commission (NHRC) provided an independent opinion on the national report on the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women (CEDAW), which has domestic law effect, and participated in its international review committee. NHRC commissioners went to France and Germany to visit their Parliaments, officials, and local human rights institutions. Chairperson Chu Chen was invited for a speech at *l'Institut de France*. In 2023, CY will hold a seminar on the 30th Anniversary of the Act on Property-Declaration by Public Servants.

The **Ombudsman Hong Kong (China)** received and processed over 5,000 complaints and about 9,000 enquiries in the last reporting year (1 Apr 2022 – 31 Mar 2023). Pandemic-related complaints spiked and rose to over 700, as Hong Kong was on its way back to normality. The Office conducted over 130 full investigations, a 40% increase from last year, and found about half of them substantiated, partially substantiated or unsubstantiated but with other inadequacies found. Among the over 2,000 inquiry cases concluded, around one-fifth of them were found with inadequacies. The Ombudsman handled almost 300 cases by mediation, a record high for the Office, and completed over 60 cases related to the Code on Access to Information. The Office completed nine direct investigations and made around 200 recommendations, about 90% of which were accepted for implementation. A refreshed communication package including corporate videos and a website was launched to support educational/outreach endeavours.

The **New South Wales Ombudsman (Australia)** has tabled a number of special reports in Parliament (including four annual reports) across all the Office's functions. A recent report assessed the extent to which the State's child protection department achieved its strategy to reduce overrepresentation of Aboriginal children in out-of-home care. Other reports considered the adequacy of actions taken on the Ombudsman's previous recommendations to improve the response to children presenting alone to homelessness services; investigations and child death review functions; the COVID-19 pandemic; public interest disclosures (whistleblowing);

access to specialist homelessness services; and public housing for tenants with disability. Two occasional papers were published on *Avoiding maladministration in the context of the NSW State election*, and *Avoiding pitfalls when agencies and public servants use social media*". A suite of new publications on the public interest disclosures scheme were published to assist agencies prepare for, and adhere to the requirements of new legislation. Two important legislative changes were made: a new power for the Ombudsman to refer a complaint to an agency for investigation with an obligation on the agency to report back to the Ombudsman; and a new function to review and report on public authorities' complaint-handling systems. The Office delivered a successful 13th National Investigations Symposium in partnership with the Independent Commission Against Corruption and the Institute of Public Administration Australia.

The **New Zealand Ombudsman** received 6,012 Ombudsmen Act and official information complaints, the highest in the Office's history. 96% of these were completed, and the Ombudsman also received 5,303 "other contacts" from the public. The Office published a number of opinions and self-initiated investigations including the Ombudsman's investigation into *Ara Poutama Aotearoa / the Department of Corrections Kia Whaitake / Making a Difference*" the Ombudsman's final opinion on Managed Isolation Allocation System, and his investigation into Official Information Act practices at 12 core government agencies: *Ready or Not?* New legislation giving the Ombudsman an enhanced oversight role for children in state care came into effect. In October 2022, the Ombudsman celebrated its 60th anniversary with a special event at Parliament. The celebration coincided with the annual Australasian & Pacific Conference and Meeting, held in Wellington. The Ombudsman hosted a meeting of Information Access Commissioners of Australia and New Zealand to celebrate the 40th anniversary of New Zealand's official information legislation. The Office continues collaboration and engagement with Asia-Pacific Ombudsman, including visits to colleagues in Samoa, Thailand, Tonga, and the Philippines.

The **Northern Territory Ombudsman (Australia)** has provided administrative/investigative support to the new Judicial Commission, which handles complaints about the capacity and behaviour of judges and tribunal members. The Ombudsman is also the Interim Northern Territory NPM, engaging with stakeholders and contributing to development of legislation implementing domestic aspects of OPCAT. Work has continued on several major investigations, with reports expected to be presented on topics such as police use of body worn video cameras, spit hoods and restraint chairs, and firearms prohibition orders. The Ombudsman has worked with the Northern Territory Children's Commissioner and the Independent Commission Against Corruption on separate own initiative investigations and has been involved in information-sharing initiatives and reviews as Information Commissioner.

The **Ombudsman Commission of Papua New Guinea** has received a total of 1,730 complaints to date for the 2022/23 reporting year and closed nine cases with successful outcomes. The Office has increased in size from 154 staff to 207 and two new Commissioner positions have been created – one for the Human Rights Division and one for the Leadership Code Division. In terms of the Leadership Code, the Office has developed a new 54-page form for leaders to declare their financial information. The Leadership Code Division has 13 specific duties and responsibilities and aims to get leaders to be more accountable. The Office has engaged with the Autonomous Bougainville Government regarding the establishment of a Bougainville Ombudsman. The national government has made constitutional amendments to allow the provisions for an Ombudsman in Bougainville.

In July 2022, the **Samoa Ombudsman**, under the NHRI mandate, hosted its first ever Children and Young People’s Forum to raise awareness on the Convention on the Rights of the Child (CRC) and assist children in preparing an alternative submission to Samoa’s CRC Review. A first of its kind Talanoa Toolkit was launched in the same month to serve as a primary prevention tool to be used to facilitate conversations and dialogues to address family violence. Under its conventional complaint handling functions, the Ombudsman conducted its first ever complaint handling training for Ombudsman Liaison Officers from the public sector in September 2022. This training was aimed at building networks for referrals in the public sector and setting up robust complaint handling systems. The investigation teams hosted a first Community Booth in the local market in Savaii, to answer frequently asked questions about complaints as the only Ombudsman branch is in the main island of Upolu. By December 2022, the Office received 81 complaints and won its first application to strike out against a former employee of a Government agency that sued the office for lack of jurisdiction. The Ombudsman hosted the New Zealand Chief Ombudsman to strengthen working relations in September 2022.

In the 2022-23 reporting year, the **South Australian Ombudsman** received 4,577 complaints, finalising 4,644 complaints over the same period. The Office received 200 complaints or reports of misconduct by public officers and completed 21 formal investigations, making 36 recommendations to improve public administration. Fifteen of these investigations dealt with administrative failures within local councils or breaches of the Code of Conduct for council members. Legislative amendments have extended the Ombudsman’s power to recommend up to three months suspension from office of council members who breach integrity provisions. The Ombudsman, in his capacity as an external reviewer of agencies’ Freedom of Information decisions, has received 323 applications for external review and completed 287.

Clare Hopkins was appointed Deputy **Ombudsman of Tasmania (Australia)** – the first person to hold this role in over 20 years.

The **Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman (Australia)** received 886 complaints in the first two quarters of FY23 (up 43% compared to the same period in the prior year but still lower than pre-COVID-19). It commenced 192 dispute investigations and finalised 205 over this period. A trend continues for dispute investigations to be more complex (both the substantive tax law issues and the investigation process), which is challenging with limited resources. The Office has streamlined the investigation notice process to connect complainants with the agency that will initially examine the complaint, with the hope of faster resolution leading to a reducing of outstanding cases. The Office now immediately requests the Australian Taxation Office (ATO) to notify if a complaint is on record. Complaints not registered with ATO are handed back for their initial investigation – consistent with good Ombudsman practice. This streamlining allows for better use of time and resources; instead of investigating complaints that ATO has recorded. An independent survey of complainants to the Office revealed that the professionalism and service provided was highly valued. To date in 2023, the Office has published an interim own-motion investigation on ATO’s administration of objections.

Ombudsman Tonga has continued its outreach service to communities in the outer villages of the main island and the outer islands. Complaints relating to COVID-19 and volcanic eruption have been an ongoing theme. In February 2022, Ombudsman ‘Aisea Taumoepeau, SC concluded his term, with tributes received within Tonga and around the region. Ombudsman Taumoepeau was instrumental in reviewing and amending the law to change the former Commission for Public Relations into the Office of the Ombudsman. In 2021, His Majesty, King Tupou VI, consented for the Ombudsman to become a constitutional officer protected from political interference. The Speaker of the Legislative Assembly of Tonga extended his gratitude towards the major achievements of Ombudsman Taumoepeau while in office. An official visit by New Zealand Chief Ombudsman and IOI 2nd Vice President Peter Boshier coincided with Ombudsman Taumoepeau’s retirement. Ombudsman Boshier thanked Mr. Taumoepeau for his major commitment towards Ombudsmanship in Tonga and assured the Legislative Assembly in a special session of the House of his Office’s ongoing support to the Tonga Ombudsman.

The **Vanuatu Ombudsman** released four investigation reports, which were conducted under both the Ombudsman’s Good Governance and Leadership Code jurisdictions, with several findings and recommendations. The reports covered issues such as: observance of multilingualism as provided for under Article 64 of the Constitution; the transfer of powers and functions relating to the administration and enforcement of annual returns of leaders previously held by the Vanuatu Clerk of Parliament; the return of an Air Vanuatu flight from Samoa, because the Air Vanuatu crew failed to take Covid-19 tests; and the establishment and management of the Members Education Support Scheme (MESS) by the Ministry of Education and Training. The Ombudsman continued his promotion of the Leadership Code Act with a

number of outreach programs made to government institutions and communities. The Office also commenced prosecution of leaders who failed to submit their annual returns, resulting in the positive and successful prosecution of 11 leaders. This is the first time in the history of Vanuatu for leaders who have failed to file their annual returns to appear before the Supreme Court of Vanuatu because they have breached the law.

The **Western Australian Ombudsman** commenced three major new functions, including a function to monitor, oversee and review investigations into allegations of, and convictions for, child abuse under a Reportable Conduct Scheme; to monitor the operation of the Liquor Control Amendment Act 2022; and, to undertake investigations into complaints about charitable trusts as the Western Australian Charitable Trusts Commission. The Ombudsman tabled the report of a major own motion investigation in Parliament: *Investigation into family and domestic violence and suicide*; a report on giving effect to the recommendations arising from *An investigation into the Office of the Public Advocate's role in notifying the families of Mrs Joyce Savage, Mr Robert Ayling and Mr Kenneth Hartley of the deaths of Mrs Savage, Mr Ayling and Mr Hartley*; and, a report on giving effect to the recommendations arising from the *Investigation into the handling of complaints by the Legal Services and Complaints Committee*.

The **Victorian Ombudsman (Australia)** published a complaint handling guide for agencies during a crisis. Drawing on the experience of government agencies, the Ombudsman created the new guide to help those involved in emergency response work to deal with complaints about their programmes. As COVID-19 pandemic programmes wind up and staff move on, the Ombudsman wanted to ensure lessons are learnt and knowledge is shared from what happened. The guide sets out 12 key lessons for handling complaints in emergency response and relief programs. The Victorian Ombudsman's investigation into the alleged politicisation of the public service continues and is expected to be finalised by the end of the year. In October 2023, the Ombudsman will celebrate its 50th anniversary and – among other events to mark the occasion – will host a conference and meeting for APOR members in Melbourne.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The **Human Rights Commission of Mexico City (CDHCM)** held the Presidency of the Mexican Federation of Public Human Rights Bodies (FMOPDH). Among its activities, the Office highlights the presentation of a course on *Violence against women in the workplace* and training for local government personnel on *Human rights of migrants, children and adolescents, forced displacement, constitutional principles of human rights in public service and the gender perspective*. In coordination with the Government of Mexico City, civil society and international organizations, the CDHCM monitored government shelters for people on the move. The President of the CDHCM participated in the General Debate of the 84th Session

of the Committee for the Elimination of Discrimination against Women (CEDAW) and followed up on the Declaration of Alert for Violence against Women in Mexico City through attendance at meetings with local government institutions and authorities. In June, the Office celebrated its 30th anniversary.

The **National Human Rights Commission (CNDH) of Mexico** increased training for public servants on torture prevention and undertook capacity building for its staff on different issues. It restructured its complaint handling processes and file management, as well as its visiting program, and organized regional workshops on the follow-up to recommendations from the last Universal Periodic Review. Among the main achievements the Institutional Strategic Plan for a Culture of Peace and Human Rights, which aims at consolidating peace through education and preventive activities, stands out. Moreover, a bill was presented to the Mexican Chamber of Deputies and the Senate, to elevate the CNDH to the rank of an Ombudsman institution, thus reaffirming its autonomy, mission and mandate. It proposes a reform of the constitution and the Law on the NHRI to include various changes, such as the institution's name, a broader scope to become the national Ombudsman, the power to request precautionary measures, and a mandate to monitor the progress of the human rights situation in Mexico.

The **Human Rights Commission of the State of Quintana Roo (CDHEQROO), Mexico**, received a total of 1,853 complaints; most of them about the improper exercise and functioning of the public administration, as well as arbitrary detention. The office focused on promoting the rights of people with disabilities, especially people with Autism Spectrum Disorder (ASD) and launched an audio-visual campaign in close cooperation with civil society, to inform about ASD in general, but also on the obstacles faced by those affected by ASD and their families. Furthermore, it proposed measures for inclusion. The CDHEQROO also put a focus on reconciling cases, which – by their nature – were likely to be resolved through alternative means of conflict resolution.

The **National Ombudsman of Argentina** addressed matters, such as (non-contributory) pensions, biological identity, housing, access to information, health, older persons, climate change, persons with disabilities, indigenous peoples, violence against women, and persons deprived of liberty. The Office carried out specific training together with the Special Rapporteur of the Inter-American Commission on Human Rights on Economic, Social, Cultural and Environmental Rights on the protection of the environment in the face of climate change. The Ombudsman presented the *Femicide Report 2022* to the Special Rapporteur on Violence Against Women, and made recommendations on matters regarding health coverage, or the Executive's intention to limit registration for the SUBE card (i.e. a contactless smart card system for public transport services) for people with disabilities.

The **National Penitentiary Prosecutor (PPN) of Argentina** addressed the problem of overcrowding. Until June 2023, numbers showed that 783 persons were detained in the City Hall of Buenos Aires, which only has a max. capacity of 536 persons (this equals an overcrowding rate of 46%). In the neighbouring police stations, 596 persons were detained and a total of 1,379 persons were held in police detention facilities in the City of Buenos Aires. Cases of torture, ill-treatment and death in prison were other issues addressed by the PPN. Among the most outstanding activities are recommendations on the forced medicalization of women and the use of protocols in cases of torture, ill-treatment and death. The PPN also fostered closer relations with neighbouring countries (e.g. Peru, Chile, Uruguay, Brazil, Paraguay, Colombia, Mexico) to develop public policies and foster the exchange in the field of the human rights of persons deprived of liberty.

Some of the main issues the **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** dealt with included: health (COVID-19, drug coverage, environmental damage); general counseling (family conflicts, housing problems); social rights (social benefits, education); and taxes (water, gas, electricity). In relation to the support for victims, the main issues were gender-based violence, violence at the workplace, and violence against children. In the area of mediation and conflict resolution, the most relevant topics were ties between family members and neighbours, as well as housing and consumer conflicts. Main issues for children and adolescents included health (mental health, disabilities); family life; education (difficult access, school dropout); identity (change of name, lack of documentation); integrity (physical violence, sexual abuse, exploitation); and housing (eviction, housing plans). Among the main achievements is an effort for institutional decentralization, as well as the International Mediation Congress on *Addressing Conflict in the Global Agenda*, which was held to celebrate thirty years of mediation in the province of Santa Fe.

The **Ombudsman of the City of Posadas (Argentina)** focused its actions on the formal access to land titling and to safe drinking water in line with SDG 11 and SDG 6 of the UN's Agenda 2030. Furthermore, the Office developed programs, such as the establishment of a Neighbourhood Ombudsman aimed at community leaders, and the Observatory for the Rights of Older Persons for the promotion and dissemination of the Inter-American Convention on the Rights of Older Persons. In use of its legislative powers the Ombudsman succeeded in enacting regulations, which ensure that operators of long-stay residential homes respect minimum human rights standards.

The **General Audit Office of Villa María** in the Province of Córdoba (**Argentina**) addressed the following issues: conflicts between neighbours; delays in the delivery of identity documents; procedures related to retirement funds, social rates, or public services; or consumer protection. Of the projects that were developed, the Office highlights a tour of neighbourhood centres, retirement centres and soup kitchens; and a support program to integrate people from

vulnerable groups in the labour market. The Office managed to ensure adequate treatment without interruption to people deprived of their liberty with chronic illnesses, as well as reserved parking space for people with disabilities.

The **Ombudsman of the Autonomous City of Buenos Aires (Argentina)** developed a strategic agenda, which included matters, such as the promotion of access to justice; the promotion of sustainable development; and the impact of the digital age on the rights of citizens. The Office carried out studies on school infrastructure, accessibility of subway lines, and the conditions of confinement in police stations. It finalized a plan to ensure greater proximity with citizens, by which the Ombudsman increased its presence in social networks, renewed a radio program and opened up new service points to give more priority to the most vulnerable communities. Furthermore, the Ombudsman reached agreements with Grooming Argentina, Faro Digital and the National Technological University, to work on the protection of digital rights.

The **Ombudsman of Puerto Rico** addressed matters, such as a lack of easy access to government agencies, excessive billing of basic services, and the lack of potable water service. The main projects carried out include an investigation of closed public schools; the payment of debts to public employees; an investigation into the conditions of the shelters in Puerto Rico; and the transport of patients in ambulances. Among its main achievements the Office highlights the attention to more than two thousand people who came to the offices, participation in the Summit on Human Rights in El Salvador, hosting the First Ombudsman Symposium on *We Are All Your Voice*, and wage justice for employees of the Ombudsman's office.

Caseworkers from the Office of the **Ombudsman for Bermuda** were working remotely, which promoted an inconsistent approach to complaint handling. The Ombudsman tackled this by implementing daily briefings and by reviewing its procedures. The Office developed its strategic plan for 2023-2026, and is in the process of carrying out an update of its Complaint Handling and Investigation Process (CHIP). Among the main achievements were: streamlining the intake process to ensure timely assignment of incoming cases; implementing new case management mechanisms; updating the Ombudsman's website to be more user-friendly and accessible; and employing new community outreach tactics such as pop-ups, focus groups and radio advertising.

One of the main activities of the **Ombudsman of Curaçao** was to inform stakeholders about the constitutional tasks it fulfills, thus contributing to strengthening the democratic legitimacy of the office and increasing its effectiveness. The Ombudsman conducted personal conversations, organized roundtables, or gave training courses and presentations. The Office also regularly gave media interviews on relevant and current topics. Various formal investigations were carried out, such as into government management of long leases. In addition to this, the Ombudsman wrote letters to Government and Parliament expressing concerns on a variety of

issues, such as the existing and growing poverty on the island, and the lack of adequate social legislation on housing.

The **Ombudsman Sint Maarten** concluded systemic investigations into the tendering and awarding process of the solid waste collection 2021-2026, and the (re)allocation of parcels of lease land in the district Over the Bank. The final report on the solid waste management investigation resulted in political upheaval, whereby a motion of non-confidence was tabled in parliament against the respective Minister. With the recommendations issued in the report, it is hoped that the process of public tenders will be improved in the future. The Ombudsman organized a round table to discuss *What type of data is required, to influence proper decision-making on poverty?*, which was succeeded by a conference held in Curaçao. This conference was the outcome of round tables held by the Ombudsman of Curaçao, Sint Maarten and the Netherlands. It concluded with six action points, which were presented to the respective governments. The Ombudsman of Sint Maarten was also elected President of CAROA (Caribbean Ombudsman Association).

The **Ombudsman of the Dominican Republic** framed the issues addressed in three strategic axes: (1) construction of citizenship, which is carried out through participatory processes of promotion, education, and research; (2) guarantee, which is articulated through defending fundamental rights, mediation, and preventive protection; (3) institutional governance, which promotes transparent management that is oriented towards results. Among the most important projects developed by the Office are the first national survey of human rights in the country; a special report on disability; and the implementation of labor inclusion of people with disabilities. The Office conducted 103 talks, 46 workshops, and 8 postgraduate training courses for 450 participants, as well as 32 community tables. It processed 1,072 cases and 21 inspections of public institutions, published 14 legal opinions, and surveyed 40 centers of the prison system.

The main issues dealt with by the Office of the **Protector of Citizens (OPC) of Haiti** were the fight against illegal and arbitrary detention; gender-based sexual violence; or the fight against discrimination against people with specific needs. The projects to highlight include access to justice and the fight against impunity in Haiti; justice for minors in conflict with the law; strengthening access to justice for the most vulnerable; and an awareness program on legal assistance and human rights. Between July 2022 and June 2023, the main achievements included the monitoring of prison establishments; leaflets and posters on legal assistance for victims of gender-based violence; organization of mental health workshops; and recommendations to the authorities in favor of Haitian migrants and internally displaced persons who are victims of armed gang conflicts.

The **Ombudsman of Panama** addressed – among others – matters in relation to women’s rights, environmental issues, persons who are deprived of liberty, or persons with disabilities. In response to the increase in the migratory flow across the border to Colombia, the Ombudsman of Panama and Columbia issued a Binational Early Warning with the purpose of establishing actions at the level of the authorities of each of the countries to guarantee safe and regular migration. Another topic of attention was the problem of electrical energy in response to the various interruptions in electrical power, as well as high rates. Furthermore, the Ombudsman established the National Observatory for the Human Rights of LGBTIQ+ Persons and achieved the signing of an agreement to strengthen the Observatory against Gender-Based Violence and the introduction of a form to collect data for cases of femicide.

The **Human Rights Ombudsman of Guatemala** realized different activities, such as monitoring and reporting human rights violations; promoting equality and non-discrimination; and preventing violence against women and other vulnerable groups. The Office implemented a pilot plan in the Department of Electronic Complaint Management and carried out 42 training initiatives on management topics for its staff in the different units. The Office conducted technical studies to update the institution’s organizational structure, as well as the internal structure and functions of the Office’s 20 units. Furthermore, measures were carried out to increase the well-being of staff, which resulted in an increase in the efficiency of the Office’s daily activities.

The **Ombudsman of Peru** put a specific focus on the human rights of vulnerable groups, the efficient provision of public services (health, education, social security), and the implementation of budget programs for risk management and emergency declarations due to imminent danger of disasters. The Office carried out initiatives to combat deforestation, protect wildlife species, and support the fight against illegal mining. It continued the close monitoring of social conflicts. The year 2022 saw an increase in the monthly report of active and latent conflicts (59.7% more than in 2021). The most important projects carried out by the Office included: protecting the rights of migrants and refugees; a national strategy for the realization of women’s right to a life free from violence in the context of the COVID-19 health emergency; and systematized information on the progress of COVID-19 vaccines among indigenous communities. The Office trained 3,125 officials, public servants and citizens on issues of integrity and ethics in public service and published the 5th edition of the corruption maps *Regional Anti-Corruption Commissions and Corruption Data*.

EUROPEAN REGION

A **Board of Directors (Europe)** meeting was held on 24 November 2022 (online) to discuss the allocation of IOI regional subsidies 2023. A new member to the Board of Directors of the European Region was scheduled to be elected by electronic ballot during April 2023, to fill the vacancy that emerged after the end of term of Nino Lomjaria as the Public Defender (Ombudsman) of Georgia. The respective vacancy in the IOI World Board was filled by Peter Svetina, Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia.

An electronic vote on the amended **Rules of the European Region** was concluded in December 2022. The amended rules of the European Region of the IOI were approved and were made available on the IOI Website.

The development of a **Peer Review** mechanism for Ombudsman institutions based on the Venice Principles was completed in July 2022. A call for applications for peer reviewers was issued in May 2022. The applications were reviewed by Mr. Tom Frawley, who had been appointed as evaluator by the IOI Europe Board of Directors and the first peer reviewers were validated by the European Board in September 2022. The mechanism started operating in September 2022, following the adoption of an application procedure and criteria guidance paper for Peer Reviews. The Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) of the United Kingdom was one of the first offices to apply and was reviewed in October 2022.

An **international conference** on *The Rights of Older Persons and Role of Ombudsman and Mediator Institutions* was organized on 27 September 2022, in Tbilisi, by the Office of the Public Defender (Ombudsman) of Georgia. The Conference was held in-person, online participation being also possible. It brought together representatives of different Ombudsman offices, the UN Independent Expert on the Enjoyment of All Human Rights by Older Persons, as well as representatives of the Council of Europe and EU Institutions, to assess the existing situation and define ways forward.

NORTH AMERICAN REGION

Alberta Ombudsman (Canada) Marianne Ryan concluded her five-year term and Kevin Brezinski was appointed as tenth Ombudsman in December 2022. The Ombudsman's trend analysis estimates that approx. 4,600 cases were received in the 2022-2023 fiscal year. The Office noted a rise in the complexity of cases, such as in municipal code of conduct complaints, where interpersonal dynamics and social relationships give rise to investigational complexity. In addition to complaint management, the Office prioritized collaboration and relationship building. As outgoing President, Marianne Ryan hosted the annual conference of the Canadian

Council of Parliamentary Ombudsman in 2022 and welcomed a delegation of esteemed colleagues from Nigeria and the Office of the Ombudsman of Thailand.

The **British Columbia Ombudsperson (Canada)** published several investigative reports, such as *Making Amends: The importance of exercising discretion fairly, 2022 Investigative Update: Committed to Change*, and *Short-Changed: Ensuring federal benefits paid to the province reach caregivers of children with disabilities*. The Office launched investigations related to health benefits for ‘maintained’ status immigrants that were delayed because of the pandemic and achieved earlier healthcare coverage for 5,000 people. The Office continued to run the Pathfinder Program throughout B.C. as part of its Indigenous outreach. The Ombudsperson attended National Indigenous Peoples’ Day events hosted by the Tseshaht First Nation and met with Indigenous leaders. Furthermore, the Office developed learning resources to support its work, such as the *Fairness by Design Guide* and the *Designated Officer Toolkit*, to assist designated officers to conduct fair Public Interest Disclosure Act (PIDA) investigations.

The **Citizens’ Representative for Newfoundland and Labrador (OCR), Canada**, received a complaint concerning communication about breast density following mammograms. The OCR commenced an own initiative investigation involving the two mammogram providers in the province and – following review – sent formal letters to the relevant minister and the chief executives of the regional health authorities, requesting consideration of several practices to enhance transparency and information about mammographic breast density. The OCR also highlighted various individual complaint resolutions. For instance, it communicated with a Regional Health Authority about the importance of appropriate resources to support deaf patients. The Regional Health Authority agreed; it worked to develop a new Language Translation and Sign Language Interpretive Services policy, and committed to reaching out to the Newfoundland and Labrador Association for the Deaf to explore how it can improve its services.

The **City of Laval Ombudsman (Canada)** continued to develop new updated digital products, including new tools and processes to increase accessibility and the size of its team. The 2021 Annual Report also saw the Office’s complaint numbers increase following interruptions during the pandemic; 42% of complaints were received through the Office’s new website. As part of its efforts to be more accessible, the Office also evaluated the demographics of its complainants, noting that people in the age groups of 51-65 and 65+ constituted the majority of their complainants. As a result, the Ombudsman is working to develop a communications plan to raise awareness of its role among younger residents of the City of Laval.

The **City of Montreal Ombudsman (Canada)** handled 2,308 files and conducted 219 in-depth investigations, in which 10 recommendations were issued. The Ombudsman published a difficult report on Indigenous and Inuit homelessness in the City of Montreal, which was the culmination of an extensive investigation, and resulted in five major recommendations

related to the treatment of Inuit people experiencing homelessness, and the services needed to assist these un-housed citizens. The Ombudsman followed up on these recommendations, and decided that she would do so quarterly until they were all implemented. The Office investigated three discrimination cases, having jurisdiction in this matter under the Montreal Charter of Rights and Responsibilities. It will continue to promote its jurisdiction with outreach strategies to communities and support groups.

The federal **Commissioner of Official Languages (Canada)** conducted a survey, which showed that despite the challenges of the COVID-19 pandemic, Canadians are deeply committed to linguistic duality and support official bilingualism. The Office received more than 5,400 admissible complaints last year and highlighted the importance of bilingual senior federal officials as a result of a significant number of complaints regarding unilingual staff in senior management roles in his last annual report. The Commissioner also highlighted the tabling of Bill C-13, which contained amendments to modernize and strengthen the Official Languages Act.

The **Correctional Investigator (Canada)** received 4,761 complaints during the 2021-22 year. The office provided three case studies, two of which related to older reports about the experiences of Black and Indigenous persons in Canadian federal penitentiaries. The 2021-2022 Annual Report reviewed previous recommendations regarding the incarceration of Black and Indigenous people, and highlighted trends over the intervening decade, while compiling further findings and recommendations the Office has made since 2013. Looking forward, the Correctional Investigator is considering how to adapt its approach to fulfilling its mandate in the new endemic phase of COVID-19, as the Office resumes conducting in-person visits.

The **Dayton and Montgomery County Ombudsman (USA)** adapted its working modalities due to the challenges raised by the COVID-19 pandemic, with many staff and volunteers working remotely. The Office witnesses the impact of similar workplace changes in the agencies it investigates, which translated into complaints of not being able to talk to staff in agencies; an inability to enter agencies without an appointment; and reports that certain agencies remain behind in their workloads. Most notably, the nursing home population continues to suffer as COVID-19 outbreaks still occur in various facilities. With these challenges in mind, Ombudsman Diane Welborn, who is also the 1st Vice-President of the IOI, successfully defended her Office against budget cuts. She also participated in the United States Ombudsman Association's Children and Families Chapter and co-chaired the founding of a mentoring program for a new Children Ombudsman.

The **Ombudsman for the State of Hawaii (USA)** continued to address the increased volume of complaints due to the COVID-19 pandemic. During fiscal year 2021-2022, the Office received 5,089 inquiries, of which 4,136 were jurisdictional complaints and two-thirds related to prisons. The 2021-2022 Annual Report highlighted cases related to education, public safety,

corrections, and local government. The Office investigated several complaints related to the release of inmates from prisons, who complained about being detained longer than they were supposed to be. As a result of the Ombudsman's investigations the complainants were released.

Iowa Ombudsman (USA) Bernardo Granwehr presented his first Annual Report for the fiscal year 2022. In 2021-2022, the Ombudsman opened 6,484 cases, representing 5,187 complaints and 639 requests for information. Despite maintaining the same staff complement since 2014, the Office handled a 5% increase in cases over the previous year, and a 60% increase from 2014. It has been noted, that the majority of cases are received by telephone. In order to improve the public's experience, the Office is looking to update its website to provide a more streamlined option to make complaints, and to provide self-service information to the public to avoid the need for some complainants to contact the Office directly.

In its 2021-22 Annual Report, the **Manitoba Ombudsman (Canada)** noted the continuing impact of the COVID-19 pandemic. Citizens raised concerns about governmental pandemic response programs, privacy and fairness concerns related to altered services, and the impact of virtual interactions with public services that had shifted to remote operations. The Ombudsman shared guidance with public sector organizations regarding the implementation of vaccination passports and associated programs to promote compliance with privacy laws and transparency. In total, the Office received 4,386 inquiries (i.e. an 11% increase from the previous year). The provincial privacy legislation was amended to require public bodies to report privacy breaches of personal information where there is a real risk of significant harm, notifying both the individual and the Ombudsman. The Ombudsman can also take complaints if someone believes their personal information has not been protected. The Office was informed of 56 data breaches in 2021-2022.

The **Northwest Territories Ombud (Canada)** was committed to numerous outreach events, such as the Native Women's Association and the annual general meeting of the Association of Communities. The Office launched a one-day training course for public servants titled *Working Together for Fairness* and released new pamphlets specific to fairness in long-term care services and educational institutions. It updated its general information pamphlet and initiated a plain-language audit of its website. The Office also completed its first three own-motion investigations on fair service in the income assistance program; compliance with federal laws for issuing records of employment; and fairness of "house rules" for public housing tenants.

Nova Scotia Ombudsman (Canada) William Smith issued his final Annual Report before passing the torch to Christine Brennan. Ombudsman Brennan brings two decades of experience with the office, including as Deputy Ombudsman. In 2021-2022, the Office reported handling 1,801 complaints, inquiries, and youth contacts. These complaints resulted

in the Office completing one formal investigation and an own-motion investigation, issuing 12 formal recommendations, and making preliminary recommendations related to other ongoing investigations.

Complaints to the [Ontario Ombudsman \(Canada\)](#) have returned to pre-pandemic levels – with more than 25,161 cases last year. Notably, several of the sharpest increases were in areas that were not part of the Ombudsman’s jurisdiction prior to 2016. The work of the staff helped prompt widespread improvements to public services, including changes that allowed new arrivals from war-torn Ukraine to get expedited driver’s licences, and Ontarians with disabilities to renew their health cards online. The Office assisted in accessing various types of pandemic relief, and in resolving more general issues with social services, access to French services, and benefit programs. The Ombudsman published a report on the sudden closure of two youth justice programs in Northern Ontario, which negatively affected local Indigenous communities, and one into delays at the Landlord and Tenant Board, a provincial tribunal that resolves disputes between property owners and tenants. Ombudsman Dubé is Regional President of the IOI’s North American chapter, as well as President of the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman.

The [Québec Ombudsman \(Canada\)](#) handled approximately 20,000 service requests and released several reports and reactions to bills and draft regulations. In a special report on access to services for students with adjustment problems or learning difficulties, the Ombudsman made 11 recommendations to the Ministry of Education aimed at reviewing service funding so that it corresponds to students’ real needs. As Québec’s correctional Ombudsman, the Office requested that the government build a new correctional facility for female detainees who were housed in a building that no longer matched their needs. The government accepted the recommendation and began its implementation.

In November 2022, Sharon Pratchler K.C, was sworn in as [Saskatchewan Ombudsman \(Canada\)](#). She is working with her team to increase accessibility and trauma-informed practices, and to strengthen the Office’s approach to truth and reconciliation. In 2022, the Office received 3,656 requests for service, 2,701 of which were within jurisdiction. May 2023 marked the Ombudsman’s 50th anniversary of helping resolve complaints from the people of Saskatchewan. Since the Office opened in 1973, there have been seven Ombudsman, more than 160,000 requests for service – and the Office’s jurisdiction has expanded to include municipal complaints and a broader range of complaints from the health sector. The Ombudsman is now also the province’s Public Interest Disclosure Commissioner, receiving whistleblower disclosures from public sector employees.

[Toronto Ombudsman \(Canada\)](#) Kwame Addo released his first annual report urging the City to re-dedicate itself to the fair treatment of all residents. One of the Office’s main priorities is to reach communities who may not know about the Ombudsman or may face barriers

accessing its services. This key focus resulted in a 24% increase in engagement activities over the previous year. The Office released an interim investigation report, with initial findings into the fairness of the City's clearing of encampments in three major parks. The Office also signed an oversight agreement with the Toronto Police Service and Toronto Police Services Board to begin the work of reviewing the systemic fairness of their policies, procedures, and programs. Overall, the Office handled more than 3,500 cases, 90% of which were resolved within 30 days.

The **Taxpayers' Ombudsperson (Canada)** commenced an examination into concerns raised by certain Muslim-led registered charities, while also engaging other registered charities led by racialized communities about their experiences with the Canada Revenue Agency (CRA). As part of that process, the Office formed a Special Ombudsperson Response Team, held meetings with the CRA, and sought input from registered charities. Following the Ombudsperson's request regarding tax-related information provided to people in abusive or violent situations, the Office reviewed a new CRA webpage that provided guidance in these matters.

The **Veterans Ombud (Canada)** launched a post-pandemic outreach initiative and addressed two systemic issues affecting women: unfairness in the adjudication of claims for sexual dysfunction experienced by women veterans, and unfairness experienced by women veterans of the Royal Canadian Mounted Police in the administration of reductions to pensions flowing from a class-action settlement.

The **Ontario Patient Ombudsman (Canada)** released its annual report with insights garnered from 3,306 new complaints and 3,291 closed complaints. Amendments to legislation governing long-term care homes prompted the Office to release its first *Fairness by Design* resource, intended to help inform health organizations on the procedural safeguards needed to ensure their placement processes are fair and reasonable. The Office's jurisdiction was expanded to broaden the definition of the home care services that fall under the Office's mandate.

The **Canadian Ombudsperson for Responsible Enterprise** has a unique role to hold national garment, mining, and oil and gas companies accountable for human rights abuses resulting from operations and supply chains abroad. The Office investigates complaints about corporate action and works with stakeholders in the public, private, and "plural" sectors (including civil society organizations and academics). The Ombudsperson can take complaints and carry out own-initiative investigations. It received 5 complaints and 80 inquiries in 2021-2022.

The **Hydro One Ombudsman (Canada)** noted that despite the increase in complaints last year, 100% of complaints received in 2021-2022 were acknowledged within two business days, and 99.7% of complaints were resolved within thirty business days. The work included recommendations to improve the experience of homeowners connecting newly built homes to the grid for the first time, and recommendations that led to the creation of a new online search tool for unregistered easements that improved customer experience and reduced delays.

RAPPORT ANNUEL
2022/2023

Chers adhérents,

Après les années de pandémie, l'exercice 2022-2023 nous a ramenés à la vie telle que nous la connaissions avant la Covid-19 et nous avons le plaisir d'annoncer que cela a aussi été vrai pour l'IIO et ses activités et services.

Le Conseil d'administration a tenu sa réunion annuelle à Vienne en mai 2023. Au cours de la première année entière depuis la fin de la pandémie, où les déplacements ont été possibles, nous avons été présents dans cinq des six Régions de l'IIO, le Président s'étant rendu en Autriche, en France, en Hongrie, en Pologne, en Nouvelle-Zélande, en Ukraine, au Maroc, au Pakistan, en Slovénie et au Royaume-Uni, et des réunions ayant été programmées pour 2023-2024 en Thaïlande, à Taïwan, en Italie, au Bahreïn, aux États-Unis, en Haïti, en République dominicaine et au Mexique. En comptant les visites supplémentaires envisagées en Afrique par le Président en 2023-2024, l'IIO se sera rendu dans chaque région au moins une fois sur une période de deux ans. L'IIO est profondément reconnaissant pour l'accueil chaleureux, amical et collégial réservé au Président lors de chacune de ses visites officielles.

L'IIO a de nouveau élargi ses initiatives de formation et proposé des formations en présentiel, outre les cours de formation en ligne qui ont connu un grand succès et qui avaient été lancés pendant la pandémie. Le protocole d'accord signé l'année dernière avec l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR) porte ses fruits et des entretiens préliminaires ont eu lieu afin de proposer bientôt à nos membres des nouvelles formations avec l'UNITAR. L'IIO a aussi confirmé son important partenariat avec l'OCDE pour entreprendre un projet majeur concernant le travail de l'ombudsman.

Dernier point, mais certainement non des moindres, nous attendons avec impatience le 13e Congrès mondial et Assemblée générale de l'IIO qui se tiendra à La Haye, aux Pays-Bas, en mai 2024. Le congrès sera accueilli par l'Ombudsman des Pays-Bas et les préparatifs vont déjà bon train.

C'est pour nous un plaisir et un privilège de servir un nombre toujours plus grand de membres de l'IIO et de veiller au respect des grands principes que sont la primauté de la loi, la bonne gouvernance et les droits de l'homme.



Chris Field PSM
Président de l'IIO



Gaby Schwarz
Secrétaire générale de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSION	79
Adhérents de l'IIO	79
Demandes d'adhésion en cours	80
FORMATION & ATELIERS	82
Formation en ligne sur la communication en situation de crise	82
Formation pour les Mécanismes Nationaux de Prévention d'Amérique latine	82
Atelier régional pour les Ombudsmen du Pacifique	83
Webinaires en coopération avec le CROA	84
SUBVENTIONS REGIONALES	86
Aperçu	86
Subventions régionales 2022-2023	86
OMBUDSMAN SOUS LA MENACE	90
Soutien au Protecteur du Citoyen d'Afrique du Sud	90
Soutien à l'Ombudsman d'Ukraine	91
Soutien au Protecteur du Citoyen et de la Citoyenne d'Haïti	92
PROJETS DE L'IIO	93
Group de travail sur les Nations Unies	93
Évaluation par les pairs	96
Révision des Statuts de l'IIO	96
13e Congrès mondial de l'IIO	96
RECHERCHE & PUBLICATIONS	98
Étude comparative: la numérisation des services publics et le rôle de l'Ombudsman	98
Série de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires	98
Lancement d'un nouveau portail vidéo	99

CONSEIL D'ADMINISTRATION	101
Prise de fonction de la nouvelle Secrétaire générale	101
Élections dans les Régions	101
Réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO à Vienne	102
Membres honoraires à vie	103
RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION	106
Participation de l'IIO à des événements internationaux	106
Visites au Secrétariat général	113
FINANCES	115
Situation financière actuelle	115
Cotisations	116
Audit externe	117
RAPPORTS DES RÉGIONS	118
Région Afrique	118
Région Asie	121
Région Australasie & Pacifique	127
Région Caraïbes & Amérique Latine	134
Région Europe	139
Région Amérique du Nord	140

En se penchant sur les douze derniers mois, il apparaît clairement que peu d'années, depuis les débuts de l'IIO, ont été aussi riches en défis que 2022-2023. Le monde n'avait pas encore surmonté la crise causée par la pandémie de Covid-19 lorsqu'il a été frappé par le choc suivant – la rupture de la paix en Europe à la fin de février 2022. Au nom de ses objectifs et de ses principes, l'IIO se devait de réagir à cette situation critique et de prendre position. Pour la première fois dans les 44 ans de son histoire, il a évalué les positions et activités d'un membre votant et, après des délibérations approfondies, a mis fin à l'adhésion à l'IIO d'une institution d'ombudsman dont les pratiques et normes professionnelles avaient été fortement mises en question.

Ce cas exceptionnel n'a pas empêché l'IIO d'ouvrir ses portes aux institutions d'ombudsman remplissant les critères d'adhésion à l'IIO se fondant sur les droits de l'homme et la primauté de la loi.

ADHÉRENTS DE L'IIO

En 2022-2023, le nombre des adhérents à l'IIO a augmenté de trois. L'IIO compte actuellement 257 membres. Parmi ceux-ci, 214 sont des membres votants et 43 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 111 pays différents (Afrique : 30 ; Asie : 14 ; Australasie & Pacifique : 8 ; Caraïbes & Amérique latine : 10 ; 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	34	6
Asie	25	11
Australasie & Pacifique	18	2
Caraïbes & Amérique latine	29	1
Europe	88	9
Amérique du Nord	20	14
TOTAL (dans les Régions)	214	43
Nombre total d'adhérents en 2022-2023 : 257		
<i>(Nombre total d'adhérents en 2021-2022 : 254)</i>		

Cinq institutions ont rejoint l'IIO en 2022-2023. Trois institutions ont obtenu le statut de membre votant : la Defensoria Pública da União (DPU), Brésil (Région Caraïbes & Amérique latine), l'Ombudsman de l'Île-du-Prince-Edouard, Canada, le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire du Yukon, Canada (tous deux de la Région Amérique du Nord). Deux institutions qui ont rejoint l'IIO en 2022-2023 – l'Ombudsman des services financiers, Île Maurice (Région Afrique) et le Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), Brésil (Région Caraïbes & Amérique latine) – ont été admises comme membres ordinaires.

Un membre votant de la Région Europe – l'Ombudsman pour le traitement des plaintes sur le service des forces armées, Royaume-Uni (Région Europe) – a mis fin à son adhésion à l'IIO.

Comme mentionné plus haut, l'IIO a été contraint d'annuler l'adhésion de l'un de ses membres votants. Lorsque l'invasion russe en Ukraine a commencé, des doutes sont apparus parmi les membres du Conseil d'administration de l'IIO quant à savoir si le Haut-Commissaire aux droits de l'homme de la Fédération de Russie agissait en conformité avec les Statuts de l'IIO et l'éthique professionnelle généralement admise régissant l'institution d'ombudsman, en particulier l'indépendance et l'impartialité. La question a été discutée en détail par le Conseil d'administration au cours de trois réunions différentes, une réunion en personne à New York et deux réunions de suivi par voie électronique. Lors de sa troisième réunion en août 2022, le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé à une nette majorité la révocation de l'adhésion à l'IIO du Haut-Commissaire aux droits de l'homme de la Fédération de Russie. Tout au long du processus de décision, une pleine équité procédurale a été garantie au Commissaire, comprenant également l'opportunité de commenter par écrit l'évaluation du Conseil d'administration de l'IIO. À la fin du processus, il était évident que l'institution ne remplissait pas les exigences essentielles requises pour un statut de membre votant de l'IIO.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2022 et juin 2023, cinq institutions qui envisageaient de devenir membres de l'IIO ont contacté le Secrétariat général.

Région Caraïbes & Amérique Latine:

- Centro de Innovación para las Contrataciones y Abastecimiento (CICAB), Chili
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Morelos, Mexique

Région Europe:

- Médiatrice régionale du Tyrol, Autriche
- Ombudsman fir Kanner a Jugendlecher, Luxembourg
- Business Ombudsman Council, Ukraine

FORMATIONS & ATELIERS

FORMATION EN LIGNE SUR LA COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Le 22 mars 2023, l'IIO a poursuivi avec succès sa bonne coopération avec l'organisme de formation Media First, basé au Royaume-Uni, et a proposé gratuitement à ses membres une quatrième formation en ligne sur les compétences de communication en situation de crise (*Crisis Communications Skills*).

La formation a été dispensée en deux parties. Les participants devaient compléter un module de formation en ligne en auto-enseignement avant une journée entière de sessions de formation, dispensées par des experts en communication de crise ayant une longue expérience dans le journalisme et la formation aux médias. La session de formation a commencé par l'acquisition de connaissances théoriques sur les stratégies de communication de crise, en analysant des interviews de différents porte-paroles et une discussion sur les composantes essentielles d'une communication de crise réussie. En se basant sur un scénario hypothétique, les participants ont ensuite été partagés en deux groupes et ont été invités à rédiger leurs propres déclarations. La session de l'après-midi a mis l'accent sur des exercices pratiques tels que des simulations d'interviews radiophoniques et télévisées, analysées ensuite par les formateurs conjointement avec les participants.

Des membres de l'IIO originaires d'Europe, d'Afrique, d'Amérique Latine, d'Amérique du Nord et de la Région Australasie & Pacifique ont participé à cette formation en ligne qui a été divisée en trois sessions afin de tenir compte du décalage horaire entre les Régions. Les retours des participants ont montré qu'ils avaient particulièrement profité des activités pratiques durant les sessions, de l'expérience et des compétences des formateurs, des échanges avec les autres participants et de l'illustration détaillée des différentes stratégies de communication de crise.

FORMATION POUR LES MÉCANISMES NATIONAUX DE PRÉVENTION D'AMÉRIQUE LATINE

L'IIO a poursuivi sa coopération fructueuse avec l'Association pour la prévention de la torture (APT) et la série de formations répondant aux besoins spécifiques des bureaux d'ombudsman détenant également un mandat de mécanisme national de prévention (MNP).

Les institutions d'Amérique latine mettent traditionnellement fortement l'accent sur les droits de l'homme et beaucoup d'entre elles sont également MNP. Proposer des formations MNP en espagnol permet non seulement d'enrichir l'offre de l'IIO, mais représente également une

opportunité d'atteindre les bureaux de la Région qui ne sont pas encore membres de l'IIO et de présenter l'IIO, ses services et la valeur et les bénéfices d'une adhésion à l'IIO.

Le public cible de ces formations spécifiques est constitué des mécanismes nationaux de prévention (MNP) expérimentés et bien établis. En étroite coopération avec l'APT, il a donc été convenu de proposer des contenus de formation qui sont importants pour la Région. La formation a donc été basée sur un précédent projet de l'APT dans la Région et s'est concentrée spécifiquement sur le sujet d'actualité *Le renforcement des stratégies pour un monitoring efficace : le cas des femmes et des personnes LGBTI+ dans les premiers moments de leur détention (Strengthening strategies for effective monitoring: the case of women and LGBTI+ persons in the first moments of detention)*. Il s'agissait d'aborder le fait que les femmes et les personnes LGBTI+ sont les plus exposées au risque de torture et de violations de leurs droits lorsqu'elles sont privées de liberté – en particulier dans les phases précoces de détention – et qu'elles ont donc des besoins supplémentaires qui requièrent l'attention des organismes de surveillance. Les participants de différents MNP dans la Région se sont réunis pour des échanges sur leurs expériences pratiques en lien avec l'inclusion d'une perspective de genre dans le processus de surveillance. Ils ont discuté des stratégies pour des changements positifs dans la pratique, en particulier en ce qui concerne la mise en place de mesures de protection.

La 5^e session de ce cycle de formation MNP a été généreusement organisée par la Commission Nationale des Droits de l'Homme du Mexique (CNDH) à Mexico en mai 2023 et a été dispensée en espagnol par deux experts de l'APT. La Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine, Mme Nashieli Ramírez Hernández, a assisté à la réunion pour accueillir les participants au nom de l'IIO.

ATELIER RÉGIONAL POUR LES OMBUDSMAN DU PACIFIQUE

Le bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande a organisé un atelier de deux jours en présentiel, destiné aux ombudsman et aux institutions chargées de veiller à l'intégrité dans la Région Pacifique, soutenu par une subvention de l'IIO. L'atelier a permis aux dirigeants actuels et en devenir ainsi qu'aux enquêteurs principaux d'acquérir les compétences requises pour assumer un rôle de mentor, de formateur et de coach auprès de leurs équipes.

Les participants étaient venus des Îles Cook, de Samoa, des Tonga, de Vanuatu, de Papaouasie-Nouvelle-Guinée, des Îles Salomon, de Kiribati et de Nouvelle-Zélande afin d'assister à cet atelier de deux jours à Suva, dans les Îles Fidji, en mars 2023. Il a été conduit conjointement par l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande et un représentant du bureau de l'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie). L'Ombudsman de l'État de Victoria, Mme Deborah Glass, a accueilli les participants en tant que Présidente de la Région Australasie & Pacifique de l'IIO,

les encourageant à profiter pleinement de cette opportunité d'apprendre et de se développer, d'établir des réseaux avec leurs collègues et de partager leurs expériences.

Tout au long de cet atelier hautement interactif et participatif, les échanges d'idées et les discussions sur les différentes pratiques entre les bureaux se sont avérés précieux. Les participants ont déclaré que l'atelier avait permis de consolider les connaissances acquises lors de sessions en ligne et qu'ils étaient désormais mieux équipés pour leur rôle de mentor, formateur et coach auprès de leurs équipes, et en mesure d'animer des réunions de façon plus efficace. Ils ont aussi apprécié la possibilité d'apprendre les uns des autres en ce qui concerne les pratiques des différents bureaux et sur celles qu'ils pourraient adopter dans le leur, telles que les techniques d'enquête, l'attribution d'un stagiaire à un mentor spécifique, et des idées pour communiquer avec les médias.

WEBINAIRES EN COOPÉRATION AVEC LE CROA

Au cours de l'exercice, l'IIO a poursuivi son étroite collaboration avec le Centre de recherche des ombudsmen africains (CROA) – le service de formation et de recherche de l'Association des ombudsmen et médiateurs africains (AOMA) – et a de nouveau contribué à plusieurs événements de webinaire.

Le 23 août 2022, un webinaire a été organisé pour présenter le travail des ombudsmen sectoriels, en l'occurrence le travail spécifique de ***l'Ombudsman municipal, de la police et de l'armée*** (*Municipal, Police and Military Ombudsman*). Alors que la portée des bureaux nationaux d'ombudsman est très large, certains pays ont établi des ombudsmen sectoriels spécifiques afin de traiter des sujets spécifiques à certains secteurs. Parmi les intervenants de ce webinaire se trouvaient Mme Helena Nachtergaele, Ombudsman de la Commune de Gand (Belgique), M. Vusumuzi Masondo, Ombudsman militaire d'Afrique du Sud, et M. Oswald Reddy, Ombudsman des services de police de la Province du Cap-Occidental (Afrique du Sud). Ils ont expliqué les fondements et la mission de l'ombudsman sectoriel, et ont discuté de leurs relations avec leur ombudsman national, ainsi que du processus de nomination et de révocation du personnel.

Le 13 octobre 2022, le CROA et l'IIO ont organisé un webinaire portant sur ***La résolution des Nations Unies sur les ombudsmen et les médiateurs, les Principes de Venise et la déclaration OR Tambo*** (*UN Resolution on Ombudsman and Mediators, the Venice Principles and the OR Tambo Declaration*) afin de discuter comment ces instruments peuvent être des outils utiles pour renforcer, protéger et promouvoir l'institution de l'ombudsman. Parmi les intervenants à ce webinaire se trouvait M. Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui a parlé de la résolution de l'ONU et de l'importance de donner plus de visibilité au travail de l'ombudsman au niveau des Nations Unies. Mme Caroline Martin, de la

Commission de Venise du Conseil de l'Europe, a expliqué comment s'étaient développés les Principes de Venise et comment ils peuvent aider les ombudsmen du monde entier à renforcer leur mandat. M. John Walters, ancien Ombudsman de Namibie et ancien Président de l'IIO, a conclu le webinaire avec une présentation de la Déclaration OR Tambo et des principes essentiels relatifs aux institutions d'ombudsman qui émanent de cette déclaration.

Un webinaire a été tenu le 15 novembre 2022 sur le thème *La gestion des comportements difficiles* (*Dealing with Challenging Behaviour*). L'une des expériences que les ombudsmen du monde entier ont en commun est la gestion des comportements difficiles de la part des personnes qui ont recours à leurs services. Les personnes peuvent être en colère ou frustrées lorsqu'elles s'adressent à l'ombudsman, parfois à juste titre. Elles peuvent être vulnérables ou en détresse. Il est possible qu'elles n'écoutent pas les conseils donnés et, à l'occasion, qu'elles se comportent même de façon abusive ou menaçante. Lors de ce séminaire, l'Ombudsman de l'État de Victoria, Mme Debora Glass, est intervenue, donnant des indications sur la façon d'affronter efficacement de tels comportements par une approche graduelle et des conseils sur la gestion adéquate des plaignants difficiles. M. Joseph Whittal, Commissaire aux droits de l'homme et à la justice administrative du Ghana, et M. Neels Van der Merwe, Enquêteur principal au Bureau du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud, ont également contribué à ce webinar par des présentations.

Un webinaire intitulé *Médiation et modes alternatifs de résolution des conflits* (*Mediation and Alternative Dispute Resolution*) a eu lieu le 17 janvier 2023. Les modes alternatifs de résolution des conflits offrent aux parties un espace sécurisé de révision des options et leur permettent de développer leurs propres conditions de règlement dans un format accepté mutuellement. Pendant ce webinaire, les experts ont donné des informations sur les façons de résoudre les plaintes à travers la médiation et/ou des modes alternatifs de résolution des conflits. Parmi les intervenants se trouvait, entre autres, M. Gabriel Savino, Ombudsman de la Province de Santa Fe, (Argentine), qui a partagé la longue expérience de son bureau dans le domaine des pratiques de médiation.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Lorsque la pandémie de Covid-19 a finalement reculé et que les conditions de travail sont revenues à la normalité au cours de l'année 2022, il est devenu plus facile pour les institutions d'ombudsman soit de développer des idées pour de nouveaux projets dans le cadre du programme de subventions régionales de l'IIO pour 2022-2023, soit de continuer à travailler sur les projets démarrés dans le cadre de programmes de subventions régionales des périodes précédentes. Pour les projets finalisés en 2022-2023, l'IIO a versé un total de 13 108,00 euros aux bénéficiaires.

APERÇU

Les membres de la Région Europe et de la Région Amérique Latine ont reçu **en 2020-2021 des subventions régionales de l'IIO** pour des projets ayant trait au renforcement des capacités institutionnelles.

Les partenaires européens du projet, le Bureau du Défenseur des droits de l'homme de la République d'Arménie et le Bureau du Défenseur Public de Géorgie se sont conjointement concentrés sur le thème *Renforcer les capacités des institutions d'ombudsman en matière de surveillance des droits socio-économiques pendant des situations d'urgence (Strengthening the Capacities of Ombudsman Institutions in Monitoring the Socio-Economic Rights during Emergency Situations)*. Ils ont recruté un expert externe pour développer une ligne directrice et organisé une formation sur la surveillance pour le personnel des bureaux d'ombudsman arméniens et géorgiens.

Sur le continent sud-américain, la Commission des droits de l'homme de la Ville de Mexico a conduit un projet sur le thème *Renforcement du système non-juridictionnel en matière de droits de l'homme dans le contexte de la pandémie de Covid-19 (Strengthening of the non-jurisdictional Human Rights system in the context of the Covid-19 pandemic)*. Basé sur une initiative d'ombudsman de plusieurs pays d'Amérique latine tels que l'Argentine, la Bolivie, la Colombie, le Salvador, le Guatemala et l'Uruguay, le projet a aidé à identifier les défis et les besoins des organisations publiques de promotion des droits de l'homme face à des situations d'urgence telles que la récente pandémie. Il a montré clairement la nécessité d'espaces de dialogue pour s'échanger sur les expériences et les bonnes pratiques afin de renforcer le système non-juridictionnel de protection des droits de l'homme dans la région.

Dans la Région Asie, deux projets ont été finalisés. Une **subvention régionale 2021-2022** a été versée à l'Ombudsman de la province de Sindh, au Pakistan, pour son étude sur *L'évaluation de la malnutrition (retard de croissance) dans le district de Tharparkar (Assessment of Malnutrition*

(*Stunting*) in the District Tharparkar). L'objectif clé de cette étude était d'analyser les programmes spécifiques de nutrition des cinq dernières années dans le district de Tharparkar. L'accent a été mis sur une recherche documentaire consistant à évaluer les données secondaires provenant de la littérature locale et mondiale, les rapports et les études ainsi que les données primaires issues d'interviews avec des informateurs et de discussions avec les principales parties prenantes dans le district de Tharparkar. En se basant sur les principaux résultats de cette recherche, des recommandations ont été formulées afin d'améliorer la fourniture des services et les résultats en matière de nutrition dans le district de Tharparkar.

Le deuxième bénéficiaire d'une subvention régionale de l'IIO réservée à la Région Asie venait également du Pakistan. L'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa a reçu une **subvention régionale 2020-2021** après avoir terminé un deuxième cycle de la *Campagne de sensibilisation publique (Public Awareness Campaign)* démarrée en 2018-2019. Cette fois-ci, la campagne a couvert des districts reculés tels que les districts de Mohmand, Orakzai et Chitral. Les personnes présentes ont été informées du rôle et du mandat de l'institution d'ombudsman ; des brochures et du matériel d'information ont été distribués. En conséquence, le nombre de plaintes a significativement augmenté.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2022-2023

Conformément à une décision prise en mai 2022 lors de la réunion du Conseil d'administration à New York, 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 2022-2023. Après évaluation des propositions de projets, le Conseil d'administration a alloué un montant de 27 960,00 euros aux sept projets régionaux 2022-2023 sélectionnés.

Dans la **Région Afrique**, le Bureau du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud obtiendra une subvention régionale 2022-2023 de l'IIO pour le projet interprétation simultanée et traduction des présentations pour les webinaires menés par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO). Établi par le Protecteur du Citoyen en coopération avec l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA), le CARO dispense des formations pratiques régionales aux bureaux d'ombudsman sur des sujets tels que les principes de l'ombudsman et l'évolution, la gestion des dossiers, les techniques d'enquête, la rédaction des rapports et la médiation. Afin de mener les webinaires de façon plus efficace et d'atteindre un plus large public, le CARO a recours à des services linguistiques professionnels en anglais, français, portugais et arabe lorsqu'ils sont abordables. La subvention régionale de l'IIO contribuera à améliorer la portée et la qualité des webinaires du CARO.

Grâce au programme de subventions régionales 2022-2023 de l'IIO, deux membres de la **Région Asie** auront l'opportunité d'augmenter l'impact public de leurs institutions.

L'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa, au Pakistan, sera en mesure d'étendre la campagne de sensibilisation démarrée en 2018-2019 à d'autres districts reculés ou nouvellement créés. Cette fois, l'initiative ciblera les districts de Tank, Bannu, Lakki Marwat, Kohat, Hangu, Shangla, Battagram, Kohistan et Torghar.

L'Ombudsman de la province de Sindh, également au Pakistan, lancera une initiative similaire dans les zones rurales de sa province. Ses activités visant à expliquer le rôle et l'importance de l'institution d'ombudsman s'appuieront sur les médias sociaux, des vidéos ainsi que sur des contacts personnels avec le public.

La **Région Caraïbes & Amérique latine** bénéficiera du soutien de l'IIO pour de nouveaux projets planifiés par la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México et la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en Argentine.

Le projet partenaire du Mexique mettra l'accent sur le *Développement d'un programme commun et de mesures stratégiques en matière de droits de l'homme pour les Caraïbes et l'Amérique latine dans le contexte post-Covid-19 (Development of a common agenda and strategic measures in the field of human rights for the Caribbean and Latin America in the post-COVID-19 context)*. Des réunions virtuelles et une réunion en présentiel des dirigeants des organismes non-juridictionnels de promotion des droits de l'homme d'Argentine, de Bolivie, d'Équateur, du Salvador, du Guatemala, d'Haïti, du Mexique et de Panama seront organisées dans le but de renforcer la protection des droits de l'homme de populations moins privilégiées qui sont significativement plus affectées par tous les types de crise que d'autres groupes.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe publiera un livre regroupant les expériences recueillies lors du Congrès international sur la médiation intitulé *Aborder les conflits dans le cadre du Programme mondial (Addressing Conflict in the Global Agenda)*, qui s'est tenu en juillet 2022 à Rosario, dans la province de Santa Fe.

La **Région Europe** mettra elle aussi en œuvre deux projets dans le cadre du programme de subventions régionales 2022-2023.

Par l'initiative *Connecter les procédures de l'ombudsman et les citoyens (Connecting Ombudsman procedures and citizens)*, fondée conjointement avec l'IIO, le Commissaire aux droits fondamentaux de la Hongrie promouvra le travail des bureaux régionaux ouverts récemment à Szeged, Debrecen, Győr, Miskolc, Pécs et Székesfehérvár. Une série de conférences de sensibilisation sera tenue dans les six régions dans le cadre d'activités promotionnelles.

Le deuxième membre européen à bénéficier du soutien de l'IIO est l'Ombudsman et Commissaire à l'information d'Irlande. Il travaillera sur *L'introduction d'une approche basée*

sur les droits de l'homme pour examiner les plaintes (The Introduction of a Human Rights Based Approach for examining complaints). Le projet inclura deux éléments principaux : l'élaboration d'un manuel d'orientation à l'usage du personnel en liaison avec le développement d'une approche fondée sur les droits de l'homme pour l'examen des plaintes, ainsi qu'une formation en présentiel dispensée aux personnels des bureaux d'ombudsman afin de leur permettre d'évaluer les actes des prestataires de services publics. L'objectif global du projet est d'assurer que les organisations fournissant des services publics appliquent effectivement les principes des droits de l'homme.

OMBUDSMAN SOUS LA MENACE

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 AU PROTECTEUR DU CITOYEN D'AFRIQUE DU SUD

La Protectrice du citoyen d'Afrique du Sud, Mme Busisiwe Mkhwebane, a été suspendue de ses fonctions le 9 juin 2022. Madame Mkhwebane fait actuellement l'objet de procédures en vertu de la Section 194 de la Constitution d'Afrique du Sud, afin d'enquêter sur son aptitude à exercer ses fonctions, ce qui pourrait mener à sa révocation.

Dans une déclaration publique envoyée à la présidence du Comité d'enquête pour la section 194 du Parlement de la République d'Afrique du Sud et publiée sur le site Web de l'IIO, l'IIO a manifesté son soutien à l'institution du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud et a souligné qu'il était important que les auditions à l'Assemblée nationale soient tenues de façon équitable envers Mme Mkhwebane et qu'elles respectent les Principes de Venise et la Résolution de l'Assemblée générale de l'ONU. L'institution d'ombudsman joue un rôle vital en fournissant un mécanisme indépendant et impartial permettant aux citoyens de faire valoir leurs droits en cas d'actions gouvernementales injustifiées. Elle agit comme moyen vital de promotion et protection de l'intégrité dans les institutions publiques, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi. Dans cette déclaration, l'IIO a donc souligné qu'il est vital que les institutions d'ombudsman restent indépendantes des gouvernements et préservées de toute ingérence politique.

En mai 2023, la Présidente de la Région Afrique, Mme Florence Kajuju, qui est aussi l'Ombudsman du Kenya et la Secrétaire générale de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA), a rapporté que l'AOMA observe les actions du comité de la Section 194. En janvier 2023, Mme Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen de Zambie et Trésorière de l'IIO, et Mme Kajuju, la Présidente de la Région, ont été invitées à faire une présentation pour sensibiliser le Comité de la Section 194 sur le rôle de l'ombudsman au sein d'une démocratie constitutionnelle. Au cours de cette présentation, Mme Sokoni a fait part au Comité des Principes de Venise, des Principes des Nations Unies sur les institutions d'Ombudsman, et de la déclaration OR Tambo, qui soulignent tous le fait que l'indépendance et l'autonomie des institutions d'ombudsman doivent être garanties par la constitution. Elle a mis l'accent

sur l'importance d'assurer la protection et l'immunité de l'institution d'ombudsman face aux poursuites ou aux persécutions.

L'AOMA va continuer à observer ces actions afin d'assurer qu'elles se déroulent de façon transparente, défendant les principes de la primauté de la loi et de la justice naturelle, et garantira qu'une conclusion équitable soit obtenue à ce sujet. Les auditions dans le cadre de l'enquête du Comité de la Section 194 seront terminées dans le cours de l'année 2023.

SOUTIEN À L'OMBUDSMAN D'UKRAINE

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, et le Vice-Président de la Région Europe, Rob Behrens CBE, ont suivi une invitation du Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien, M. Dmytro Lubinets, et ont assisté à une conférence internationale à Kiev en décembre 2022. Pour rappeler que l'Ukraine subit des attaques de drones et de missiles, la conférence s'est concentrée sur les *Droits de l'homme en heures sombres (Human Rights in Dark Hours)* et s'est tenue dans l'une des stations de métro les plus profondes du monde. La conférence a commencé par une poignante veillée aux chandelles, dédiée aux Ukrainiens qui ont fait le sacrifice ultime pour leur pays.

Le Président Zelensky, personnalité de l'année du Time, a prononcé un puissant discours d'ouverture et a spécifiquement noté la visite en Ukraine de hautes personnalités officielles de l'IIO. Le Président Field a été également invité à s'adresser à la conférence et une session entière de la conférence a été consacrée au Vice-Président de la Région Europe, Rob Behrens, qui s'est adressé à l'auditoire et a également tenu une séance de questions-réponses avec leur excellent collègue ukrainien, l'Ombudsman Lubinets.

Au cours de leur séjour, M. Field et M. Behrens ont également eu l'honneur de rencontrer le président du Verkhovna Rada (Parlement), M. Ruslan Stefanchuk. Le président a exprimé sa sincère reconnaissance aux représentants de l'IIO pour le soutien constant apporté à l'Ukraine dans le domaine des droits de l'homme et pour le courage personnel dont ils ont fait preuve en cette période difficile pour l'Ukraine. « *Ceci est un exemple de professionnalisme et de courage de la part des dirigeants des institutions de promotion des droits de l'homme dans le monde. Vous exprimez votre engagement envers les idéaux des droits de l'homme et de la liberté non en paroles, mais en actes* », a souligné le Président du Parlement ukrainien.

Le Président Field et le Vice-Président de la Région Europe, M. Behrens, ont commencé leur troisième jour à Kiev par la visite d'un bunker utilisé par le personnel du Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien pendant les attaques de missiles. Ceci a été suivi d'un échange formel avec le Commissaire et ses cadres, avant d'assister à une réunion du Conseil de coordination du Bureau de l'Ombudsman de l'Ukraine, un comité consultatif

supérieur constitué d'experts en droits de l'homme issus de la société civile. M. Field et M. Behrens ont visité des lieux ayant subi des destructions à Kiev et rendu hommage aux soldats qui ont donné leur vie pour leur pays. La journée s'est terminée par la visite d'un « point d'invincibilité », soit un bâtiment pneumatique chauffé et pourvu d'électricité, de thé, de café, d'eau et de lits pour les citoyens ukrainiens.

Le président Field a exprimé la plus sincère reconnaissance de l'IIO au Commissaire du parlement ukrainien, M. Dmytro Lubinets, et a remercié les nombreux membres de la société civile qu'il a rencontrés pour le travail inestimable qu'ils accomplissent au jour le jour en Ukraine. « *Cette odieuse agression contre une nation souveraine doit cesser. L'Institut International de l'Ombudsman est profondément solidaire du peuple ukrainien et de notre courageux collègue Dmytro Lubinets* », a déclaré le Président Field. M. Rob Behrens, Vice-Président de la Région Europe, a également remercié le Commissaire Lubinets et son équipe. « *Le leadership, le courage et l'humilité dont font preuve notre hôte, le Commissaire Dmytro Lubinets, et sa superbe équipe du Bureau de l'Ombudsman, ont rendu ce voyage inoubliable. Nous rentrons à la maison humbles et déterminés à promouvoir la cause ukrainienne de façon aussi concrète que le peut la communauté mondiale de l'Ombudsman* », a déclaré Rob Behrens.

SOUTIEN AU PROTECTEUR DU CITOYEN ET DE LA CITOYENNE D'HAÏTI

En mai 2023, l'IIO a exprimé son inquiétude face aux actes de violence qui ont été perpétrés à Haïti et a apporté son soutien à l'appel important lancé par M. Renan Hédouville, Protecteur du Citoyen et de la Citoyenne de la République d'Haïti, adressé aux autorités du gouvernement du pays pour garantir le droit à la vie et à la sécurité de la population.

Au regard de l'évolution de la situation à Haïti, l'IIO a exprimé ses sincères condoléances aux familles des victimes de ces actes de violence, en particulier des actes de pillage, de vandalisme, d'incendies criminels et de meurtre, que l'IIO condamne sévèrement. Ces actes et d'autres attribués à des bandes criminelles alimentent le climat de violence dans différentes parties du pays et ont donné lieu à de massifs déplacements à l'intérieur du pays ainsi qu'à des migrations internationales. L'IIO a souligné sa solidarité pour le travail accompli par l'Office de la Protection du Citoyen, ainsi que pour le travail de défense des droits de l'homme effectué par les ombudsman qui travaillent dans les pays affectés par la crise humanitaire en Haïti. De plus, l'IIO a réitéré son respect et son soutien pour le travail du Protecteur du Citoyen, dont le travail est essentiel pour le respect et la garantie des droits de l'homme de toute la population d'Haïti.

GRUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES

L'IIO a établi un Groupe de travail sur les Nations Unies pour élaborer des stratégies afin d'améliorer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de cette organisation. Il s'agit 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.

LA RÉOLUTION DES NATIONS UNIES RÉCEMMENT ADOPTÉE RENFORCE ENCORE L'INSTITUTION DE L'OMBUDSMAN DANS LE MONDE ENTIER.

Le 15 décembre 2022, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté 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/77/224). La résolution des Nations Unies sur l'ombudsman est soumise par le Maroc sur une base biennale avec le grand soutien du Médiateur du Maroc.

Par cette résolution nouvellement adoptée, les Nations Unies reconnaissent le fait que l'ombudsman remplit souvent également un mandat de mécanisme national de prévention (MNP) dans la lutte contre la torture et les autres traitements cruels, inhumains ou dégradants. Elles notent également avec préoccupation que l'ombudsman pourrait se trouver menacé et elles encouragent les États membres à assurer une protection adéquate de leur ombudsman respectif contre les représailles, les intimidations ou les menaces, et à garantir que l'ombudsman et son équipe bénéficient d'une protection appropriée face à des abus injustifiés du processus judiciaire concernant les questions traitées en lien avec les fonctions que leur confère la loi. De plus, la résolution met en valeur l'importance des Principes de Venise comme instrument international pertinent qui guide le travail de l'ombudsman et encourage les États membres à établir des bureaux indépendants et à renforcer ceux qui existent en assurant que leur indépendance est conforme aux Principes de Venise.

Finalement, mais non sans importance, la résolution des Nations Unies reconnaît le travail actif de l'IIO et encourage les ombudsman à s'engager activement auprès de l'IIO dans le but d'avoir des échanges sur les expériences et les pratiques exemplaires au sein de ce réseau global.

STATUT D'OBSERVATEUR À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES NATIONS UNIES

Le Groupe de travail sur les Nations Unies a continué ses travaux visant à obtenir un statut d'observateur permanent à l'Assemblée générale des Nations Unies (AGNU) et avait pour objectif de soumettre une candidature en août 2023.

Les observateurs permanents peuvent participer aux sessions et aux travaux de l'AGNU et entretiennent des missions au siège des Nations Unies. Les critères permettant d'avoir ce statut sont plutôt vagues. Cependant, comme de plus en plus d'organisations posent leur candidature pour avoir un tel statut, la Sixième Commission – qui examine toutes les candidatures et décide habituellement par consensus si elles doivent être inscrites à l'ordre du jour de la prochaine réunion de l'AGNU – a tendance à appliquer plus rigoureusement la décision 49/425 des Nations Unies, selon laquelle seuls seront pris en compte les États et les organisations intergouvernementales dont les activités couvrent des sujets d'intérêt pour l'AGNU.

Un large soutien des États membres est donc essentiel ; d'autant plus que l'IIO n'est pas une organisation intergouvernementale. Ces deux dernières années, le Secrétariat a cherché de façon proactive à obtenir un soutien à la candidature de l'IIO au statut d'observateur à travers ses membres, espérant un large soutien inter-régional, qui aurait pu augmenter les chances d'un résultat positif pour la candidature de l'IIO au statut d'observateur. Nombre de nos membres se sont tournés proactivement vers leurs gouvernements, ministres des Affaires étrangères et missions permanentes auprès des Nations Unies, dans le but de plaider en faveur de la candidature de l'IIO et de solliciter l'appui de leurs pays au sein de la Sixième Commission. L'IIO est très reconnaissant pour cet engagement actif et le soutien inconditionnel de la part de ses membres.

Malheureusement, une première initiative de rapprochement de la part de la mission permanente de l'Autriche auprès des Nations Unies à New York a montré que de nombreux États membres hésitaient encore à apporter leur soutien à la candidature de l'IIO à ce stade et qu'il ne pourrait pas compter sur le large soutien inter-régional dont il aurait eu besoin pour atteindre le consensus nécessaire à la Sixième Commission. Le Conseil d'administration de l'IIO a donc décidé de ne pas soumettre de candidature au statut d'observateur en 2023. Cependant, il continuera à observer les évolutions et envisagera de nouveau de soumettre une candidature, au cas où se présenterait à l'avenir un moment opportun. Pendant ce temps, l'IIO continuera ses efforts pour renforcer sa relation avec les Nations Unies à travers d'autres canaux et projets.

COOPÉRATION AVEC L'UNITAR

L'IIO a signé un protocole d'accord avec l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR) en mai 2022. Le protocole d'accord identifie des champs thématiques pour la collaboration, qui comprennent – entre autres – des formations destinées aux institutions d'ombudsman sur l'Agenda 2030 des Nations Unies et ses Objectifs de développement durable (ODD).

Des entretiens préliminaires entre l'UNITAR de New York et le Secrétariat de l'IIO ont confirmé que l'UNITAR sera en mesure de concevoir des formations sur les ODD adaptées aux connaissances et besoins des bureaux d'ombudsman. Afin d'élaborer des contenus qui apporteront à nos membres un réel bénéfice, le Secrétariat a mené une enquête auprès de tous les membres de l'IIO afin de déterminer si et dans quelle mesure les membres de l'IIO sont sensibilisés à l'Agenda 2030 et ses ODD et si/comment ces derniers les guident dans leur travail.

Les résultats de cette étude ont été remis à l'UNITAR et fourniront une bonne base pour l'élaboration d'une proposition de formation pour les ombudsman dans ce domaine.

LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE L'IIO RENCONTRE LE HAUT-COMMISSAIRE AUX DROITS DE L'HOMME DES NATIONS-UNIES

Le 6 juin, la Secrétaire générale de l'IIO, Mme Gaby Schwarz, a accueilli dans les locaux du Collège des Médiateurs autrichiens le Haut-Commissaire aux droits de l'homme des Nations-Unies, M. Volker Türk, afin de discuter des objectifs communs de protection et de promotion des droits de l'homme, et examiner les domaines de collaboration possibles entre l'IIO et les Nations Unies.

Cette réunion a offert une opportunité de discuter de questions importantes avec le Haut-Commissaire Türk, telles que la situation en Ukraine, la protection et le soutien aux ombudsman sous menace dans le monde entier, et les efforts de l'IIO pour continuer à renforcer ses liens avec les Nations-Unies ainsi que les possibles champs de collaboration avec les Nations-Unies et leurs organismes. La Secrétaire générale a aussi saisi l'opportunité de cette rencontre pour lancer une première invitation informelle au Haut-Commissaire aux droits de l'homme des Nations-Unies Volker Türk pour le 13^e Congrès mondial et Assemblée générale de l'IIO à La Haye en mai 2024.

M. Türk a pris ses fonctions en tant que Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme le 17 octobre 2022. Il a consacré sa longue et éminente carrière à la promotion des droits de l'homme, notamment à la protection internationale de certaines des personnes les plus vulnérables du monde : les réfugiés et les apatrides.

ÉVALUATION PAR LES PAIRS

Souhaitez-vous améliorer les performances de votre bureau et apprendre des pratiques exemplaires de vos collègues ? Si la réponse à l'une de ces questions est oui, l'évaluation par les pairs pourrait être le meilleur outil pour vous. L'évaluation par les pairs est un bon outil pour améliorer les services d'un bureau et tirer des leçons des pratiques exemplaires mises en place dans d'autres bureaux et par des experts. La comparaison des structures, des fondements juridiques, des méthodes et de l'efficacité avec d'autres peut être un vecteur d'amélioration stratégique et offrir une validation des propres pratiques. Une section dédiée à l'évaluation par les pairs sera bientôt créée sur le site Web de l'IIO. En attendant, n'hésitez pas à joindre le Secrétariat général de l'IIO via ioi@volksanwaltschaft.gv.at, si vous souhaitez être mis en contact avec les experts concernés.

RÉVISION DES STATUTS DE L'IIO

Lors de sa réunion à New York en mai 2022, le Conseil d'administration a mis en place un groupe de travail afin de réviser les dispositions existantes des Statuts de l'IIO. Ce Sous-Comité de révision des Statuts est présidé par M. Peter Boshier, deuxième Vice-Président et Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, et est constitué de membres venant des six régions de l'IIO.

Les dispositions analysées comprennent l'Article 7, qui guide le processus de soumission et d'évaluation des candidatures à l'adhésion, l'Article 10, concernant la perte du statut de membre, ainsi que les dispositions concernant le processus de prise de décisions sans réunion, tels que définis dans l'Article 17. L'objectif global est de disposer d'une série d'amendements prêts à être approuvés lors de la prochaine Assemblée générale de l'IIO à La Haye en 2024.

13^E CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO

Un appel à propositions a été lancé en juillet 2021 afin d'établir quelle serait l'institution hôte du 13^e Congrès mondial de l'IIO et de l'Assemblée générale. Le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé à l'unanimité le projet proposé par l'Ombudsman des Pays-Bas, M. Reinier Van Zutphen. Par conséquent, le prochain Congrès mondial et Assemblée générale de l'IIO se tiendra à La Haye du 13 au 17 mai 2024, sera accueilli par le bureau de l'Ombudsman des Pays-Bas, et placé sous le thème *Agir ensemble pour notre avenir commun (Act together for our tomorrow)*.

Cet événement qui a lieu tous les quatre ans réunit des institutions d'ombudsman du monde entier, qui se rencontrent pour partager leurs expériences, leur expertise et leurs connaissances. L'équipe de l'Ombudsman des Pays-Bas est en train de finaliser le programme

de la conférence, en étroite coopération avec les régions, afin d'assurer que le contenu de la conférence reflète les objets de préoccupations et les sujets pertinents pour les ombudsmen du monde entier.

RECHERCHE & PUBLICATIONS

ÉTUDE COMPARATIVE SUR LA NUMÉRISATION DES SERVICES PUBLICS ET LE RÔLE DE L'OMBUDSMAN

L'Université des Sciences appliquées de Vienne (FH Campus Wien) a mené une étude sur le rôle des institutions d'ombudsman dans le contexte de la numérisation croissante des services publics dans le monde entier.

Le projet était piloté par Mme Julia Dahlvik, une chercheuse en études socio-juridiques de l'Université des Sciences appliquées de Vienne, qui a contacté l'IIO pour demander le soutien de l'ensemble des membres de l'IIO dans toute leur diversité. L'IIO a été heureux de diffuser une courte enquête en ligne et de prier les collègues ombudsman d'apporter leur soutien à ce travail de recherche sur un thème tellement actuel. Le Secrétariat a eu le plaisir de constater que nombre de nos membres non seulement ont apporté leur contribution à l'enquête, mais se sont tenus à la disposition de Mme Dahlvik pour de courts entretiens en ligne.

Au début de 2023, Mme Dahlvik a publié un premier article sur ses conclusions préliminaires, intitulé *Accès à la justice administrative à l'ère numérique : possibilités de contact et rencontres personnelles dans les institutions publiques d'ombudsman dans le monde entier* (*Access to administrative justice in the digital era: contact possibilities and the personal encounter in public ombuds institutions worldwide*) dans *Recht der Werkelijkheid, Journal of Empirical Research on Law in Action*. De plus, elle a partagé certaines de ses conclusions dans le podcast de la publication *La loi en action* (*Law in Action*). Mme Dahlvik continuera à travailler sur ce sujet en faisant d'autres recherches ethnographiques sur le terrain, concernant le rôle de la numérisation dans l'accès à la justice à travers la perspective des institutions d'ombudsman, aussi bien dans le Nord que dans le Sud, dans le cadre son projet d'obtention d'un diplôme d'habilitation universitaire.

SÉRIE DE PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

L'IIO a publié le numéro 8 de sa série de publications sur les pratiques exemplaires en janvier 2023, avec une étude intitulée **La médiation, un outil efficace dans les enquêtes sur les plaintes** (*Mediation as an effective tool in complaint investigation*). Le processus de médiation est un outil qui permet l'interaction personnelle et un dialogue respectueux et direct favorisant la résolution des conflits. Il existe dans de nombreux pays depuis plusieurs décennies comme alternative à une procédure juridique et comme option alternative susceptible de mettre d'accord des parties en conflit.

Le numéro 8 de la série de publications sur les pratiques exemplaires de l'IIO a été écrit par le Bureau du Contrôleur et de l'Ombudsman de l'État d'Israël, qui a commencé à utiliser la médiation comme élément de sa boîte à outils en 2008 et s'est familiarisé avec les nombreux avantages de ce processus, outil efficace pour compléter la procédure classique d'enquête sur les plaintes. Au cours des années, le bureau a progressivement institutionnalisé la procédure de médiation et l'expérience a montré que l'intégration de processus de médiation publics au travail de l'institution d'ombudsman accroît la satisfaction des plaignants envers la procédure de gestion des plaintes et renforce leur foi dans l'autorité publique.

La publication passe en revue les principales caractéristiques du processus de médiation et sa méthodologie et explique les critères permettant de déterminer si une plainte se prête à la médiation. Elle donne des exemples illustrant des cas de médiations réussies menées par le bureau et précise les actions à entreprendre au niveau interne ou externe à l'organisation. Elle considère également les obstacles qui s'élèvent à l'obtention du consentement des parties concernées ainsi que les moyens de les surmonter.

Lorsque l'IIO a entrepris la publication de cette série d'articles sur les pratiques exemplaires, son intention était de fournir du matériel d'orientation sur les sujets clés et présenter et partager les pratiques exemplaires des bureaux d'ombudsman à travers le monde. Tous les articles sur les pratiques exemplaires sont disponibles sur le site Web de l'IIO.

LANCEMENT D'UN NOUVEAU PORTAIL VIDÉO

Dans notre monde de plus en plus numérisé et connecté, les contenus électroniques sont de plus en plus fréquents. Cela s'est avéré particulièrement pertinent au cours des deux dernières années de la pandémie de Covid-19 et a également affecté l'IIO lorsqu'il nous a fallu organiser notre 12^e Congrès mondial sous forme d'événement en ligne en 2021.

Organiser des événements, des séminaires et des réunions par des moyens virtuels a remplacé notre mode habituel d'interaction, de dialogue et d'apprentissage partagé durant la pandémie. C'est devenu un moyen efficace pour les échanges internationaux et restera un moyen de rester en contact à l'avenir. L'IIO est donc fier de présenter le nouveau portail vidéo de l'IIO, un outil permettant de partager avec tous les membres et un large public des contenus vidéos liés aux activités de l'ombudsman.

L'idée d'une plateforme vidéo est née du désir de mettre à disposition d'un plus large public les enregistrements des sessions de notre congrès mondial une fois le congrès passé. Au cours du processus de développement nous avons rapidement compris que nous devons nous efforcer d'offrir une plateforme plus large pour partager avec nos membres et des tiers intéressés des contenus vidéos sur des thèmes liés aux activités de l'ombudsman. Le portail a

été mis en ligne en novembre 2022 et l'objectif global est d'ajouter de nouveaux contenus sur une base régulière.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRISE DE FONCTION DE LA NOUVELLE SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Le 5 juillet 2022, M. Werner Amon a démissionné de son poste de Médiateur de la République autrichienne et, par conséquent, de son poste de Secrétaire général de l'IIO, en raison d'une opportunité professionnelle ouverte dans la province de Styrie, d'où il est originaire, et où il a pris le poste de ministre des Affaires européennes et internationales de l'Éducation et de Ressources Humaines de l'État de Styrie.

Le 1^{er} août 2022, Mme Gaby Schwartz a pris ses fonctions de nouvelle Secrétaire générale de l'IIO. Les membres du Collège des Médiateurs autrichiens, conformément à l'Article 20.1 des Statuts de l'IIO, l'ont nommée pour remplir cette mission à l'unanimité.

Pendant 40 ans, Gaby Schwarz a travaillé comme journaliste dans différents postes à l'ORF, l'entreprise de radio-télévision publique autrichienne. En novembre 2017, elle est devenue députée à l'Assemblée nationale autrichienne. Pendant cette période, Mme Schwarz a été vice-présidente du groupe parlementaire du Parti populaire autrichien et la porte-parole du parti sur les questions relevant de la santé et des médias. Le 11 juillet 2022, Mme Gaby Schwarz a prêté serment en tant que Médiatrice et membre du Collège des Médiateurs autrichiens.

Dans son rôle de Secrétaire générale de l'IIO, les engagements de Mme Schwarz sont la promotion de la démocratie, des droits de l'homme et de la primauté de la loi, ainsi que le renforcement des institutions d'ombudsman dans le monde entier. « *Je suis vraiment impatiente d'occuper cette fonction importante et de contribuer à forger l'avenir de cette institution importante* », a déclaré Gaby Schwarz après sa nomination.

ÉLECTIONS DANS LES RÉGIONS

RÉGION EUROPE

En décembre 2022 le mandat de cinq ans de la Défenseuse publique de Géorgie, Mme Nino Lomjaria, a expiré et par conséquent, Mme Lomjaria a démissionné de son poste de représentante de la Région Europe au Conseil d'administration de l'IIO. Dans son discours d'adieu, Mme Lomjaria a exprimé sa reconnaissance pour l'étroite et fructueuse coopération et l'excellent soutien de l'IIO tout au long de son mandat de Défenseuse publique.

En février 2023, M. Peter Svetina, l'Ombudsman des droits de l'homme de la République de Slovénie, et jusqu'alors membre du Conseil d'administration au niveau européen, a remplacé

Mme Lomjaria au Conseil d'administration. M. Svetina a consacré sa carrière entière aux domaines de l'aide sociale, de l'éducation et des organisations caritatives et bénévoles œuvrant pour la défense des droits des personnes en situation de handicap. Il a obtenu un diplôme à l'Académie pédagogique, se spécialisant dans les troubles de l'apprentissage avant de passer les examens professionnels pour les professeurs dans les institutions d'éducation et dans le domaine de l'aide sociale. Il a approfondi ses connaissances et son expérience professionnelle en Autriche (1992-1999) et est retourné en Slovénie en tant que directeur d'un établissement de travail protégé où il a travaillé intensivement avec des personnes présentant des troubles du développement et a contribué à l'élaboration d'approches innovantes visant à garantir une meilleure qualité de vie à ce groupe. En février 2019, M. Svetina a été élu Ombudsman des droits de l'homme de la République de Slovénie pour un mandat de 6 ans.

RÉUNION ANNUELLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'IIO À VIENNE

Le Conseil d'administration a tenu sa réunion annuelle en mai 2023 à Vienne, sur invitation du Collège des Médiateurs autrichiens qui accueille également le Secrétariat général de l'IIO.

Au cours de la réunion, le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé de nouvelles initiatives de formation à destination des membres de l'IIO et a convenu de poursuivre le programme de subventions régionales qui s'est montré efficace pour faciliter la mise en œuvre de projets en lien avec les activités de l'ombudsman dans les six régions de l'IIO. De plus, le Conseil d'administration a approuvé l'adhésion à l'IIO d'institutions d'ombudsman d'Afrique, d'Amérique Latine et d'Amérique du Nord, une augmentation faisant ainsi passer le nombre de membres votants à un total de 214.

Outre les questions organisationnelles et les priorités stratégiques, le Conseil d'administration de l'IIO a également discuté d'enjeux actuels de la plus haute importance. Le Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien, M. Dmytro Lubinets, a été invité à intervenir au Conseil d'administration lors de sa réunion à Vienne. Le Commissaire Lubinets a rendu compte de la façon dont son équipe continue à offrir diverses formes d'aide et de soutien aux citoyens malgré la situation difficile due à la guerre en cours. Le Conseil d'administration de l'IIO a pris note du travail et de l'engagement du Commissaire Lubinets et a réitéré le soutien total et l'entière solidarité de l'IIO avec le Bureau du Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien.

Le Conseil d'administration a de plus souligné l'importance du dialogue pour la situation actuelle des droits de l'homme, non seulement en Ukraine mais aussi dans d'autres parties du monde. Le soutien de l'IIO est particulièrement important lorsque les ombudsmen se trouvent menacés dans leurs propres pays ou qu'ils sont entravés dans l'accomplissement de leur travail et de leur mandat. Le Conseil d'administration a donc également décidé de

prononcer une déclaration officielle sur la situation en Haïti (voir le chapitre sur l'Ombudsman sous menace).

La réunion fructueuse du Conseil d'administration de Vienne s'est conclue par une invitation du Président de l'Assemblée nationale autrichienne (Parlement). Les membres du Conseil d'administration ont été invités à une visite guidée du bâtiment du Parlement, rénové récemment, suivie d'une réception. Dans son allocution de bienvenue, le Président de l'Assemblée nationale a souligné l'importance des institutions d'ombudsman pour la protection et la promotion des droits de l'homme.

MEMBRES HONORAIRES À VIE

PREMIERS RÉCIPENDAIRES DE LA NOUVELLE MÉDAILLE D'OR DE L'ORDRE DU MÉRITE

Parallèlement à sa nouvelle identité organisationnelle, l'IIO a créé un ordre du Mérite et introduit une médaille d'or qui est décernée en gage de gratitude et d'appréciation aux personnes ayant reçu le statut de membre honoraire à vie de l'IIO. La première personne à avoir reçu cet ordre du Mérite a été l'ancien Président de l'IIO et Ombudsman d'Irlande, [Peter Tyndall](#), en juin 2022 (voir le rapport annuel de l'IIO de 2021-2022).

La Médaille d'Or de l'Ordre du Mérite a également été remise à [Peter Kostelka](#), ancien Secrétaire Général de l'IIO et Médiateur autrichien, qui a obtenu le statut de membre honoraire à vie de l'IIO en 2014. L'engagement dont M. Kostelka a fait preuve en faveur de l'IIO ainsi que les contributions qu'il y a apportées ont été exceptionnels. C'est grâce à ses efforts que le Secrétariat Général de l'IIO a pu être installé à Vienne en 2009. Sous sa direction, le Secrétariat s'est rapidement établi comme un soutien efficace et efficient pour les membres de l'IIO. Depuis lors, non seulement l'IIO a été en mesure d'augmenter significativement le nombre de ses membres, mais il a également étendu l'éventail des services proposés aux membres, tels que les formations gratuites pour les membres sur une base régulière, ou l'efficace programme de subvention régionales.

Le Président de l'IIO, M. Chris Field, a saisi l'opportunité du 34^e Congrès annuel des membres de la Région Australasie & Pacifique pour remettre la médaille d'or de l'ordre du Mérite aux membres honoraires à vie, [Dame Beverley Wakem](#), et [Sir Brian Elwood](#), en octobre 2022. Sir Brian a été Président de l'IIO entre 1999 et 2002 et Dame Beverley a été la première femme au poste de Présidente de l'IIO de 2010 à 2014. « *Dans le cadre de ma visite officielle en Nouvelle-Zélande, j'ai eu le grand honneur de remettre la médaille d'or de l'ordre du Mérite à deux anciens*

Présidents en signe de reconnaissance pour leurs contributions majeures en faveur de l'IIO », a déclaré le Président Field.

STATUT DE MEMBRE HONORAIRE À VIE ACCORDÉ À WERNER AMON ET RAFAEL RIBÓ

Le Conseil d'administration de l'IIO a décidé d'accorder le statut de membre honoraire à vie à l'ancien Secrétaire général de l'IIO et Médiateur autrichien, Werner Amon, ainsi qu'à l'ancien Président de la Région Europe et Ombudsman de la Catalogne Rafael Ribó.

Werner Amon a démissionné de son poste de Médiateur de la République autrichienne et de son poste de Secrétaire général de l'IIO en juillet 2022. En dépit des restrictions dues à la pandémie de Covid-19 et de son mandat réduit en tant que Secrétaire général, les apports de M. Amon n'en ont pas été moins importants. Il a contribué à renforcer la position de l'IIO au niveau international. Il a joué un rôle prépondérant dans l'octroi à l'IIO du statut d'autre institution internationale en vertu de la loi autrichienne sur les sièges d'organisations et a ouvert la voie d'un engagement significatif auprès des Nations Unies, incluant une étroite coopération avec l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR). Il a été également responsable d'une augmentation substantielle du nombre de personnes travaillant au Secrétariat général de l'IIO et a introduit une nouvelle identité visuelle moderne pour l'IIO, afin de renforcer la visibilité et la reconnaissance de l'IIO au niveau international.

Rafael Ribó a longtemps été membre du Conseil d'administration de l'IIO ; à partir de 2009 en tant que représentant de la Région Europe et plus tard en tant que Président de la Région Europe (2009-2012 et 2015-2020). Il a été un avocat passionné et dévoué des questions concernant les activités d'ombudsman et la protection des droits de l'homme et il s'est activement engagé dans l'échange des connaissances avec les collègues du monde entier. M. Ribó a organisé de nombreux séminaires et conférences afin d'assurer la vivacité des échanges internationaux sur les questions d'actualité pertinentes pour les membres de l'IIO en Europe et dans le monde entier, et il a apporté son soutien plein et entier à ses collègues qui travaillaient dans des conditions difficiles ou voyaient menacé l'exercice indépendant de leur charge. En tant que Président de la Région Europe, M. Ribó a renforcé la coopération de l'IIO avec des partenaires internationaux ainsi qu'avec les associations régionales d'ombudsman et il a joué un rôle majeur dans l'étroite et fructueuse coopération avec le Conseil de l'Europe, tout particulièrement en ce qui concerne la collaboration réussie avec la Commission de Venise du Conseil de l'Europe pour le développement des Principes de Venise.

Le Conseil d'administration de l'IIO a saisi l'opportunité de sa réunion à Vienne pour remettre à M. Rafael Ribó et M. Werner Amon la médaille d'or de l'ordre du Mérite afin d'honorer les services remarquables et exceptionnels qu'ils ont rendus à l'institution.

L'IIO EST EN DEUIL SUITE AU DÉCÈS DE STEPHEN OWEN, MEMBRE HONORAIRE À VIE

C'est avec une grande tristesse que l'IIO a appris le décès de Stephen Owen, membre honoraire à vie, ancien Ombudsman de la Colombie-Britannique et ancien président de l'IIO.

M. Owen était admiré pour son caractère réfléchi, son intelligence et son incroyable compétence. Il avait été nommé Ombudsman de la Colombie-Britannique en 1986 et a été Président de l'IIO de 1988 à 1992. Il a été l'un des premiers ombudsman à obtenir le statut de membre honoraire à vie de l'IIO en reconnaissance de son approche visionnaire de l'orientation à donner au développement de l'IIO. Il avait en effet toujours souligné l'importance de la formation et du renforcement des capacités des institutions d'ombudsman existantes et encouragé la création de nouvelles institutions, en particulier en Amérique Latine et en Europe de l'Est. Il a permis une avancée innovante et significative grâce à sa conviction que l'IIO avait besoin de développer ses relations avec les organisations de promotion des droits de l'homme.

RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION

PARTICIPATION DE L'IIO À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX

CONGRÈS INTERNATIONAL DE LA MÉDIATION AYANT EU LIEU À ROSARIO, EN ARGENTINE

Le Bureau de l'Ombudsman de la Province de Santa Fe, Argentine, a organisé un congrès international de la médiation du 5 au 7 juillet 2022. Le congrès a eu lieu sous forme d'événement hybride, associant présence physique et participation virtuelle et en vidéo. Parmi les intervenants se trouvaient M. Pablo Ulloa, Ombudsman de la République dominicaine et président de la Fédération ibéro-américaine des ombudsman (FIO), Mme Cristina Ayoub Riche, présidente de l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO), ainsi que M. Gabriel Savino et M. Jorge Henn, Ombudsman associé du Bureau de l'Ombudsman de Santa Fe, pour n'en nommer que quelques-uns.

L'IIO était représenté par le Président Chris Field PSM et le Secrétaire général de l'IIO M. Werner Amon. M. Field a prononcé une allocution inaugurale et a félicité son hôte pour avoir organisé un congrès dont le sujet est au cœur même du travail des bureaux d'ombudsman dans le monde entier et qui constitue précisément la raison de leur existence : la réponse aux conflits et leur résolution. Il a également exprimé son admiration pour les institutions d'ombudsman et de promotion des droits de l'homme dans la région, saluant leur engagement scientifique et pratique, particulièrement en ce qui concerne des méthodologies aussi essentielles que la médiation, la résolution des conflits et la justice réparatrice. Le Président Field a aussi participé à une discussion en direct portant sur *Une approche des conflits dans le cadre du Programme mondial (An approach to conflict in the global agenda)*, conjointement avec le président de la FIO, M. Ulloa, et l'Ombudsman de Santa Fe, M. Savino.

CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES EN GÉORGIE

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a prononcé une allocution inaugurale virtuelle lors de la conférence internationale organisée par l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) et le Bureau du Défenseur Public de Géorgie, et dont le thème était *Les droits des personnes âgées et le rôle de l'ombudsman et des institutions de médiation (The rights of older persons and the role of Ombudsman and mediator institutions)*. Il a salué le thème de la conférence, qu'il a qualifié de particulièrement actuel, pertinent et poignant. Les taux de morbidité et de mortalité des personnes âgées tragiquement disproportionnés pendant la

pandémie de Covid-19 et les changements de la démographie sociétale dus au vieillissement de la population sont deux questions auxquelles les bureaux d'ombudsman à travers le monde se doivent de réagir. *« Il est absolument vital que nous garantissions la dignité des personnes âgées qui ont tant contribué à rendre possible le mode de vie dont nous bénéficions. Nos efforts collectifs doivent se diriger vers la sécurité, la santé, le bien-être et le niveau de vie des personnes âgées dans nos communautés »*, a déclaré le Président Field. La conférence a réuni des représentants de différents bureaux d'ombudsman et de médiation, l'Expert indépendant sur les droits de personnes âgées des Nations Unies, des représentants du Conseil de l'Europe et des institutions de l'Union européenne afin d'évaluer la situation actuelle et de définir des voies pour progresser.

CONFÉRENCE DANS LE CADRE DU RÉSEAU DU PREMIER SOMMET PARLEMENTAIRE DE LA PLATEFORME POUR LA CRIMÉE

Le Président Chris Field PSM a également prononcé une allocution virtuelle à la Conférence des ombudsman et institutions nationales des droits de l'homme (INDH) dans le cadre du réseau du Premier sommet parlementaire de la plateforme pour la Crimée. La conférence était co-organisée par l'Ombudsman de Croatie et le Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien. *« L'invasion illégale de l'Ukraine reste condamnée par les institutions d'ombudsman et l'IIO. C'est à la fois une menace existentielle pour la paix et la prospérité régionales et globales et une menace quotidienne directe dont les résultats sont la mort tragique et les déplacements pour la population ukrainienne »*, a déclaré le Président Field. Il a de plus exprimé la profonde inquiétude et affliction de l'IIO face à la tragédie en cours en Ukraine, les pertes de vies humaines, le déplacement de milliers de citoyens, la crise des réfugiés et le profond impact sur l'économie de l'Ukraine, ses institutions culturelles et ses infrastructures.

LE PRÉSIDENT DE L'IIO EN VISITE OFFICIELLE EN HONGRIE

Dans le cadre de sa visite officielle en Hongrie, le Président de l'IIO, Chris Field PSM, s'est rendu aux postes frontaliers avec le Commissaire aux droits fondamentaux de la Hongrie, M. Ákos Kozma. La visite a inclus également aux postes de passage à la frontière entre la Hongrie et la Roumanie et entre la Hongrie et l'Ukraine. M. Field a salué la présence d'une équipe hautement dévouée du bureau du Commissariat, travaillant depuis des bureaux régionaux temporaires, à la fois pour superviser directement le travail des agences gouvernementales et pour fournir une aide et des informations immédiates aux réfugiés. Cela constitue un témoignage éclatant du rôle crucial des institutions d'ombudsman en temps de crise. *« En l'espace de deux jours, j'ai eu le privilège de rencontrer des maires locaux, des médecins, des infirmières, du personnel de la Croix rouge et des employés du poste frontière, qui ont tous joué un rôle vital en assurant le bien-être et le passage sécurisé de plus d'un million de réfugiés fuyant l'Ukraine »*, a déclaré

le Président Field. M. Field a également saisi l'opportunité de cette visite pour rencontrer le Président de la Cour constitutionnelle de Hongrie, M. Tamás Sulyok.

LE PRÉSIDENT EN VISITE EN POLOGNE

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a saisi l'opportunité de ses voyages en Ukraine pour rendre visite à son collègue, M. Marcin Wiącek, Commissaire aux droits de l'homme en Pologne. Le Commissaire Wiącek a récemment été élu à ce poste et s'est montré très intéressé par l'IIO et ses nombreux membres à l'international, ainsi que par son travail et les services proposés.

Au cours de sa visite officielle en Pologne, le Président Field a également rencontré l'ambassadeur australien en Pologne, M. Lloyd Brodrick, ainsi que l'ambassadeur australien en Ukraine, M. Bruce Edwards. Il a pu discuter de manière très détaillée un grand nombre de questions en lien avec sa visite en Pologne et la situation actuelle en Ukraine. De plus, le Président a rencontré Son Excellence M. Vasyl Zvarych, ambassadeur d'Ukraine en Pologne, qui a partagé avec lui ses considérations profondes sur la situation actuelle en Ukraine. Le Président Field a été en mesure d'assurer à M. Zvarych que l'IIO est résolument et sans ambiguïté aux côtés du peuple Ukrainien.

CÉLÉBRATIONS DU 60^E ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN EN NOUVELLE-ZÉLANDE

Le bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande a célébré son 60^e anniversaire lors d'un événement parlementaire le 12 octobre 2022. Parmi les invités de marque se trouvaient le Président de l'IIO, Chris Field, et des collègues ombudsman de la Région Asie Pacifique – de l'Ombudsman du Royaume des Tonga au Control Yuan (Taiwan). D'anciens ombudsman de Nouvelle-Zélande, Sir Anand Satyanand, Dame Beverley Wakem, Sir Brian Elwood, M. Leo Donnelly et M. David McGee QC étaient également présents, tout comme des descendants du premier Ombudsman de Nouvelle-Zélande, Sir Guy Powles.

L'Ombudsman en chef de Nouvelle-Zélande et deuxième Vice-Président de l'IIO, M. Peter Boshier, n'a pas seulement célébré le bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande, mais aussi la façon dont ce phénomène s'est développé dans le monde entier et fait désormais partie du cadre démocratique international. « *Les ombudsman dans le monde font preuve de cohérence. Nous parlons la même langue et avons les mêmes aspirations* », a-t-il déclaré.

Intervenant invité, le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a salué la contribution de la Nouvelle-Zélande à la communauté internationale des ombudsman et la tradition des exceptionnels services rendus aux citoyens par ce bureau. Il a également fait remarquer que les Ombudsman de la Nouvelle-Zélande ont détenu la fonction de Président de l'IIO à trois reprises au cours de ses 44 ans d'existence, une fréquence plus élevée que celle de tous les autres pays. Ces anciens présidents ont été Sir Brian Elwood, Dame Beverley Wakem et Sir John Robertson.

« L’Ombudsman de Nouvelle-Zélande a joué un rôle de premier plan, assurant l’absolue équité des rapports entre l’État et ses citoyens. Pour moi, il ne fait aucun doute que l’Ombudsman de Nouvelle-Zélande incarne l’essence même des Principes de Venise et de la résolution des Nations Unies sur 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 », a déclaré le Président Field.

La célébration du 60^e anniversaire du bureau de l’Ombudsman de Nouvelle-Zélande a été immédiatement suivie de la réunion annuelle et du 34^e Congrès annuel de la Région Australasie & Pacifique (APOR) de l’IIO. La conférence, consacrée aux moyens de préserver notre pertinence et d’amener le gouvernement à écouter, était co-organisée par l’Ombudsman de l’État de Victoria, Mme Debra Glass, dans son rôle de Présidente de la Région APOR, et par le deuxième Vice-Président de l’IIO, M. Peter Boshier. Des tables rondes ont eu lieu, portant sur les thèmes suivants : s’engager dans la société civile tout en restant indépendant ; enquêter sur la corruption ou être en interaction avec les acteurs ; exercer une influence sur le gouvernement tout en restant au-dessus de la mêlée. Lors de leur réunion annuelle, les membres de la Région APOR sont convenus d’émettre un communiqué réaffirmant les Principes de Venise et la résolution adoptée par l’Assemblée générale sur le rôle des institutions d’ombudsman.

CÉRÉMONIE POUR CÉLÉBRER LE 30^E ANNIVERSAIRE DE L’OMBUDSMAN DE CROATIE

Le Président de l’IIO, Chris Field PSM, a prononcé une allocution à l’attention des invités présents à la cérémonie organisée à l’occasion du 30^e anniversaire du bureau de l’Ombudsman de Croatie. Le Président a considéré comme un grand privilège d’adresser ses sincères félicitations à son estimée collègue, l’Ombudsman Šimonović Einwalter. L’institution d’Ombudsman de Croatie incarne l’essence même des Principes de Paris, des Principes de Venise et de la résolution de l’Assemblée générale des Nations Unies. Le Président Field a déclaré aux invités présents à la cérémonie : *« Merci du soutien que vous apportez à la bonne gouvernance, aux droits de l’homme et à la primauté de la loi. Merci de votre coopération avec vos collègues européens et internationaux, et de ce que vous faites pour le Parlement et les citoyens de cette grande nation qu’est la Croatie ».*

30^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L’OMBUDSMAN DE CHYPRE

Le Président de l’IIO, Chris Field PSM, a également prononcé une allocution à l’attention des invités présents à la conférence organisée à l’occasion du 30^e anniversaire du bureau de l’Ombudsman de Chypre. Le Bureau a célébré son anniversaire par une conférence internationale historique et le Président Field a eu le plaisir de se joindre à Mme Maria Stylianou Lottides, Commissaire à l’administration et à la protection des droits de l’homme

(Ombudsman) de Chypre ; Mme Emily O'Reilly, Médiatrice européenne ; et M. Andreas Pottakis, Président de l'Association des Ombudsman de la Méditerranée (AOM), Président de la Région Europe de l'IIO et Ombudsman de Grèce. Dans son allocution, le Président a félicité le bureau de l'Ombudsman de Chypre d'avoir été de nouveau accrédité institution nationale des droits de l'homme (INDH) de statut « A » par l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (AMINDH). Cela constitue une excellente performance dont l'institution peut être extraordinairement fière. Le Président a été particulièrement honoré d'être rejoint par Mme Annita Demetriou, la Présidente du Parlement, première femme à accéder à ce poste élevé jamais occupé par une personne si jeune. « *Je la remercie sincèrement de jouer un rôle d'exemple pour les femmes en position de leadership, à Chypre et partout dans le monde* », a déclaré le Président Field.

40^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DU TYROL DU SUD

La Secrétaire générale de l'IIO, Mme Gaby Schwarz, a pris la parole lors des célébrations du 40^e anniversaire du bureau de l'Ombudsman de la province autonome de Bolzano (Tyrol du Sud). Pour commémorer cet anniversaire, les Ombudsman, Défenseurs des droits et Médiateurs de Belgique, d'Allemagne, d'Italie et de Suisse ont unanimement souligné l'importance de la lutte contre la mauvaise administration et de la défense des personnes qui estiment avoir été traité injustement par les autorités publiques. C'est également en sa qualité de Présidente du Collège des Médiateurs autrichiens que la Secrétaire générale Schwarz a assisté à cet événement. Dans son discours, elle a félicité l'Ombudsman du Tyrol du Sud et a souligné le travail exceptionnel du bureau en matière de responsabilisation de l'administration publique. Elle a aussi salué les échanges fructueux avec d'autres collègues au niveau international. En conclusion, toutes les personnes présentes ont unanimement souligné que les ombudsman sont mus par une motivation intrinsèque à agir et – ce faisant – motivent les autres à agir également.

LE MÉDIATEUR DU ROYAUME DU MAROC CÉLÈBRE SON 20^E ANNIVERSAIRE

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a assisté aux célébrations du 20^e anniversaire de l'institution du Médiateur du Royaume du Maroc en février 2023. Il a eu le grand honneur de prononcer une allocution de bienvenue lors de la cérémonie d'ouverture de la Conférence internationale qui s'est tenue à l'Académie du Royaume du Maroc à Rabat, un lieu où s'expriment les traits les plus fascinants de l'architecture marocaine et où ont pris place confortablement les 300 hôtes venus du monde entier. La Secrétaire générale de l'IIO, Mme Gaby Schwarz, qui n'était pas en mesure d'y participer en personne, a présenté ses vœux au Médiateur pour cet important anniversaire dans un message vidéo.

Fidèles au thème de la conférence : *Garantir la dimension développement de l'effectivité des droits de l'homme dans les politiques publiques : quels rôles pour les médiateurs et les ombudsman ? (Ensuring the development dimension of human rights effectiveness in public policies: What role for Ombudsman and Mediators)*, les participants venus du monde entier ont discuté du rôle important que jouent ces institutions dans le renforcement des réformes juridiques et la promotion des droits des usagers des services publics. Le Président Field a eu le plaisir de s'exprimer lors de la troisième session de la conférence sur l'examen des Principes de Venise et de la résolution des Nations Unies sur le rôle des ombudsman et des institutions de médiation. Cette session était présidée et animée par le collègue du Président et co-membre du Conseil d'administration de l'IIO, M. Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique). Le Président Field a exprimé sa sincère reconnaissance au Médiateur du Royaume du Maroc, M. Mohamed Benalilou, pour le soutien que son pays et son bureau ont apporté lors de la modification de la résolution des Nations Unies – soutien profondément apprécié par l'IIO et les institutions d'ombudsman et de médiation à travers le monde.

LE PRÉSIDENT FIELD REND VISITE À L'OMBUDSMAN DE LA PROVINCE DE SINDH

En mars 2023, le Président de l'IIO, Chris Field PSM, s'est rendu en visite officielle au Pakistan sur invitation de l'Ombudsman de la Province de Sindh, M. Ajaz Ali Khan, qui est également représentant de l'Asie au Conseil d'administration de l'IIO.

Le Président Field a prononcé un discours inaugural lors de la cérémonie de lancement de l'étude portant sur *La valuation de la malnutrition (retard de croissance) dans le district de Tharparkar (Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar)*. L'étude, entreprise par l'Ombudsman de la Province de Sindh, s'inscrit dans un contexte où l'accès à la nourriture et à la nutrition est un droit fondamental pour les citoyens du Pakistan tel qu'il est inscrit dans la constitution. Le Président s'est profondément réjoui que cette étude ait reçu un financement à travers le programme de subventions régionales de l'IIO, qui s'efforce de financer des projets d'importance dans toutes les régions du monde.

« La résolution des Nations Unies sur les institutions d'ombudsman mentionne très spécifiquement le rôle de protection et de promotion des droits de l'homme de l'ombudsman. Il ne saurait y avoir de moyen plus évident pour un ombudsman de remplir cette mission que de chercher à remédier à la malnutrition et à ses résultats manifestement dévastateurs. C'est sûrement le plus bel exemple de travail de l'institution d'ombudsman », a déclaré le Président Field.

Lors de sa deuxième journée à Karachi, le Président Field a inauguré, conjointement avec l'Ombudsman Khan, la nouvelle bibliothèque du bureau de l'Ombudsman de la Province de Sindh, où une plaque fixe ce moment pour la postérité. Ensuite, le Président Field a profité de ses échanges bilatéraux approfondis et très fructueux avec l'Ombudsman Khan et son

collaborateur à la direction. De plus, le Président Field a eu le plaisir d'accepter l'aimable invitation de l'Ombudsman fédéral du Pakistan et Président de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA), M. Ejaz Ahmad Qureshi, pour un déjeuner de travail formel au cours duquel ils ont discuté d'une plus grande collaboration entre l'IIO et l'AOA ainsi que des institutions d'ombudsman au Pakistan.

LE PRÉSIDENT REND VISITE À UN COLLÈGUE EN SLOVÉNIE

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a entrepris une visite officielle en Slovénie, suite à la très aimable invitation de son collègue, l'Ombudsman des droits de l'homme M. Peter Svetina.

Au cours de cette visite, le Président a plaidé en faveur du renforcement du rôle de l'ombudsman et des institutions nationales des droits de l'homme. Il a souligné l'importance de l'indépendance financière pour le fonctionnement de ces organisations, qui découle à la fois des Principes de Venise et de Paris. *« Il est crucial que les institutions indépendantes soient également autonomes au sens financier, car c'est seulement ainsi qu'elles peuvent réaliser la surveillance du fonctionnement des autorités d'une façon professionnelle et sans avoir à craindre de potentielles mesures de représailles politiques »*, a ajouté le Président Field, se montrant surpris que pendant plusieurs années, les décideurs de Slovénie n'aient pas mis en œuvre la décision de la cour constitutionnelle de la République de Slovénie concernant l'incompatibilité de la loi sur les finances publiques avec la constitution de la République en raison du non-respect de l'autonomie financière de quatre institutions indépendantes de l'État.

Pour le respect total de l'indépendance des institutions telles que l'Ombudsman des droits de l'homme, un dialogue constructif des décideurs sur toutes les questions portant sur le fonctionnement des institutions, particulièrement sur l'attribution de leurs compétences, est également important. Le Président a souligné que la prise de décision sur les tâches et leur exécution doit incomber aux institutions qui, de par leur nature et leur statut juridique, sont indépendantes. *« Je soutiens totalement les arguments de mon collègue ombudsman Svetina, selon lequel à l'avenir, la politique ne devrait pas ajouter de nouvelles compétences à l'institution d'ombudsman sans consultation préalable »*, a insisté le Président.

Au cours de sa visite officielle en Slovénie, M. Field a eu l'honneur de rencontrer la Présidente de la République, Mme Nataša Pirc Musar, la première femme à occuper ce poste. La réunion avec le Président Field a été extrêmement positive en ce qui concerne, entre autres sujets, le travail à effectuer pour protéger les droits de l'homme et agir contre le changement climatique. Cela a aussi été un plaisir pour M. Field de rencontrer la Présidente de l'Assemblée nationale, Mme Urška Klakočar Zupančič, qui a exprimé un fort intérêt pour les droits de l'homme au cours d'une rencontre particulièrement agréable, marquée par une riche discussion sur le rôle de l'ombudsman et les nombreuses réalisations significatives en matière de droits de

l'homme en Slovénie. De plus, le Président a eu des échanges particulièrement chaleureux avec la ministre de la Justice, Mme Dominika Švarc Pipan, et le ministre chargé des relations entre la République de Slovénie et la communauté nationale slovène autochtone dans les pays voisins, M. Matej Arčon.

LE PRÉSIDENT SE REND AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN PARLEMENTAIRE ET DES SERVICES DE SANTÉ DU ROYAUME-UNI.

Le Président de l'IIO, Chris Field PSM, a eu le grand privilège de rejoindre son cher ami Rob Behrens CBE, Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni (PSHO), Vice-Président de la Région Europe et membre du conseil d'administration de l'IIO, dans ses bureaux de Manchester.

Le PSHO est l'un des bureaux d'ombudsman les plus importants et les mieux considérés, dirigé brillamment par l'Ombudsman Behrens et son équipe de direction. Faire le tour du bureau a été l'opportunité d'entendre le point de vue d'une équipe aux connaissances et à l'engagement profonds sur différents sujets et d'en discuter, ainsi que d'observer des pratiques d'ombudsman exemplaires. « *Je remercie sincèrement l'équipe du PSHO pour son accueil chaleureux. Son enthousiasme pour son travail et son engagement pour les valeurs de l'ombudsman sont un réel avantage pour la population du Royaume-Uni* », a déclaré le Président Field.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

LE PRÉSIDENT FIELD REND VISITE À LA NOUVELLE SECRÉTAIRE GÉNÉRALE MME GABY SCHWARZ, RÉCEMMENT NOMMÉE

En septembre 2022, le Président de l'IIO, M. Chris Field, a rendu une première visite à la nouvelle Secrétaire générale de l'IIO et Membre du Collège des médiateurs autrichiens, Mme Gaby Schwarz. Cette réunion a constitué une bonne opportunité pour un premier échange personnel et un entretien sur les projets et les activités les plus importants de l'IIO ainsi que sur les prochaines étapes à franchir. « *La Secrétaire générale dirigera de façon remarquable le Secrétariat général de l'IIO. Notre première rencontre a été extrêmement chaleureuse et productive, et je suis heureux que nous ayons l'opportunité de travailler ensemble pour faire avancer notre engagement commun en faveur des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté de la loi* », a déclaré le Président Field.

Les efforts de l'IIO pour renforcer la collaboration avec les Nations Unies ont aussi été un sujet de discussion, de même que les progrès du Groupe de travail sur les Nations Unies, qui

a été mis en place spécifiquement dans ce but. « *Il est très important pour moi d'intensifier la collaboration avec les Nations Unies et d'étendre le champ d'influence de l'IIO* », a souligné la Secrétaire générale Schwarz.

Dans le cadre de la visite du Président à Vienne, Son Excellence M. Richard Sadleir, ambassadeur d'Australie en Autriche et Représentant permanent auprès des Nations Unies à Vienne, a offert un déjeuner formel à sa résidence en l'honneur du Président de l'IIO, M. Chris Field. Le Président Field a été rejoint à ce déjeuner par la Secrétaire générale de l'IIO, Mme Schwarz, et son prédécesseur et désormais membre honoraire à vie de l'IIO, M. Werner Amon.

Malgré les multiples crises internationales de l'année 2022-2023, 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 614 371 euros. De ce montant, 384 639 euros ont été utilisés pour les frais de personnel, à savoir les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de quatre employés à temps plein et de deux stagiaires ; le reste, soit 229 732 euros, a été dépensé pour les frais de fonctionnement de l'IIO.

La santé financière de l'IIO dépend aussi des sommes versées par la communauté grandissante de ses membres. Faisant preuve de loyauté même dans des circonstances difficiles, les membres de l'IIO ont réglé leurs cotisations comme d'habitude. À la fin de l'exercice 2022-2023, les revenus générés par les cotisations des membres s'élevaient à 151 720 euros. Le Secrétariat général de l'IIO 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 les activités du 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 2022, l'actif net de l'IIO s'élevait à 563 991 euros ; il était de 638 055 euros à la fin de l'exercice le 30 juin 2023. Les fonds de l'IIO ont été suffisants pour respecter les engagements liés aux projets prévus par l'IIO en 2022-2023 et lors des exercices précédents.

Projets prévus en 2022-2023 et lors des exercices précédents	
Projet prévus en 2022-2023 pour 2023-2024	Engagement (en euros)
Frais de déplacement de l'IIO	10 000,00
Frais d'interprétation de l'IIO	15 000,00
Frais bancaires	2 500,00
Prestataire de paiement – frais annuels	80,00
Audit de l'IIO	3 540,00
Subventions régionales 2023-2024	42 000,00
Atelier estonien sur l'Intelligence Artificielle	35 000,00

Services d'interprétation pour le 13e Congrès mondial et l'Assemblée Générale de l'IIO 2024	100 000,00
Financement des frais de déplacement pour la participation des membres de l'IIO au Congrès mondial de 2024	50 000,00
Projet de recherche en coopération avec l'OCDE	50 000,00
Total – projets prévus en 2022-2023 pour 2023-2024	308 120,00
Projets prévus lors des exercices précédents	
Frais bancaires	451,00
Subventions régionales de l'IIO 2018-2019, 2020-2021 et 2021-2022	42 903,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les subventions régionales de l'IIO non réclamées pour 2021-2022)	21 000,00
Congrès mondial de l'IIO de Dublin – fonds transférés par Abbey Conference and Events Ltd. – à remettre aux délégués de la conférence	10 880,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (47 000,00 euros payables en 3 versements)	37 436,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000,00
Subventions régionales 2022-2023	27 960,00
Fonds de crise de l'IIO (basé sur les subventions régionales de l'IIO non réclamées pour 2022-2023)	14 040,00
Total – Projets prévus lors des exercices précédents	174 670,00
TOTAL	482 790,00

COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2022-2023 s'est élevé à 151 720 euros. C'était un résultat satisfaisant pour l'IIO.

MEMBRES VOTANTS

À la fin de l'exercice 2022-2023, 148 des 211 « anciens » membres votants de l'IIO, soit 70 % de cette catégorie de membres, étaient en règle. Les trois institutions d'ombudsman admises comme nouveaux membres votants lors de la réunion du Conseil d'administration de Vienne en mai 2023 paieront leurs cotisations pour la première fois lors du prochain exercice. Ils seront pris en compte dans les calculs de l'IIO en 2023-2024. Du point de vue actuel, le nombre de référence pour les membres votants sera alors de 213, soit 214 moins un, car la résiliation de l'adhésion de l'Ombudsman de Toscane sera alors entrée en vigueur.

Paiement de la cotisation par Région – membres votants		
Région / nombre de membres votants	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique / 34	15	19
Asie / 25	14	11
Australasie & Pacifique / 18	14	4
Caraïbes & Amérique latine / 28	15	13
Europe / 88	73	15
Amérique du Nord / 18	17	1
TOTAL	148	63

MEMBRES ORDINAIRES*

Environ les deux tiers des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2022-2023.

AUDIT EXTERNE

L'auditeur de l'IIO, Mazars Austria Ltd., a examiné les livres de l'IIO le 25 juillet 2023. Le rapport d'audit sera très probablement disponible en septembre 2023.

*appelés autrefois membres associés et membres individuels

RAPPORTS DES RÉGIONS*

RÉGION AFRIQUE

En août 2022, l'Association des Ombudsmen et Médiateurs Africains (AOMA), conformément à une résolution du Comité exécutif de l'AOMA, a observé les élections générales au Kenya du 9 août 2022. Les institutions d'ombudsman du Malawi, de Tanzanie, du Bénin et de l'Angola ont constitué la mission d'observation des élections de l'AOMA et ont remis un rapport à l'organisme électoral du Kenya, l'Independent Electoral and Boundaries Commission (IEBC, Commission indépendante pour les élections et la délimitation des circonscriptions). Notre espoir est que le rapport de la mission sur les élections apporte un retour d'expérience et des recommandations utiles aux parties prenantes dans les processus électoraux, pas seulement au Kenya, mais en Afrique et dans le monde, afin que les processus électoraux soient améliorés pour renforcer la démocratie.

Dans la Région Afrique nombreux bureaux d'ombudsman ont également tiré des leçons des pratiques exemplaires d'autres institutions d'ombudsman, par le biais de visites comparatives. Le bureau de l'Ombudsman du Kenya, par exemple, a accueilli une délégation du bureau de l'Ombudsman du Malawi de février à mars 2023, une délégation de la Commission aux droits de l'homme du Royaume d'Eswatini le 2 mars 2023, et une délégation de la Commission anticorruption de la Sierra Leone en juin 2023.

SUSPENSION DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN D'AFRIQUE DU SUD

Pour la première fois dans l'histoire de ses institutions d'ombudsman, la Région a également assisté à la suspension de ses fonctions de la Protectrice du citoyen d'Afrique du Sud et au début d'une procédure de destitution contre un ombudsman. La Région a suivi l'évolution des événements avec préoccupation, notant les implications qu'ils pourraient avoir sur l'immunité fonctionnelle contre les représailles, à la fois pour le travail d'enquête réalisé et pour l'indépendance des institutions d'ombudsman. Tout en acceptant que les institutions d'ombudsman ne sont pas à l'abri de contrôles et doivent rendre des comptes, les ombudsmen de la région ont exhorté les autorités d'Afrique du Sud à veiller au respect des procédures régulières.

Le Comité exécutif de l'AOMA a décidé que la région apporterait son soutien à ce membre à travers l'observation de la procédure. La Présidente de la Région et la Protectrice du citoyen de Zambie ont observé la procédure d'enquête de la Section 194 concernant l'aptitude de Mme Mkhwebane à remplir ses fonctions en juillet 2022 à Cape Town, en Afrique du Sud. De plus, répondant à une demande de présentation du rôle de l'ombudsman dans une démocratie

*les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions

constitutionnelle devant la commission d'enquête parlementaire, la Protectrice du citoyen de Zambie a été accompagnée par la Présidente de la Région lorsqu'elle a certifié, en janvier 2023, conformément au mandat constitutionnel de l'AOMA, promouvoir le concept d'ombudsman et se faire l'avocate d'institutions solides, indépendantes et responsables. La procédure est encore en cours.

FORMATION ET WEBINAIRES

La communauté africaine de l'ombudsman a organisé plusieurs webinaires au cours de l'exercice. Un webinaire a été organisé sur le thème *Stratégies d'enquête efficaces – composantes, méthodes et outils (Effective investigation strategies – building blocks, methods and tools)*, sujet identifié comme priorité de formation au cours d'une évaluation continue des besoins, demandée par les ombudsman africains, ainsi qu'un webinaire intitulé *Sauvegarde et archivage des documents (Document storing and archiving)* en juillet 2022.

Pour célébrer la Journée des ombudsman 2022, un webinaire intitulé *La résolution des Nations Unies sur l'ombudsman et les médiateurs, les Principes de Venise et la déclaration OR Tambo sur les standards minimums d'une institution d'ombudsman efficace (UN Resolution on Ombudsman and Mediators, The Venice Principles and the OR Tambo Declaration on Minimum Standards for an Effective Ombudsman Institution)* a été organisés conjointement par le CARO et l'IIO le 13 octobre 2022.

Le CARO a proposé d'autres webinaires dans le but de renforcer la capacité des institutions d'ombudsman africaines (certains en coopération avec l'IIO). Les sujets traités ont été, entre autres :

- Gérer les éléments de preuve
- Gestion des plaintes
- Leadership éthique, transparent, et responsable
- Gestion et résolution des conflits
- Gestion des comportements déraisonnables
- La médiation/les modes alternatifs de résolution des conflits

En novembre 2022, la communauté africaine des institutions d'ombudsman a assisté à un symposium annuel du bureau de l'Ombudsman militaire d'Afrique du Sud Cet événement a marqué le 10^e anniversaire de l'établissement de l'Ombudsman militaire d'Afrique du Sud et s'est tenu sur le thème : *Le rôle de l'ombudsman dans la surveillance au sein de l'architecture civilo-militaire : menaces, résilience, réactivité et implications pour le futur (The Role of the Ombudsman in the oversight within the civil military architecture: threats, resilience, responsiveness and future implications)*.

NATIONS UNIES

En octobre 2022, la Présidente de la Région et plusieurs autres ombudsmen africains ont assisté à un atelier qui a réuni des représentants d'institutions d'ombudsmen – y compris des INDH et des commissaires parlementaires – de plusieurs pays africains. L'atelier était organisé par le Centre de Genève pour la gouvernance du secteur de la sécurité (DCAF) dans le cadre d'un projet reliant la gouvernance du secteur de la sécurité à l'ODD n°16, avec le soutien du ministre des Affaires étrangères des Pays-Bas.

De plus, la Présidente de la Région a fait appel au soutien de la Région Afrique pour l'objectif de l'IIO de promouvoir une plus grande reconnaissance de l'institution d'ombudsmen au niveau international, particulièrement au sein de Nations Unies, à travers l'octroi du statut d'observateur. La Présidente de la Région a exhorté les membres africains de l'IIO à faire pression sur leurs gouvernements afin de gagner leur soutien et d'augmenter ainsi les chances de succès de l'IIO dans ses efforts pour obtenir le statut d'observateur à l'Assemblée générale des Nations Unies.

Assistant à la 67^e session de la Commission de la condition de la femme (CSW°2023) à New York, la Présidente de la Région a rendu une visite de courtoisie au bureau de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR) en mars 2023. Elle a eu une réunion avec son directeur à New York, M. l'ambassadeur Marco Suazo, afin de discuter des thèmes fondamentaux suivants :

- les difficultés de la Région Afrique dans la mise en œuvre de l'objectif de développement durable (ODD 16 sur paix, justice et institutions efficaces) mises en évidence par les nombreux défis auxquels sont confrontées les institutions d'ombudsmen africaines ;
- la demande que l'UNITAR conçoive des formations sur mesure basées sur les défis auxquels sont confrontés les différentes régions de l'IIO, visant une efficacité maximale et l'amélioration des capacités des ombudsmen et du personnel dans différentes institutions, afin qu'ils soient en mesure d'accomplir efficacement leur mandat ;
- conformément au protocole d'accord entre l'UNITAR et l'IIO, proposer des campagnes de sensibilisation et des formations au sein de l'ONU pour sensibiliser les organes, les représentants et les États membres de l'ONU au travail, au mandat et au rôle des institutions d'ombudsmen, en particulier dans la protection et la promotion des droits de l'homme et de la bonne gouvernance en tant qu'éléments clés pour lutter contre la corruption et favoriser le développement durable et le bien-être humain.

RAPPORTS DES INSTITUTIONS MEMBRES

Les titulaires de postes dans différentes institutions membres de l'IIO ont changé comme suit :

- Suite à la démission d'Augustine Makgonasotlhe le 21 février 2022, Stephen Basi Tiroyakgosi a été nommé 5e Ombudsman de la République du Botswana à partir du 1er novembre 2022 ;
- le mandat d'Ombudsman de la République du Burundi d'Edouard Nduwimana est arrivé à échéance en novembre 2022. Aimée Laurentine Kanyana lui a succédé avec effet du 22 novembre 2022 ;
- le Médiateur de la République du Niger nouvellement nommé, M. Assimiou Diabiri, est décédé en janvier 2023 à Ankara, en Turquie, où il assistait à la conférence internationale des ombudsmen et médiateurs sur l'avenir des droits de l'homme ;
- l'Office de la conformité aux normes de santé (OHSC) s'est réjoui de la nomination de Taole Mokoena comme deuxième Ombudsman de la Santé d'Afrique du Sud pour une durée de huit ans avec effet du 1er juin 2023.

Dans ses efforts pour assumer ses fonctions de Présidente de la Région, les plus grands défis observés par la Présidente de la Région Afrique sont les suivants :

- les arriérés de paiements de cotisation et une maigre base financière ;
- les coordonnées de membres non actualisées, aboutissant à des ruptures de la communication ;
- les défis de la formation.

La Région Afrique apprécie le soutien que lui apportent le Secrétariat général de l'IIO et sa direction. Grâce à ce soutien, les membres de la Région ont bénéficié de formations et de webinaires. La Région apprécie que l'IIO accorde au CARO des subventions dont tous les membres bénéficient, permettant une réponse aux défis de la formation mentionnés.

RÉGION ASIE

Le **Bureau de l'Ombudsman indépendant de Bahreïn** évalue les résultats de ses efforts sur une base régulière. Le nombre total de plaintes reçu s'est élevé à 631 griefs dont 135 étaient des plaintes et 496 des demandes d'assistance. Il est important de noter l'attachement de l'ombudsman à conserver la confiance du public à travers ses réalisations et son travail. Il y a une confiance et une satisfaction générale concernant les résultats des enquêtes de l'ombudsman, en particulier quant aux demandes d'assistance qui constituent environ 80 % des griefs. Elles ne se réfèrent pas à des actes de violation de la loi, mais ce sont plutôt des demandes pour

faciliter les procédures administratives et bureaucratiques habituelles (majoritairement de la part de détenus). Cela souligne le rôle de médiation que joue l'ombudsman en coopération avec les directions concernées du ministère de l'Intérieur.

Le bureau de l'**Ombudsman d'Indonésie (ORI)** a reçu 8 292 plaintes concernant l'implantation de services publics. Parmi elles, 6 767 étaient des plaintes régulières, 1 437 des demandes de réponse rapide, et 88 étaient des enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman. De plus, l'ORI a reçu 11 427 consultations sans rapport, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière. Au total, 7 356 requêtes/plaintes du public ont été réglées. L'ORI a mené une étude concernant la conformité à la loi numéro 25, concernant les services publics, visant à mesurer la qualité des services publics en fonction des normes de service public établies par ladite loi. L'étude a été menée sur 586 institutions en s'appuyant sur quatre dimensions : demande, processus, résultat et plaintes. Les résultats ont montré que 21 ministères, 9 agences non ministérielles, 19 provinces, 53 municipalités et 170 districts ont reçu une *Green Card* (c'est-à-dire le niveau le plus élevé de conformité). En 2023, l'ORI a pour objectif de d'émettre 41 recommandations portant sur des suggestions pour améliorer les politiques de services publics conformément aux indicateurs des ODD. En novembre 2022, une cérémonie de passation de la présidence du Forum des ombudsman de l'Asie du Sud-Est (SEAOF) pour 2023-2024 a été organisée par l'Ombudsman de Thaïlande pour l'ORI.

Pour le **Bureau d'évaluation administrative (BEA)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon (MIC)**, le nombre de nouvelles demandes était plus faible que d'habitude dans les années précédentes, la pandémie de Covid-19 ayant eu un impact énorme, notamment sur les activités en personne. Le système des conseillers administratifs, qui sont mandatés par le MIC et travaillent sur la base du volontariat, recevant les demandes, opinions et plaintes de la population concernant le gouvernement central, a été établi en 1961. En 2022, une cérémonie a eu lieu pour célébrer le 60e anniversaire de ce système et réaffirmer la reconnaissance de l'importance du rôle des conseillers administratifs. Des récompenses ont également été remises aux conseillers ayant obtenu des résultats exceptionnels ; une centaine d'entre eux étaient présents à la cérémonie. De plus, environ 1 200 conseillers y ont participé dans 50 lieux répartis à travers tout le Japon, connectés par une diffusion en direct à la cérémonie principale.

Entre le 1^{er} juillet 2022 et le 20 mars 2023, la division des griefs de la **Commission jordanienne pour l'intégrité et la lutte contre la corruption (JIACC)** a reçu 179 griefs et plaintes. Un nouveau mécanisme de réception des griefs sera approuvé en 2023, à travers lequel les griefs seront étudiés avant leur enregistrement et l'orientation des plaignants vers les autorités concernées au cas où l'autorité ne serait pas compétente. Le JIACC a tenu des conférences de sensibilisation sur les procédures de dépôt de grief et les délais légaux spécifiques et a facilité la procédure électronique de dépôt de grief via un formulaire dédié sur le site du JIACC. Un

système électronique a été établi pour le département des griefs, comprenant les données de base des griefs, la date du dépôt auprès de l'autorité et la décision du conseil d'administration de la commission. Le JIACC a participé à des réunions à distance et à des ateliers de formation sur les griefs et a lancé des messages de sensibilisation et des brochures afin d'informer sur ses procédures de travail et d'offrir une protection juridique des plaignants afin qu'ils soient protégés contre les abus de l'administration ou les préjudices. Le JIACC a mené des études sur la législation régissant les griefs et a déposé des recommandations sur les lacunes juridiques.

La réception, les enquêtes et le traitement des plaintes civiles sont au cœur de la mission de la **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC)** de la **République de Corée**. L'ACRC examine les plaintes civiles concernant des questions de violation des droits de l'homme ou qui sont sources de désagréments et représentent des contraintes pour les personnes en raison de système administratifs illégaux ou déraisonnables. Dans certains cas, les griefs et plaintes civiles sont réglées par une médiation et des accords. En 2022, 37 569 plaintes civiles ont été reçues et 37 598 ont été traitées. Le taux de citation, qui indique que les plaintes civiles ont été résolues à la réception des plaintes civiles des plaignants, était de 25,7%, soit une augmentation de 4,6% par rapport à l'année précédente. En outre, la satisfaction concernant la gestion des plaintes civiles a augmenté de 4,6% en comparaison avec l'année précédente. En mars 2023, le nombre de plaintes civiles reçues était de 29 569 et le nombre de plaintes civiles traitées était de 27 596. L'ACRC avait exporté son système *e-People* – un espace gouvernemental de plaintes civiles en ligne – vers la Tunisie par le passé (2015-2018). À partir de novembre 2022, l'ACRC a mené une étude sur le terrain afin de déterminer l'état actuel de l'opération *e-People* du gouvernement tunisien. L'ACRC prévoit de réserver un budget pour 2023, basé sur les résultats d'une étude sur le terrain, et de promouvoir ensuite une mise à jour du projet de 2024 à 2026. En mars 2023, l'ACRC a invité des délégations diplomatiques, telles que les ambassadeurs en Corée de cinq pays d'Asie (Myanmar, Mongolie, Vietnam, Népal, Cambodge) afin d'être à l'écoute des plaintes civiles majeures émises par les étrangers résidant en Corée et d'échanger un large éventail d'opinions sur les moyens de protéger leurs droits.

Du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023, la **Commission contre la corruption (CCAC)** de la région administrative spéciale de **Macao** a reçu un total de 670 plaintes ou rapports, 296 au total remplissant les conditions de constitution d'un dossier, dont 125 ont été envoyées pour enquête au bureau de l'Ombudsman. Durant la période mentionnée ci-dessus, en comptant les cas reportés de 2021, 179 cas ont été réglés, dont 29 dossiers pour lesquels la CCAC a demandé aux ministères concernés de faire un suivi. La CCAC a publié des rapports et recommandations sur des cas par communiqué de presse, par exemple sur le cas du *Lok Kok Restaurant*, qui concernait des travaux de protection de patrimoine culturel, où les obligations prévues par la loi sur le patrimoine culturel n'avaient pas été correctement remplies. Un autre de ces cas était celui du *Lot P, Avenida do Nordeste* où était en cause le bruit provoqué par les projets de

travaux publics pendant les heures de restriction. Après son enquête, la CCAC a estimé que l'autorisation de construction en dehors des heures de restriction n'était pas illégale et que les services concernés ne semblaient pas avoir failli dans la surveillance de ces questions. Dans le domaine de la promotion et de l'éducation, la CCAC a intensifié la promotion de ses fonctions à travers la publication de dépliants et une pièce radiophonique intitulée *Ce qu'il faut savoir sur les fonctions de l'ombudsman* (*What You Must Know about Ombudsman's Functions*). Elle a également lancé une série de clips vidéo de promotion intitulée *En savoir plus sur les plaintes administratives* (*Know More About Administrative Complaints*) afin de montrer comment cela peut être utile d'améliorer la gouvernance du service public et de faire en sorte que les citoyens connaissent le rôle concret de la CCAC.

L'Ombudsman fédéral (Wafaqi Mohtasib) du Pakistan, M. Ejaz Ahmad Qureshi, a présidé la 23e réunion annuelle du Conseil d'administration de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA), qui s'est tenue à Bakou (Azerbaïdjan), et les réunions de l'Assemblée générale de l'Association des Ombudsman de l'OCI, qui ont eu lieu toutes deux en octobre 2022. Il s'est adressé à la conférence internationale de Bakou sur le rôle de l'ombudsman et des institutions nationales des droits de l'homme (INDH) et s'est montré confiant pour l'avenir, considérant très prometteuse la croissance constante des institutions d'ombudsman. En tant que président de l'AOA, l'Ombudsman fédéral a ouvert un atelier de l'AOA en ligne sur *Le rôle des technologies informatiques intégrées dans le système de réparation des griefs* (*Role of the integrated computer technologies in the public grievance redress system*) en décembre 2022. 43 participants étaient présents à cet atelier de deux jours, représentant des bureaux d'ombudsman de Chine, d'Indonésie, de Malaisie, du Pakistan, de Thaïlande, de Turquie et d'Ouzbékistan. Un webinaire intitulé *La résolution informelle des conflits : l'expérience du Pakistan* (*Informal Resolution of Disputes (IRD): Pakistan's Experience*) s'est tenu sous l'égide de l'AOA en juin 2023. Plus de 70 participants de la Région Asie y ont assisté. Dans son allocution d'ouverture, l'Ombudsman fédéral et Président de l'AOA a déclaré que l'initiative de résolution informelle des conflits représentait une valeur ajoutée pour les services des institutions d'ombudsman, permettant, à travers la médiation, de rendre justice de façon libre et rapide à un large public. L'Ombudsman a également pris la parole lors d'un séminaire sur *Le rôle de l'ombudsman dans la protection des droits publics et de la bonne gouvernance* (*The role of Ombudsman in safeguarding public rights and good governance*) qui a eu lieu lors du Forum des ombudsman du Pakistan (FPO) en mai 2023.

L'Ombudsman de la Province du Baloutchistan (Pakistan) a établi des guichets spéciaux pour répondre aux problèmes auxquels est confrontée la communauté transgenre, ainsi qu'un autre guichet spécialement pour les questions de droits de l'homme. Ces bureaux ont été mis en place sous la direction de l'Ombudsman Nazar Muhammad Baloch et de son estimé Secrétaire Hashim Nadeem Sir. L'Ombudsman a souligné que le bureau s'engage à étendre l'égalité des chances à chaque membre de la société et qu'il apportera tout son

soutien juridique à la communauté transgenre en répondant à ses problèmes juridiques. De plus, le Projet de gouvernance et de politique pour le Baloutchistan s'est achevé pendant l'exercice, qui a vu la mise en place du renforcement des capacités de personnel du bureau de l'Ombudsman. Le résultat en a été une augmentation historique de la performance de l'institution de 84 %. Une autre initiative a abouti au lancement d'une application mobile du bureau de l'Ombudsman.

Le bureau de **l'Ombudsman de la Province de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** a obtenu une subvention de l'IIO pour la campagne de sensibilisation menée dans les districts reculés de la province. Le bureau de l'Ombudsman a mené la première phase du projet en visitant six districts et des visites dans 29 autres districts ont été planifiées afin d'augmenter la sensibilisation sur l'ombudsman et de recevoir les plaintes des résidents. Le bureau de l'Ombudsman s'est aussi coordonné avec le gouvernement de la province afin d'ouvrir trois bureaux régionaux supplémentaires à Abbottabad, D.I Khan et Swat pour rendre accessible le dépôt de plainte aux personnes des zones mentionnées.

Étant le gardien de l'intérêt public, **l'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan)** poursuit son travail de défense des plaignants et continue de résoudre les cas de mauvaise administration dans les organismes publics. Le bureau a accordé une haute priorité aux cas de grande détresse concernant les groupes marginalisés de la société dont les veuves, les enfants, les retraités, les personnes en situation de handicap et les personnes vivant au-dessous du seuil de pauvreté. Durant cet exercice, le bureau a reçu 8 251 plaintes, dont 3 167 ont été admises en vertu des règles et 2 722 ont été réglées. Ces statistiques montrent une croissance de l'institution et la confiance du public envers l'ombudsman. Le bureau de l'Ombudsman a initié une étude sur *L'évaluation de la malnutrition (retard de croissance) dans le district de Tharparkar (Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar)*, qui a été financée par l'IIO et lancée par l'honorable ministre en chef du Sindh. Les objectifs clés de cette étude sont d'analyser les programmes spécifiques de nutrition de ces cinq dernières années, la dynamique résultant des facteurs multi-dimensionnels entravant l'amélioration substantielle des résultats en matière de nutrition dans la province de Sindh, et d'en déduire des moyens efficaces pour y remédier.

En septembre 2022, le bureau de **l'Ombudsman des Philippines** a transmis le montant de 53,6 millions de pesos (environ 910 000 USD) en espèces à la direction du Trésor du pays, ainsi que des titres fonciers saisis qui faisaient partie de la négociation de peine entre l'institution et un ancien contrôleur militaire qui avait été accusé d'accumuler des richesses mal acquises pendant son service. Ce montant est la dernière tranche d'un total de 135 millions de pesos (environ 2 290 000,00 USD). Cela représente une performance remarquable pour le gouvernement philippin dans le cadre de son effort global pour recouvrer des actifs acquis de façon illégale et cela envoie un message de dissuasion pour de futures activités de corruption.

Le bureau de l'Ombudsman a relancé le dialogue *Sikhay Laban sa Korupsyon* ou *SiLaK* (une expression philippine qui signifie assiduité et diligence dans la lutte contre la corruption). Ces entretiens axés sur la politique de lutte contre la corruption visent à faciliter les partages de connaissances et les échanges sur les études, les défis actuels et les innovations concernant le travail de lutte contre la corruption. Le *SiLaK 2022* a lancé une consultation nationale à laquelle ont participé plusieurs organismes gouvernementaux, facilitant ainsi les activités de coopération parmi les parties prenantes de la lutte contre la corruption.

Au cours de l'exercice (juillet 2022–février 2023) **l'Ombudsman de la Thaïlande (OMT)** a reçu un total de 2 968 plaintes. L'OMT a aussi mené une étude pour résoudre des problèmes systémiques et trouver des mesures préventives et des solutions à certains cas, tels que l'effet des sols riches en sel dans les zones affectées par les activités des sablières ; l'apport d'une aide d'urgence aux personnes ayant souffert de catastrophes ; et la fermeture des écoles privées et internationales affectées par la pandémie de Covid-19. L'OMT a soumis quatre recommandations au gouvernement, comme la promotion du dépistage néonatal des erreurs du métabolisme ; les questions de protection des consommateurs concernant les produits transformés à base de viande et le développement d'un système de test ; et les solutions aux questions sur le système de justice pénale. De plus, l'OMT a joué le rôle de président du Forum des ombudsmen de l'Asie du Sud-Est (SEAOF) et a accueilli avec succès un séminaire du SEAOF en juillet 2022 et des réunions SEAOF+ en octobre et novembre 2022. Ces rencontres ont réuni les représentants d'organisations invitées, à savoir le Bureau des plaintes du public (PCB) de Malaisie, l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande, l'Ombudsman pour les droits de l'homme et la justice du Timor oriental (PDHJ), la fondation Friedrich-Naumann pour la liberté (FNF) et le Bureau régional de l'UNODC pour l'Asie du Sud-Est et le Pacifique, afin de renforcer les capacités des institutions membres du SEAOF et d'encourager les échanges de connaissances et de pratiques exemplaires tout en promouvant la coopération internationale. Les trois membres fondateurs, c'est-à-dire les bureaux de l'Ombudsman d'Indonésie, des Philippines et de Thaïlande, ont conjointement signé la déclaration de Bangkok du SEAOF visant à mettre en valeur les objectifs et principes du SEAOF, le rôle des institutions d'ombudsman dans la coopération internationale et régionale, et à délivrer efficacement des mandats juridiques dans la région.

Le bureau de **l'Ombudsman pour les droits de l'homme et la justice (PDHJ) du Timor oriental**, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme des Nations-Unies, a organisé une formation sur les droits de l'homme à destination de 24 employés du PDHJ, a collaboré avec l'Organisation Non-Gouvernementale locale Estrela, et a dirigé un atelier de diffusion sur l'impact de la stigmatisation et de la discrimination en lien avec le VIH pour 45 autorités et communautés locales. Le PDHJ a mené à bien plusieurs initiatives de formation sur les droits de l'homme à destination de la police nationale (PNTL) et des membres des forces de défense (F-FDTL) du Timor oriental, ayant réuni un total de 64 participants ; une

formation sur la prévention de la torture pour 55 gardiens de prison ; et un atelier sur la bonne gouvernance dans la municipalité de Manufahi. Pendant la période courant depuis juillet 2022 jusqu'à maintenant, le PDHJ a reçu 100 plaintes détaillées ; 44 plaintes comportaient de forts indices de violations des droits de l'homme et 99 étaient en lien avec une mauvaise administration. Pendant la même période, le PDHJ a mené une enquête et conclu 56 rapports, dont 8 rapports finaux sur cette enquête, 10 rapports de recommandations et 29 rapports brefs. Le PDHJ a mené plusieurs activités de surveillance visant des sujets spécifiques afin de surveiller les situations en matière de droits de l'homme et l'application des principes de bonne gouvernance, comme la surveillance urgente du service public au service d'inscription à l'état civil. Le PDHJ a également surveillé les agressions physiques commises sur leurs élèves par les enseignants des écoles élémentaires ; la distribution de paniers alimentaires et d'aides pour la fin de l'année organisée par le gouvernement du Timor oriental ; ainsi que le processus de recrutement du personnel de l'administration électorale par le secrétariat de l'administration électorale.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Les membres de l'APOR se sont rencontrés personnellement en octobre 2022 pour leur congrès et réunion annuelle, la première depuis le début de la pandémie de Covid-19. Le thème de la réunion était *Préserver notre pertinence et amener le gouvernement à écouter* (*Remaining relevant and getting government to listen*). Elle s'est tenue à Wellington et a été co-organisée par le bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande et le bureau de l'Ombudsman de l'État de Victoria. Les membres ont adopté un communiqué pour refléter la solidarité de la Région et célébrer le 60^e anniversaire du bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande.

Les financements provenant du programme de subventions régionales de l'IIO pour 2020-2021 et 2021-2022 ont été utilisés pour organiser un atelier de formation de formateurs pour les ombudsmen du Pacifique aux Îles Fidji en mars 2023. Les financements provenant des subventions de 2021-2022 ont également été utilisés pour améliorer la sensibilisation et la visibilité du bureau de l'Ombudsman des Îles Cook via une signalisation et du matériel d'information.

Le bureau de l'**Ombudsman du Commonwealth (Australie)** a publié son premier rapport en tant que mécanisme national de prévention (NPM) et continue à travailler avec le Sous-Comité des Nations Unies pour la prévention de la torture pour faire avancer en Australie le Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT). Le bureau a mis à jour son guide de pratiques exemplaires de gestion des plaintes et se prépare à une fonction de surveillance accrue liée au système de divulgations d'intérêt public (lanceurs d'alerte) à partir du 1er juillet 2023 ainsi qu'à l'établissement de la nouvelle commission nationale de lutte

contre la corruption (NACC) à partir du 1er juillet 2023. L'Ombudsman continuera à traiter les allégations concernant la corruption si la NACC décide de ne pas poursuivre ces allégations. L'office a continué son partenariat avec l'Ombudsman d'Indonésie, déployant de nombreuses activités, y compris la visite de l'Ombudsman à Djakarta en mars 2023.

L'office de l'**Ombudsman des Îles Cook** a continué à travailler à intégrer le mandat d'institution nationale des droits de l'homme (NHRI) dans la législation sur l'ombudsman, ce qui renforcera encore l'indépendance de l'ombudsman dans toutes ses fonctions. Le bureau continue à consacrer un créneau de temps régulier au programme d'orientation du service public du gouvernement des Îles Cook, afin de sensibiliser sur ses rôles et responsabilités. De plus, l'Ombudsman a été invité à se présenter lors d'un programme d'orientation visant les ministres du gouvernement, les ministres associés et les groupes parlementaires. Cette session vise à faire comprendre quelles sont, pour les bureaux des ministres et les députés, les modes de fonctionnement et les règles d'engagement avec l'ombudsman. Le bureau de l'Ombudsman des Îles Cook continue à coopérer avec le bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande ainsi qu'avec d'autres collègues du Pacifique. Les ateliers trimestriels virtuels de communication avec la communauté sont très précieux, les approches étant différentes pour chaque île du Pacifique.

Le **Control Yuan (CY)** Taiwan a reçu 7 580 plaintes, publié 155 rapports d'enquête, destitué 40 fonctionnaires du gouvernement et proposé 68 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs de juillet à décembre 2022. Les sept comités permanents du CY dirigent des rapports de recherche sur des enquêtes d'ordre général, dont *La protection de la sécurité informatique pour le gouvernement* (*Information security protection for government*) et *La révision du fonctionnement actuel de la justice réparatrice* (*Revising current operations of restorative justice*). La Commission nationale des droits de l'homme (NHRC) a émis une opinion indépendante sur le rapport national concernant la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination contre les femmes (CEDAW) qui a force de loi nationale, et a participé à son comité de révision international. Les commissaires de la NHRC sont allés en France et en Allemagne pour visiter leurs parlements, et aller à la rencontre de personnalités officielles et d'institutions locales de protection des droits de l'homme. La présidente, Chen Chu, a été invitée à tenir un discours à l'Institut de France. En 2023, le CY organisera un séminaire sur le 30^e anniversaire de la loi sur la déclaration de propriété de la part des fonctionnaires.

L'**Ombudsman de Hong Kong (Chine)** a reçu et traité plus de 5 000 plaintes et environ 9 000 demandes de renseignements au cours du dernier exercice (1^{er} avril 2022-31 mars 2023). Alors qu'Hong Kong était sur la voie du retour à la normale, il y eût un pic de 700 plaintes relatives à la pandémie. Le bureau a mené plus de 130 enquêtes complètes, soit une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente, et a estimé qu'environ la moitié d'entre elles étaient justifiées, partiellement justifiées ou non justifiées mais ayant révélé d'autres insuffisances.

Parmi les plus de 2 000 cas ayant donné lieu à une enquête, environ un cinquième ont révélé des insuffisances. Le bureau de l'Ombudsman a traité presque 300 cas par médiation, ce qui représente un record pour le bureau, et a conclu plus de 60 cas en lien avec le Code de l'accès à l'information. Le bureau a mené à bien neuf enquêtes lancées de sa propre initiative et fait environ 200 recommandations, dont plus de 90 % ont été acceptées pour une mise en œuvre. Un programme de communication révisé, contenant des vidéos et un site Web, a été lancé afin de soutenir les efforts d'éducation/de diffusion.

Le bureau de l'**Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie)** a présenté nombre des rapports spéciaux au parlement (y compris quatre rapports annuels) s'étendant à toutes les fonctions du bureau. Un récent rapport a évalué dans quelle mesure les services de protection de l'enfance de l'État ont réalisé leur stratégie de réduire la surreprésentation des enfants aborigènes parmi les enfants placés hors de leur foyer. D'autres rapports se sont penchés sur l'adéquation des mesures prises suite à des recommandations précédentes du bureau de l'Ombudsman afin d'améliorer les réponses apportées aux enfants se présentant seuls aux services d'aide aux personnes sans abri ; les enquêtes et les fonctions d'examen des décès d'enfants ; la pandémie de Covid-19 ; les divulgations d'intérêt public (lanceurs d'alerte) ; l'accès aux services d'aide spécialisée aux sans-abris ; et le logement social pour les locataires en situation de handicap. Deux articles ponctuels ont été publiés sur les sujets de *Éviter la mauvaise administration dans le contexte des élections dans l'État de la Nouvelle-Galles du Sud (Avoiding maladministration in the context of the NSW State election)* et de *Éviter les écueils de l'utilisation des médias sociaux par les organismes et agents de la fonction publique (Avoiding pitfalls when agencies and public servants use social media)*. Une série de nouvelles publications sur le système de divulgations d'intérêt public ont été diffusées pour aider les organismes à se préparer aux exigences de la nouvelle législation et à les respecter. Deux importants changements législatifs ont été réalisés : le nouveau pouvoir du bureau de l'ombudsman de renvoyer une plainte pour enquête à un organisme, avec obligation pour l'organisme de rendre compte au bureau de l'ombudsman ; et une nouvelle fonction d'examen et de rapport sur les systèmes de gestion de plainte des autorités. Le bureau a organisé avec succès le 13^e Symposium sur les enquêtes nationales en partenariat avec la Commission indépendante contre la corruption et l'institut de l'administration publique australienne.

Le bureau de l'**Ombudsman de Nouvelle-Zélande** a reçu 6 012 plaintes en vertu de l'Ombudsman Act (Loi sur l'Ombudsman) et de l'Official Information Act (Loi sur l'information officielle), le nombre le plus élevé dans l'histoire du bureau. 96 % d'entre elles ont été réglées, et le bureau de l'Ombudsman a également reçu 5 303 « autres contacts » de la part du public. Le bureau a publié nombre d'opinions et d'enquêtes menées par sa propre initiative, incluant entre autres l'enquête de l'Ombudsman sur *Ara Poutama Aotearoa/le Département des services pénitentiaires Kia Whaitake/Changer les choses (Ara Poutama Aotearoa/the Department of Corrections Kia Whaitake/Making a Difference)* ; l'opinion finale de l'Ombudsman

sur le système d'attribution de lieux d'auto-isolément, et son enquête sur les pratiques en vertu de la Loi sur les informations officielles dans 12 organismes gouvernementaux clés : *Prêt ou non ? (Ready or Not?)*. La nouvelle législation donnant à l'Ombudsman un rôle renforcé de surveillance pour les enfants sous la tutelle de l'État est entrée en vigueur. En octobre 2022, l'Ombudsman a célébré son 60^e anniversaire par un événement spécial au Parlement. La célébration a coïncidé avec la réunion et le congrès annuels de la Région Australasie & Pacifique, qui se sont tenus à Wellington. L'Ombudsman a accueilli une réunion des commissaires à l'accès à l'information d'Australie et de Nouvelle-Zélande pour célébrer le 40^e anniversaire de la législation relative aux informations officielles de Nouvelle-Zélande. Le bureau poursuit sa collaboration et son engagement avec les institutions d'ombudsman de la Région Asie Pacifique, incluant des visites aux collègues à Samoa, en Thaïlande, à Tonga et aux Philippines.

L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie) a apporté un soutien en matière d'administration et d'enquête à la commission judiciaire qui traite les plaintes sur les capacités et le comportement des juges et des employés du tribunal. L'Ombudsman est également mécanisme national de prévention (NPM) par intérim du Territoire-du-Nord, s'impliquant avec les parties prenantes et contribuant à l'élaboration de la législation mettant en œuvre les aspects nationaux de l'OPCAT. Le travail sur plusieurs enquêtes majeures s'est poursuivi, des présentations de rapports étant attendues sur des sujets tels que l'utilisation par la police de caméras vidéo corporelles, de cagoules anti-crachat et de chaises de contention et ainsi que les ordonnances d'interdiction d'armes à feu. L'Ombudsman a travaillé avec le Commissaire pour les enfants du Territoire-du-Nord et avec la Commission indépendante de lutte contre la corruption sur des enquêtes séparées initiées de son propre chef, et a été impliqué dans des examens et des initiatives portant sur le partage des informations dans sa fonction de commissaire à l'information.

L'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée a reçu un total de 730 plaintes à la date du rapport pour l'exercice 2022-2023 et a réglé neuf cas avec des issues favorables. Le bureau a connu une augmentation de sa taille, les effectifs passant de 154 à 207, et deux nouveaux postes de commissaire ont été créés – l'un pour la division des droits de l'homme et l'autre pour la division du Leadership Code (code de conduite). Dans le sens du Leadership Code, le bureau a élaboré un nouveau formulaire de 54 pages, destiné à la déclaration des informations financières de la part des dirigeants. La division du Leadership Code a 13 devoirs, responsabilités et objectifs spécifiques visant à amener les dirigeants à être plus responsables. Le bureau s'est engagé avec le gouvernement autonome de Bougainville en ce qui concerne l'établissement d'un bureau d'ombudsman à Bougainville. Le gouvernement national a fait des modifications constitutionnelles permettant l'adoption de dispositions relatives à un bureau d'ombudsman à Bougainville.

En juillet 2022, **l'Ombudsman de Samoa**, sous le mandat de l'INDH, a accueilli son tout premier Forum des enfants et des jeunes dans un objectif de sensibilisation à la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) et pour aider les enfants à préparer une proposition alternative à l'examen de la CIDE par Samoa. Premier dans son genre, le kit Talanoa a été lancé au cours du même mois afin de servir de premier outil de prévention à utiliser afin de faciliter les conversations et les dialogues pour aborder les violences familiales. Dans le cadre de ses fonctions classiques de gestion des plaintes, le bureau de l'Ombudsman a organisé sa toute première formation sur la gestion des plaintes à destination des agents de liaison de l'ombudsman du secteur public en septembre 2022. Cette formation avait pour but de construire des réseaux d'orientation et de mettre en place des systèmes solides de gestion des plaintes. Les équipes d'enquêtes ont animé un premier stand commun sur le marché local de Savaii pour répondre aux questions fréquentes sur les plaintes, le seul représentant de l'ombudsman étant sur l'île principale d'Upolu. Jusqu'à décembre 2022, le bureau a reçu 81 plaintes et a remporté sa première demande de sanction contre un ancien employé d'un organisme gouvernemental qui avait poursuivi le bureau pour défaut de compétence. En septembre 2022, le bureau de l'Ombudsman a accueilli l'Ombudsman en chef de Nouvelle-Zélande afin de renforcer leurs relations de travail.

Au cours de l'exercice 2022-2023, **l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale** a reçu 4 577 plaintes et en a réglé 4 644 pendant la même période. Le bureau a reçu 200 plaintes ou signalement de mauvaise conduite de la part de fonctionnaires et a achevé 21 enquêtes formelles, faisant 36 recommandations pour améliorer l'administration publique. Quinze de ces enquêtes portaient sur les défaillances administratives au sein des conseils locaux ou sur des infractions au Code de conduite des membres des conseils locaux. Des modifications législatives ont étendu le pouvoir de l'Ombudsman, désormais en mesure de recommander jusqu'à trois mois de suspension de leurs fonctions pour les membres du conseil qui enfreindraient les dispositions d'intégrité. En sa qualité d'examineur externe des décisions de l'agence en matière de liberté d'information, l'Ombudsman a reçu 323 demandes d'examen externe et en a réglé 287.

Clare Hopkins a été nommée adjointe de **l'Ombudsman de Tasmanie (Australie)** – la première personne à détenir cette fonction depuis plus de 20 ans.

L'Inspecteur général et Ombudsman des impôts (Australie) a reçu 886 plaintes au cours des deux premiers trimestres de l'exercice 2023 (une augmentation de 43 % en comparaison avec la même période de l'année précédente, mais un chiffre toujours inférieur à la période pré-Covid-19). Il a amorcé 192 enquêtes sur des conflits et en a finalisé 205 au cours de cette période. La tendance à une plus grande complexité des enquêtes sur les conflits se poursuit (à la fois au niveau de la nature des questions fiscales et du processus d'enquête), ce qui, au regard des ressources limitées, représente un défi. Le bureau a rationalisé le processus de notification d'enquête afin de mettre les plaignants en relation avec l'organisme qui

examinera initialement la plainte, dans l'espoir qu'une résolution plus rapide mène à une réduction des dossiers en attente. Le bureau demande désormais immédiatement au Service des impôts d'Australie (ATO) si une plainte a été enregistrée. Les plaintes non enregistrées auprès de l'ATO sont rendues pour une enquête initiale – ce qui est cohérent avec les bonnes pratiques d'ombudsman. La rationalisation permet une meilleure utilisation du temps et des ressources, au lieu de faire des enquêtes sur des plaintes déjà enregistrées par l'ATO. Une étude indépendante auprès des personnes déposant des plaintes au bureau a révélé que le professionnalisme et les services fournis étaient très appréciés. En 2023, le bureau a publié une enquête lancée de son propre chef sur la gestion des objections de la part de l'ATO.

L'Ombudsman de Tonga continue ses services pour atteindre les communautés des villages à la périphérie de l'île principale et des îles périphériques. Les plaintes relatives à la Covid-19 et à l'éruption du volcan sont restées un sujet actuel. En février 2022, l'Ombudsman Aisea Taumoepeau, SC est arrivé à la fin de son mandat et a reçu des hommages à Tonga et dans la région alentour. L'Ombudsman Taumoepeau a joué un rôle déterminant pour réviser et modifier la loi afin de changer l'ancienne Commission des relations publiques en bureau de l'Ombudsman. En 2021, Sa Majesté le roi King Tupou VI a consenti à ce que l'Ombudsman devienne un officier constitutionnel protégé de toute ingérence politique. Le président de l'Assemblée législative de Tonga a exprimé sa gratitude pour les réalisations majeures de l'Ombudsman Taumoepeau pendant l'exercice de ses fonctions. Une visite officielle de l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande et deuxième Vice-Président, M. Peter Boshier, a coïncidé avec le départ de l'Ombudsman Taumoepeau. L'Ombudsman Boshier a remercié M. Taumoepeau pour ses engagements majeurs pour la cause de l'ombudsman à Tonga et a assuré l'Assemblée législative du soutien continu de son bureau à l'Ombudsman de Tonga au cours d'une session spéciale de l'Assemblée.

Le bureau de **l'Ombudsman de Vanuatu** a publié quatre rapports d'enquêtes menées à la fois en vertu des compétences de l'Ombudsman relevant de la bonne gouvernance et de celles relevant du code de conduite (Leadership Code), et qui ont abouti à de nombreuses conclusions et recommandations. Ces rapports couvrent des thèmes tels que : le respect du multilinguisme comme prévu à l'Article 64 de la Constitution ; le transfert des pouvoirs et des fonctions liées à l'administration et l'application de la déclaration des revenus annuels par les dirigeants, précédemment aux mains du Greffier du Parlement de Vanuatu ; le retour d'un vol d'Air Vanuatu venant de Samoa parce que l'équipage d'Air Vanuatu avait manqué de passer des tests de Covid-19 ; et l'établissement et le management du programme MESS de soutien au financement des études (Member's Education Support Scheme) par le ministère de l'Éducation et de la formation. L'Ombudsman a également continué sa promotion du Leadership Code Act (Loi sur le code de conduite) par de nombreux programmes de communication visant à atteindre les communautés et les institutions gouvernementales. Le bureau a également commencé à poursuivre les dirigeants qui ont manqué de soumettre leurs revenus annuels,

résultant en la poursuite positive et couronnée de succès de 11 dirigeants. C'est la première fois dans l'histoire de Vanuatu que des dirigeants ayant manqué d'enregistrer leurs revenus annuels sont apparus devant la Cour Suprême de Vanuatu pour avoir enfreint la loi.

L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale a pris trois nouvelles fonctions majeures, à savoir la fonction de surveiller, superviser et examiner les enquêtes sur les allégations et condamnations dans les cas de maltraitance d'enfants en suivant un plan de signalement des conduites ; de surveiller l'application de la loi de 2022 modifiant la loi de réglementation de l'alcool, et d'entreprendre des enquêtes sur les plaintes concernant les institutions caritatives, dans sa fonction de Commission pour les institutions caritatives de l'Australie Occidentale. L'Ombudsman a présenté au parlement un rapport sur une importante enquête initiée de son propre chef : *Enquête sur les violences familiales et domestiques et le suicide (Investigation into family and domestic violence and suicide)* ; un rapport sur l'impact des recommandations issues du rapport intitulé *Un rapport sur le rôle du défenseur public dans la notification des familles de Mme Joyce Savage, M. Robert Ayling et M. Kenneth Hartley sur le décès de Mme Savage, M. Ayling et M. Hartley (An investigation into the Office of the Public Advocate's role in notifying the families of Mrs Joyce Savage, Mr Robert Ayling and Mr Kenneth Hartley of the deaths of Mrs Savage, Mr Ayling and Mr Hartley)* ; et un rapport sur l'impact des recommandations issues du rapport intitulé *Enquête sur la gestion des plaintes de la part du service juridique et du comité des plaintes (Investigation into the handling of complaints by the Legal Services and Complaints Committee)*.

L'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie) a publié un guide de gestion des plaintes à destination des organismes pendant une crise. Tirant parti de l'expérience des organismes gouvernementaux, le bureau de l'Ombudsman a créé un nouveau guide pour aider les personnes impliquées dans un travail de réponse à des situations d'urgence à traiter les plaintes portant sur leurs programmes. Alors que s'achèvent les programmes liés à la pandémie de Covid-19 et que les équipes s'en vont, l'ombudsman voulait s'assurer que les leçons avaient été tirées des événements et que les connaissances avaient été partagées. Le guide définit 12 leçons clés pour la gestion des plaintes dans les programmes d'aide et de réponse aux situations d'urgence. L'enquête du bureau de l'Ombudsman de l'État de Victoria portant sur les allégations de politisation du service public se poursuit et sera certainement finalisée d'ici la fin de l'année. En octobre 2023, le bureau de l'Ombudsman célébrera son 50^e anniversaire et – parmi d'autres manifestations qui marqueront cet événement – organisera une conférence et une réunion pour les membres de la Région APOR à Melbourne.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

La **Commission des droits de l'homme de la Ville de Mexico (CDHCM)** a déteu la présidence de la Fédération mexicaine des organismes publics de promotion des droits de l'homme (FMOPDH). Parmi ses activités, le bureau met en valeur la présentation d'un cours sur *La violence contre les femmes sur le lieu de travail* et d'une formation destinée au personnel des gouvernements locaux sur *Les droits de l'homme des migrants, des enfants et des adolescents, les déplacements forcés, les principes constitutionnels des droits de l'homme dans le service public et la perspective des genres*. En coordination avec le gouvernement de la Ville de Mexico, la société civile et les organisations internationales, le CDHCM a surveillé les abris du gouvernement destinés aux personnes en mouvement. Le Président du CDHCM a participé au débat général de la 84^e session de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination contre les femmes (CEDAW) et a entrepris le suivi de la Déclaration d'alerte de la violence faite aux femmes de la Ville de Mexico en participant à des réunions avec des institutions et autorités de gouvernements locaux. En juin, le bureau a célébré son 30^e anniversaire.

La **Commission Nationale des Droits de l'Homme du Mexique (CNDH)** a augmenté ses formations à destination des fonctionnaires sur la prévention de la torture et a entrepris de construire les capacités de son équipe sur différents thèmes. Elle a restructuré ses processus de gestion des plaintes et sa gestion des dossiers ainsi que son programme de visites et a organisé des ateliers régionaux sur le suivi des recommandations du Dernier examen périodique universel. Parmi les principales réalisations, il faut noter le Plan stratégique institutionnel pour une culture de la paix et des droits de l'homme, qui vise à consolider la paix à travers l'éducation et des activités de prévention. De plus, un projet de loi a été présenté à la Chambre mexicaine des députés et au Sénat afin d'élever le CNDH au rang d'institution d'ombudsman, réaffirmant ainsi son autonomie, sa mission et son mandat. Il propose une réforme de la constitution et de la loi sur les INDH pour inclure différents changements, tels que le nom de l'institution, une plus large portée pour devenir institution nationale d'ombudsman, le pouvoir de demander des mesures de précaution, et un mandat pour surveiller les progrès de la situation des droits de l'homme au Mexique.

La **Commission des droits de l'homme de l'État de Quintana Roo (CDHEQROO)**, au **Mexique**, a reçu un total de 1 853 plaintes ; la plupart d'entre elles portaient sur l'exercice et le fonctionnement impropres de l'administration publique ainsi que sur la détention arbitraire. Le bureau s'est concentré sur la promotion des droits des personnes en situation de handicap, en particulier les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et a lancé une campagne audio-visuelle en étroite coopération avec la société civile pour informer sur les TSA en général mais aussi sur les obstacles auxquels sont confrontées les personnes affectées par un TSA et leurs familles. En outre, il a proposé des mesures d'inclusion. La CDHEQROO a

également mis l'accent sur les cas de réconciliation, qui – de par leur nature – sont susceptibles d'être résolus par des moyens alternatifs de résolution des conflits.

L'Ombudsman national d'Argentine s'est saisi de questions telles que les pensions (non contributives), l'identité biologique, le logement, l'accès à l'information, la santé, les personnes âgées, le changement climatique, les personnes en situation de handicap, les peuples autochtones, la violence contre les femmes et les personnes privées de liberté. Le bureau a organisé, conjointement avec le rapporteur spécial de la Commission interaméricaine des droits de l'homme sur les droits économiques, sociaux, culturels et environnementaux, des formations spécifiques portant sur la protection de l'environnement face au changement climatique. Le bureau de l'Ombudsman a présenté le *Rapport sur les féminicides 2022 (Femicide Report 2022)* au rapporteur spécial sur les violences faites aux femmes et a fait des recommandations sur des sujets concernant la couverture des soins de santé, ou les intentions de l'Exécutif de limiter les enregistrements pour la carte SUBE (un système de carte intelligente sans contact pour les services de transports publics) pour les personnes en situation de handicap.

Le **Service national des prisons (PNN) d'Argentine** s'est penché sur le problème de la surpopulation. Jusqu'à juin 2023, les chiffres montraient que 783 personnes étaient détenues à l'hôtel de ville de Buenos Aires, qui a seulement une capacité maximale de 536 personnes (ce qui équivaut à un taux de surpopulation de 46 %). Dans les postes de police avoisinant, 596 personnes étaient détenues et un total de 1 379 personnes étaient tenues en détention dans les locaux de la police de la Ville de Buenos Aires. Des cas de torture, de mauvais traitements et de décès en prison ont été les autres sujets auxquels s'est consacré le PNN. Parmi les activités les plus remarquables, notons les recommandations sur la médicalisation forcée des femmes et l'utilisation de protocoles pour les cas de torture, de mauvais traitement et de décès. Le PNN a aussi intensifié ses relations avec les pays voisins (par ex. le Pérou, le Chili, l'Uruguay, le Brésil, le Paraguay, la Colombie et le Mexique) pour développer les politiques publiques et intensifier les échanges dans le domaine des droits de l'homme des personnes privées de liberté.

Parmi les principaux sujets traités par l'**Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine)**, citons : la santé (Covid-19, assurance médicaments, dommages environnementaux) ; les activités générales de conseil (conflits familiaux, problèmes de logement) ; les droits sociaux (prestations sociales, éducation) ; et les taxes (eau, gaz, électricité). Concernant le soutien aux victimes, les principaux thèmes ont été les violences basées sur le genre, les violences sur le lieu de travail et les violences faites aux enfants. Dans le domaine de la médiation et de la résolution des conflits, les sujets les plus importants ont été les liens entre les membres de la famille et les voisins ainsi que les conflits concernant le logement et la consommation. Les principales questions pour les enfants et les adolescents ont été la santé (santé mentale,

handicaps) ; la vie de famille ; l'éducation (difficultés d'accès, décrochage scolaire) ; l'identité (changements de nom, manque de documentation ; l'intégrité (violences physiques, abus sexuels, exploitation) ; et le logement (expulsions, plans en matière de logement). Parmi les principales réalisations, il faut noter un effort de décentralisation institutionnelle ; ainsi que le congrès international sur la médiation intitulé *Aborder les conflits dans le cadre du Programme mondial (Addressing Conflict in the Global Agenda)* qui s'est tenu pour célébrer trente ans de médiation dans la province de Santa Fe.

L'Ombudsman de la ville de Posadas (Argentine) a focalisé ses actions sur l'accès formel à la délivrance de titres de propriété et à une eau potable sûre en alignement avec les ODD 11 et 6 de l'Agenda 2030 des Nations Unies. De plus, le bureau a développé des programmes tels que l'établissement d'un ombudsman du voisinage visant les chefs de communautés, et l'observatoire des droits des personnes âgées pour la promotion et la diffusion de la Convention interaméricaine sur les droits des personnes âgées. Faisant usage de ses pouvoirs législatifs, l'Ombudsman a réussi à adopter des règlements assurant que les exploitants de foyers d'hébergement de longue durée respectent des normes minimales en matière de droits de l'homme.

Le **Vérificateur général de Villa María** dans la province de Córdoba (**Argentine**) s'est saisi des questions suivantes : les conflits entre les voisins ; les retards d'émission des documents d'identité ; les procédures en lien avec les caisses de retraites, les tarifs sociaux ou les services publics ; ou la protection des consommateurs. Parmi les projets développés, le bureau met en valeur une série de centres communautaires, de maisons de retraite et de soupes populaires ; ainsi qu'un programme de soutien visant à intégrer des personnes issues de groupes vulnérables sur le marché du travail. Le bureau a réussi à assurer un traitement approprié sans interruption à des personnes privées de liberté atteintes de maladies chroniques ainsi que des places de parking réservées pour les personnes en situation de handicap.

L'Ombudsman de la ville autonome de Buenos Aires (Argentine) a développé un programme stratégique qui inclut des sujets tels que la promotion de l'accès à la justice ; la promotion du développement durable ; et l'impact de l'ère numérique sur les droits des citoyens. Le bureau a mené des enquêtes sur les infrastructures scolaires, l'accessibilité des lignes de métro et les conditions de confinement dans les postes de police. Il a finalisé un plan pour assurer une plus grande proximité avec les citoyens, par lequel l'Ombudsman a augmenté sa présence dans les réseaux sociaux, renouvelé une chaîne de radio et ouvert de nouveaux points de service afin de donner une priorité plus grande aux communautés les plus vulnérables. De plus, l'Ombudsman a conclu des accords avec Grooming Argentina, Faro Digital et l'Université technique nationale afin de travailler sur la protection des droits numériques.

L'Ombudsman de Porto Rico s'est saisi de sujets tels que le manque d'accès facile aux organismes gouvernementaux, la facturation excessive des services de base, et le manque de service d'eau potable. Les principaux projets réalisés ont été une enquête sur la fermeture des écoles publiques ; le paiement des dettes aux fonctionnaires ; une enquête sur l'état des abris de Porto Rico ; et le transport des patients en ambulance. Parmi ses principales réalisations, le bureau attire l'attention sur le fait que plus de deux mille personnes se sont rendues dans ses locaux, sur sa participation au sommet sur les droits de l'homme à San Salvador, sur l'organisation du premier symposium de l'ombudsman intitulé *Nous sommes tous votre voix* (*We Are All Your Voice*), et sur le salaire équitable des employés du bureau de l'Ombudsman.

Le personnel chargé de régler les cas du bureau de **l'Ombudsman des Bermudes** travaillait à distance, ce qui a favorisé une approche incohérente de la gestion des plaintes. Le bureau de l'Ombudsman a apporté une réponse à ce problème en mettant en place des points d'information quotidiens et en évaluant ses procédures. Le bureau a développé son plan stratégique pour 2023-2026 et est en train d'exécuter une mise à jour de son processus d'enquête et de gestion des plaintes (CHIP). Parmi les principales réalisations, citons : la rationalisation du processus de réception pour assurer une attribution des cas entrants en temps opportun ; l'implantation de nouveaux mécanismes de gestion des cas ; la mise à jour du site Web de l'ombudsman pour le rendre plus convivial et accessible ; et l'emploi de nouvelles tactiques de sensibilisation tels que les pop-ups, les groupes de discussion et la publicité à la radio.

L'une des principales activités du bureau de **l'Ombudsman de Curaçao** a été d'informer les parties prenantes des tâches constitutionnelles dont il s'acquitte, contribuant ainsi à renforcer la légitimité démocratique du bureau et à augmenter son efficacité. L'Ombudsman a mené des entretiens personnels, a organisé des tables rondes ou a dispensé des formations et effectué des présentations. Le bureau a également régulièrement accordé des interviews aux médias sur des sujets actuels et pertinents. De nombreuses enquêtes officielles ont été menées, par exemple sur la gestion, par le gouvernement, des baux à longue échéance. En outre, l'Ombudsman a également écrit plusieurs lettres au gouvernement et au parlement, exprimant ses préoccupations sur de nombreux sujets tels que la pauvreté actuelle et croissante sur l'île et l'absence de législation sociale adéquate sur le logement.

L'Ombudsman de Saint-Martin a terminé ses enquêtes systématiques sur le processus d'appel d'offres et d'attribution pour la collecte des déchets solides pour la période 2021-2026 et la (re)allocation de parcelles de terrain à louer dans le district Over the Bank. Le résultat du rapport final sur la gestion des déchets solides a été une crise politique, une motion de censure ayant été présentée au parlement contre le ministère concerné. Les recommandations émises dans ce rapport laissent espérer que le processus des appels d'offre publics sera amélioré à l'avenir. Le bureau de l'Ombudsman a organisé une table ronde pour discuter de la

question : *Quel est le type de données requis pour influencer une prise de décision appropriée sur la pauvreté ? (What type of data is required, to influence proper decision-making on poverty?)*, à laquelle a succédé une conférence qui s'est tenue à Curaçao. Cette conférence était le résultat de tables rondes organisées par les Ombudsmen de Curaçao, de Saint-Martin et des Pays-Bas. Elle s'est terminée par la définition de six points d'action présentés aux gouvernements respectifs. L'Ombudsman de Saint-Martin a également été élu Président de la CAROA (Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe).

L'Ombudsman de la République dominicaine a organisé les questions traitées en trois axes stratégiques : (1) la construction de la citoyenneté, qui est réalisée à travers les processus participatifs de la promotion, de l'éducation et de la recherche ; (2) la garantie, qui s'articule à travers la défense des droits fondamentaux, la médiation, et la protection préventive ; (3) la gouvernance institutionnelle, qui promeut un management transparent orienté sur les résultats. Parmi les projets les plus importants développés par le bureau se trouvent la première étude nationale des droits de l'homme dans le pays ; un rapport spécial sur le handicap ; et le déploiement de l'inclusion au travail de personnes en situation de handicap. Le bureau a conduit 103 entretiens, 46 ateliers et 8 cours de formation postuniversitaire pour 450 participants, ainsi que 32 tables communautaires. Il a traité 1 072 cas et a effectué 21 inspections d'institutions publiques, a publié 14 opinions légales et fait des études sur 40 centres du système pénitentiaire.

Les principales questions traitées par le bureau du **Protecteur du citoyen et de la citoyenne (OPC)** d'Haïti ont été la lutte contre la détention illégale et arbitraire ; les violences sexuelles basées sur le genre ; ou la lutte contre la discrimination des personnes ayant des besoins spécifiques. Parmi les projets remarquables, citons l'accès à la justice et la lutte contre l'impunité à Haïti ; la justice pour les mineurs en conflit avec la loi ; le renforcement de l'accès à la justice pour les plus vulnérables ; et un programme de sensibilisation sur l'aide juridique et les droits de l'homme. Entre juillet 2022 et juin 2023, citons parmi les principales réalisations la surveillance des établissements pénitentiaires ; des dépliants et posters sur l'assistance juridique des victimes de violences basées sur le genre ; l'organisation d'ateliers sur la santé mentale ; et des recommandations aux autorités en faveur des migrants haïtiens et des déplacés internes victimes des conflits de bandes armées.

L'Ombudsman de Panama s'est attaché – entre autres – à des questions en lien avec les droits des femmes, les thèmes environnementaux, les personnes privées de liberté ou les personnes en situation de handicap. En réponse à l'augmentation des flux migratoires venant de la frontière avec la Colombie, les ombudsmen de Panama et de Colombie ont émis un avertissement précoce binational dans le but de mettre en place des actions au niveau des autorités de chacun des pays afin de garantir une migration sûre et régulière. Un autre sujet d'attention a été le problème de l'énergie électrique en réponse aux diverses interruptions de

courant électrique ainsi que des tarifs élevés. De plus, l'Ombudsman a établi un Observatoire national des droits de l'homme des personnes LGBTIQ+, est parvenu à la signature d'un accord pour renforcer l'Observatoire contre les violences basées sur le genre et a introduit un formulaire de collecte de données dans les cas de féminicide.

L'Ombudsman des droits de l'homme du Guatemala s'est consacré à différentes activités telles que la surveillance et le signalement des violations des droits de l'homme ; la promotion de l'égalité et de la non-discrimination ; et la prévention des violences faites aux femmes et à d'autres groupes vulnérables. Le bureau a déployé un plan pilote dans le service de management des plaintes électroniques et a mené 42 initiatives de formation sur des sujets de management pour son personnel dans les différentes unités. Le bureau a réalisé des études techniques afin d'actualiser la structure organisationnelle de l'institution ainsi que les fonctions et la structure interne des 20 unités du bureau. De plus, des mesures ont été mises en œuvre pour améliorer le bien-être du personnel, ce qui a entraîné une augmentation de l'efficacité des activités quotidiennes du bureau.

L'Ombudsman du Pérou s'est particulièrement focalisé sur les droits de l'homme des groupes vulnérables, la fourniture efficace des services publics (santé, éducation, sécurité sociale) et sur la mise en œuvre de programmes budgétaires dédiés à la gestion des risques et aux déclarations d'urgence dues au risque imminent de catastrophes. Le bureau a conduit des initiatives pour combattre la déforestation, protéger les espèces sauvages et lutter contre les activités minières illégales. Il a poursuivi la surveillance rapprochée des conflits sociaux. L'année 2022 a vu une augmentation des rapports mensuels sur les conflits latents et actifs (59,7 % de plus qu'en 2021). Parmi les projets les plus importants réalisés par le bureau, citons : la protection des droits des migrants et des réfugiés ; une stratégie nationale pour la réalisation du droit des femmes à avoir une vie exempte de violences dans le contexte de l'urgence sanitaire qu'est la Covid-19 ; et la systématisation de l'information sur les progrès de la vaccination des communautés autochtones contre la Covid-19. Le bureau a formé 3 125 responsables gouvernementaux, fonctionnaires et citoyens sur les thèmes de l'intégrité et de l'éthique dans les services publics et a publié la 5^e édition des cartes de la corruption intitulée « Commissions régionales de lutte contre la corruption et données sur la corruption ».

RÉGION EUROPE

Une réunion du **Conseil d'administration (Europe)** s'est tenue en ligne le 24 novembre 2022 pour discuter de l'allocation des subventions régionales de l'IIO pour 2023. Il était prévu d'élire un nouveau membre du Conseil d'administration de la Région Europe par vote électronique au cours d'avril 2023 pour pourvoir le poste devenu vacant à la fin du mandat de M. Nino Lomjaria comme Défenseuse publique (Ombudsman) de Géorgie. Le poste vacant correspondant au Conseil d'administration de l'IIO est désormais occupé par M. Peter Svetina, Commissaire aux droits de l'homme de la République de Slovénie.

Un vote électronique sur la modification des **Statuts de la Région Europe** s'est conclu en décembre 2022. La modification des statuts de la Région Europe de l'IIO a été approuvée et peut être consultée sur le site Web de l'IIO.

L'élaboration d'un **mécanisme d'évaluation par les pairs** pour les institutions d'ombudsman, fondé sur les Principes de Venise, a été achevée en juillet 2022. Un appel à candidatures de pairs évaluateurs a été lancé en mai 2022. Les candidatures ont été examinées par M. Tom Frawley qui avait été nommé évaluateur par le Conseil d'administration de la Région Europe, et les premiers pairs évaluateurs ont été validés par le Conseil d'administration de la Région Europe en septembre 2022. Le mécanisme a commencé ses opérations en septembre 2022, suivant l'adoption d'une procédure de candidature et une publication d'orientation sur les critères pour les évaluations par les pairs. L'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni (PHSO) a été l'un des premiers bureaux à poser sa candidature et il a été évalué en octobre 2022.

Une **conférence internationale** sur *Les droits des personnes âgées et le rôle de l'ombudsman et des institutions de médiation (The rights of older persons and the role of Ombudsman and mediator institutions)* a été organisée le 27 septembre 2022 à Tbilisi par le Bureau du Défenseur Public de Géorgie. La conférence s'est tenue en présentiel, une participation en ligne étant aussi possible. Elle a réuni des représentants de différents bureaux d'ombudsman, l'Expert indépendant sur les droits de personnes âgées des Nations Unies, ainsi que des représentants du Conseil de l'Europe et des institutions de l'Union européenne afin d'évaluer la situation actuelle et de définir des voies pour progresser.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'Ombudsman de l'Alberta (Canada), Mme Marianne Ryan, a achevé son mandat de cinq ans et M. Kevin Brezinski a été nommé 10^e Ombudsman en décembre 2022. L'analyse des tendances du bureau de l'Ombudsman estime qu'environ 4 600 cas ont été reçus au cours de l'exercice 2022-2023. Le bureau a noté une augmentation de la complexité des cas, comme dans les plaintes concernant le code de conduite municipal, où les dynamiques interpersonnelles et les relations sociales ont entraîné une complexité de l'enquête. En plus de la gestion des plaintes, le bureau s'est fixé comme priorités la collaboration et l'établissement de relations. En tant que Présidente sortante, Mme Marianne Ryan a organisé la conférence annuelle du Conseil canadien des ombudsman parlementaires en 2022, et a accueilli une délégation de collègues estimés du Nigéria et du bureau de l'Ombudsman de Thaïlande.

L'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada) a publié plusieurs rapports d'enquêtes, tels que *Modifications : l'importance d'exercer le pouvoir discrétionnaire de façon juste (Making Amends: The importance of exercising discretion fairly)*, *Actualisation d'enquête 2022 : engagement au changement (2022 Investigative Update: Committed to Change)* et *Lésés : assurer que les prestations fédérales versées à la province soient transférées aux personnes prenant en charge les enfants en situation de handicap (Short-Changed: Ensuring federal benefits paid to the province reach caregivers of children with disabilities)*. Le bureau a lancé des enquêtes en lien avec des prestations de santé destinées à des immigrants ayant un statut « conservé », dont le versement a été retardé en raison de la pandémie, et a obtenu une couverture des soins de santé plus tôt pour 5 000 personnes. L'office a poursuivi le programme d'éclaireurs à travers la Colombie britannique dans le cadre de ses actions de sensibilisation à destination des populations autochtones. L'Ombudsman a assisté aux manifestations de la Journée nationale des peuples autochtones organisées par la Première Nation Tseshaht et a rencontré des dirigeants autochtones. De plus, le bureau a élaboré des ressources d'apprentissage pour soutenir son travail, telles que le *L'équité en tête, un guide d'autoévaluation (Fairness by Design Guide)* et une *Trousse à outils pour les agents désignés (Designated Officer Toolkit)* pour aider les agents désignés à mener des enquêtes équitables dans le cadre de la Loi sur les divulgations d'intérêt public (PIDA).

Le **Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador (OCR)**, au **Canada**, a reçu une plainte concernant la communication sur la densité mammaire suite à une mammographie. L'OCR a amorcé une enquête de son propre chef, impliquant les deux centres de mammographie dans la province et – suite à son examen – a envoyé des lettres au ministre compétent et aux directeurs des autorités régionales de santé, demandant la révision de plusieurs pratiques afin de renforcer la transparence et améliorer les informations sur la densité mammaire. L'OCR a également souligné différentes résolutions de plaintes individuelles. Par exemple, il a communiqué avec l'autorité régionale de santé sur l'importance de disposer de ressources

appropriées pour apporter un soutien aux patients malentendants. L'autorité régionale de santé a approuvé ; elle a travaillé au développement d'une nouvelle politique de services de traduction et d'interprétation en langage des signes et s'est engagée à contacter l'association des malentendants de Terre-Neuve et du Labrador afin d'étudier comment elle peut améliorer ses services.

L'Ombudsman de la Ville de Laval (Canada) a continué à élaborer de nouveaux produits numériques mis à jour, dont de nouveaux outils et processus pour augmenter l'accessibilité et la taille de son équipe. Le rapport annuel de 2021 a vu également une augmentation du nombre de plaintes adressées au bureau après les interruptions pendant la pandémie ; 42 % des plaintes ont été reçues via le nouveau site Web du bureau. Dans le cadre de ses efforts pour se rendre plus accessible, le bureau a également évalué les données démographiques de ses plaignants, constatant que les tranches d'âge 51-65 et 65+ constituaient la majorité de ses plaignants. Par conséquent, le bureau de l'Ombudsman travaille à développer un plan de communication auprès des habitants plus jeunes de la Ville de Laval pour les sensibiliser sur son rôle.

L'Ombudsman de la Ville de Montréal (Canada) a géré 2 308 dossiers et mené 219 enquêtes approfondies, au cours desquelles 10 recommandations ont été émises. Le bureau de l'Ombudsman a publié un rapport délicat sur l'itinérance autochtone et inuite dans la Ville de Montréal, point culminant d'une enquête exhaustive, aboutissant à cinq grandes recommandations quant au traitement de la population inuite en situation d'itinérance et aux services nécessaires afin de soutenir ces citoyens sans domicile. L'Ombudsman a entrepris le suivi de ces recommandations et a décidé de faire le point chaque trimestre jusqu'à ce qu'elles soient toutes mises en œuvre. Le bureau a enquêté sur trois cas de discrimination, étant compétent dans cette matière en vertu de la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Il continuera à affermir cette compétence en développant des stratégies de sensibilisation envers les communautés et les groupes de soutien.

Le **Commissaire fédéral aux langues officielles (Canada)** a dirigé une étude qui a montré que, en dépit des défis de la pandémie de Covid-19, les Canadiens sont profondément attachés à la dualité linguistique et soutiennent le bilinguisme officiel. Le bureau a reçu plus de 5 400 plaintes recevables l'année dernière et a souligné dans son dernier rapport annuel l'importance d'avoir des hauts fonctionnaires fédéraux bilingues, résultat d'un nombre significatif de plaintes concernant le monolinguisme du personnel occupant des postes d'encadrement supérieur. Le Commissaire a aussi souligné le dépôt du projet de loi C-13 qui contient des amendements pour moderniser et renforcer la Loi sur les langues officielles.

L'Enquêteur correctionnel (Canada) a reçu 4 761 plaintes au cours de l'année 2021-2022. Le bureau a fourni trois études de cas, dont deux étaient en lien avec des rapports plus anciens concernant les expériences de personnes noires et indigènes dans les pénitenciers fédéraux du

Canada. Le rapport annuel de 2021-2022 a passé en revue de précédentes recommandations concernant l’incarcération de personnes noires et indigènes et a mis en lumière les tendances de la décennie en cours, tout en compilant d’autres conclusions et recommandations formulées par le bureau depuis 2013. Regardant vers l’avenir, l’Enquêteur correctionnel réfléchit aux moyens d’adapter son approche afin de remplir son mandat dans la nouvelle phase endémique de la Covid-19, le bureau reprenant les visites en personne.

L’Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (USA) a adapté son mode de travail en raison des défis résultant de la pandémie de Covid-19, de nombreux membres de l’équipe et personnes bénévoles travaillant à distance. Le bureau observe l’impact de changements similaires concernant le lieu de travail dans les organismes où il fait des enquêtes, ce qui s’est traduit par des plaintes sur l’impossibilité de parler au personnel dans les organismes ; l’impossibilité de rentrer sans rendez-vous dans les organismes ; et des rapports sur le fait que certains organismes sont en retard pour accomplir leur charge de travail. Fait notable, les personnes hébergées dans les maisons de retraite continuent à souffrir alors que des poussées de Covid-19 se produisent encore dans différentes infrastructures. Gardant ces défis en tête, Mme Diane Welborn, l’Ombudsman, qui est aussi la première Vice-Présidente de l’IIO, a réussi à défendre son bureau contre les coupes budgétaires. Elle a aussi participé à la réunion enfants et familles de l’Association des Ombudsman des USA et a co-présidé l’inauguration d’un programme de mentorat pour le nouvel Ombudsman des enfants.

L’Ombudsman de l’État d’Hawaï (USA) a continué à répondre à un volume de plaintes plus élevé en raison de la pandémie de Covid-19. Pendant l’exercice 2021-2022, le bureau a reçu 5 089 requêtes dont 4 136 étaient des plaintes relevant de sa compétence et deux-tiers étaient en lien avec les prisons. Les cas mis en valeur dans le rapport annuel 2021-2022 se rapportaient à l’éducation, à la sécurité publique, aux mesures correctionnelles et au gouvernement local. Le bureau a mené des enquêtes sur plusieurs plaintes concernant la libération de prison de détenus qui se sont plaints d’avoir été détenus plus longtemps qu’ils n’auraient dû. Suite aux enquêtes du bureau de l’ombudsman, les plaignants ont été libérés.

L’Ombudsman de l’Iowa (USA), M. Bernardo Granwehr, a présenté son premier rapport annuel pour l’exercice 2022. En 2021-2022, le bureau de l’Ombudsman a ouvert 6 484 cas, ce qui représente 5 187 plaintes et 639 demandes d’informations. Tout en ayant maintenu la même composition de l’équipe depuis 2014, le bureau a géré 5 % de cas en plus l’année dernière, et il y a eu une augmentation de 60 % depuis 2014. Il faut noter que la majorité des cas a été reçue par téléphone. Afin d’améliorer l’expérience du public, le bureau veille à mettre à jour son site Web afin de fournir une option plus rationalisée pour déposer des plaintes, et à offrir au public des informations en self-service pour éviter que certains plaignants aient besoin de contacter le bureau directement.

Dans son rapport annuel 2021-2022, l'**Ombudsman de Manitoba (Canada)** a noté l'impact persistant de la pandémie de Covid-19. Les citoyens ont exprimé des préoccupations sur les programmes de réponse à la pandémie, des préoccupations concernant l'équité et la protection de la vie privée dans le contexte de services altérés, et l'impact des interactions virtuelles avec les services publics qui étaient passés au mode à distance. L'ombudsman a partagé ses conseils avec les organisations de services publics concernant la mise en place du carnet de vaccination et les programmes conjoints visant à promouvoir la conformité avec les lois sur la transparence et la vie privée. Le bureau a reçu au total 4 386 demandes par écrit (soit une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente). La législation relative à la protection de la vie privée de la province a été modifiée, exigeant des organismes publics qu'ils signalent les atteintes à la vie privée portant sur des informations personnelles, lorsqu'il y a risque réel de grave préjudice, en notifiant à la fois la personne concernée et l'ombudsman. Le bureau de l'Ombudsman peut également recevoir les plaintes de personnes soupçonnant que leurs informations personnelles n'ont pas été protégées. Le bureau a été informé de 56 violations de données en 2021-2022.

Le Protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest (Canada) s'est engagé dans de nombreuses activités de communication, comme l'Association des femmes autochtones et la réunion générale annuelle de l'Association des Communautés. Le bureau a lancé un cours de formation d'une journée pour les fonctionnaires, intitulé *Travailler ensemble pour l'équité (Working Together for Fairness)* et a publié de nouvelles brochures spécifiques concernant l'équité dans les services de soins de longue durée et les institutions d'éducation. Il a actualisé sa brochure d'information générale et a initié un audit de son site Web sous l'angle de la langue simplifiée. Le bureau a également achevé les trois premières enquêtes lancées de son propre chef sur l'équité du service dans le programme d'aide au revenu ; la conformité avec les lois fédérales lors de l'émission de relevés d'emploi ; et l'équité des « règles de la maison » pour les locataires dans le logement social.

William Smith, **l'Ombudsman de la Nouvelle Écosse (Canada)**, a publié son dernier rapport annuel avant de passer le témoin à Mme Christine Brennan. L'Ombudsman Brennan apporte deux décennies d'expérience au sein du bureau, y compris en tant qu'adjointe de l'Ombudsman. En 2021-2022, le bureau a rapporté avoir géré 1 801 plaintes, demandes de renseignements et contacts avec des jeunes. Ces plaintes ont abouti à ce que le bureau achève une enquête formelle et une enquête lancée de sa propre initiative, émettant 12 recommandations formelles et faisant des recommandations préliminaires en lien avec d'autres enquêtes en cours.

Les plaintes déposées auprès de **l'Ombudsman de l'Ontario (Canada)** ont retrouvé leur niveau d'avant la pandémie – avec plus de 25 161 cas l'année dernière. Il est remarquable que parmi les augmentations les plus fortes, plusieurs concernaient des domaines qui ne

faisaient pas partie des compétences de l'ombudsman avant 2016. Le travail de l'équipe a contribué à répandre promptement des améliorations dans les services publics, avec entre autres des changements qui ont permis à de nouveaux arrivants, venant de l'Ukraine déchirée par la guerre, de se faire expédier leurs permis de conduire, et à des habitants de l'Ontario en situation de handicap de renouveler leurs cartes de santé en ligne. Le bureau a aidé à l'accès à divers types de soulagement de la pandémie et à résoudre des problèmes plus généraux concernant les services sociaux, l'accès à des services en français et à des programmes d'urgence. L'Ombudsman a publié un rapport sur la fermeture soudaine de deux programmes de justice destinés à la jeunesse dans le nord de l'Ontario qui ont affecté négativement les communautés autochtones, et un autre sur les délais de la Commission de la location immobilière, un tribunal provincial qui résout les conflits entre les propriétaires et les locataires. L'Ombudsman M. Dubé est le Président de la Région Amérique du Nord de l'IIO, ainsi que le Président du Conseil canadien des ombudsman parlementaires.

Le **Protecteur du citoyen du Québec (Canada)** a traité environ 20 000 demandes de service et publié plusieurs rapports et réactions concernant des projets de loi et de règlements. Dans un rapport spécial consacré à l'accès aux services pour les étudiants ayant des problèmes d'adaptation ou des difficultés d'apprentissage, le Protecteur du citoyen a fait 11 recommandations au ministère de l'Éducation, visant à revoir le financement des services afin qu'ils correspondent aux besoins réels des étudiants. En tant qu'ombudsman correctionnel du Québec, le bureau du Protecteur des citoyens a demandé à ce que le gouvernement construise un nouvel établissement correctionnel pour des femmes détenues qui étaient installées dans un bâtiment qui ne correspondait plus à leurs besoins. Le gouvernement a accepté la recommandation et a commencé sa mise en œuvre.

En novembre 2022, Mme Sharon Pratchler K.C a prêté serment en tant qu'**Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)**. Elle travaille avec son équipe pour améliorer l'accessibilité et les pratiques tenant compte des traumatismes subis et pour renforcer l'approche du bureau axée sur la vérité et la réconciliation. En 2022, le bureau a reçu 3 656 demandes de service, dont 2 701 relevaient de sa responsabilité. Mai 2023 a marqué le 50^e anniversaire du bureau de l'Ombudsman au service des habitants de la Saskatchewan pour les aider à résoudre leurs plaintes. Depuis l'ouverture du bureau en 1973, sept ombudsman se sont succédé, plus de 160 000 demandes de services ont été déposées – et les compétences du bureau se sont étendues pour inclure les plaintes municipales et une large palette de plaintes venant du secteur de la santé. L'Ombudsman est maintenant également le Commissaire aux divulgations faites dans l'intérêt public, recevant les révélations des employés - lanceurs d'alertes du secteur public.

L'Ombudsman de la ville de Toronto (Canada), M. Kwame Addo, a publié son premier rapport annuel demandant à la municipalité de se recentrer sur le traitement équitable de tous les résidents. L'une des principales priorités du bureau est d'atteindre les communautés qui ne

connaissent pas l'existence de l'ombudsman ou pourraient rencontrer des obstacles pour accéder à ses services. Cette focalisation clé a abouti à une augmentation de 24 % des activités consacrées à la sensibilisation au cours de l'année précédente. Le bureau a publié un rapport d'enquête intermédiaire donnant de premières conclusions sur l'équité de la municipalité dans l'évacuation de campements dans trois grands parcs. Le bureau a également signé un accord de surveillance avec le service de police de Toronto et la commission des services de police de Toronto afin de commencer le travail d'examen de l'équité systémique de leurs politiques, procédures et programmes. Au total, le bureau a traité plus de 3.500 plaintes, dont plus de 90 % ont été résolues dans les 30 jours.

L'Ombudsman des contribuables (Canada) a commencé à examiner les préoccupations soulevées par certaines organisations caritatives enregistrées musulmanes, tout en impliquant d'autres organisations enregistrées de communautés racisées à propos de leurs expériences avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Dans le cadre de ce processus, le bureau a formé une équipe d'ombudsman d'intervention spéciale, a tenu des réunions avec l'ARC et a demandé l'avis des organisations caritatives enregistrées. Suivant la demande du bureau de l'Ombudsman concernant les informations sur les impôts données aux personnes confrontées à des situations de violence ou d'abus, le bureau a examiné un nouveau site Web qui offrait une orientation sur ces questions.

Le bureau de **l'Ombud des vétérans (Canada)** a lancé une initiative de communication après la pandémie et s'est penché sur deux questions systématiques qui affectent les femmes : l'injustice subie par les femmes vétérans dans la prise de décision concernant les demandes de prestation pour un dysfonctionnement sexuel, et l'injustice subie par les femmes vétérans de la Gendarmerie Royale du Canada dans l'administration de réductions de pensions provenant du règlement d'un recours collectif.

L'Ombudsman des patients de l'Ontario (Canada) a publié son rapport annuel, nourri des informations recueillies à travers 3 306 nouvelles plaintes et 3 291 plaintes réglées. Des modifications à la législation régissant les établissements de soin de longue durée ont poussé le bureau à publier sa première documentation intitulée *L'équité en tête (Fairness by Design)* dans l'intention d'aider à informer les organisations de santé sur les procédures de sauvegarde nécessaires pour assurer que leurs processus de placement soient équitables et raisonnables. La compétence du bureau a été étendue pour élargir la définition des services de soin à domicile qui tombent sous le mandat du bureau.

L'Ombudsman canadien de la responsabilité des entreprises a un rôle unique pour demander des comptes aux entreprises nationales du secteur de l'habillement, des mines, du pétrole et du gaz sur les violations des droits de l'homme résultant de leurs opérations et chaînes d'approvisionnement à l'étranger. Le bureau enquête sur des plaintes portant sur les activités des entreprises et travaille avec des parties prenantes du secteur public, privé et « pluriel »

(incluant les organisations de la société civile et les chercheurs). L'ombudsman peut recevoir les plaintes et mener des enquêtes initiées de son propre chef. 5 plaintes et 80 demandes de renseignement ont été reçues en 2021-2022.

L'Ombudsman d'Hydro One (Canada) a noté que malgré l'augmentation des plaintes l'année dernière, il a été possible d'accuser réception de 100 % des plaintes reçues en 2021-2022 en l'espace de deux jours ouvrables et que 99,7 % des plaintes ont été résolues en l'espace de trente jours ouvrables. Ce travail inclut des recommandations pour l'amélioration de l'expérience des propriétaires de maison connectant pour la première fois leurs maisons nouvellement construites au réseau, et des recommandations qui ont abouti à la création d'un nouvel outil de recherche en ligne pour les servitudes non enregistrées, ce qui a amélioré l'expérience des clients et réduit les délais.

**INFORME ANUAL
2022/2023**

PREFACIO

Estimados miembros:

Tras los años de la pandemia, el ejercicio de afiliación 2022/2023 nos ha traído de vuelta a la vida que todos conocíamos antes de la COVID-19, y nos complace decir que también ha sido así para el IIO, sus actividades y sus servicios.

La Junta Directiva celebró su reunión anual en Viena en mayo de 2023. En el primer año completo desde el final de la pandemia en el que ha sido posible viajar, hemos estado físicamente presentes en cinco de las seis Regiones Mundiales del IIO, con las visitas del Presidente a Austria, Francia, Hungría, Polonia, Nueva Zelanda, Ucrania, Marruecos, Pakistán, Eslovenia y Reino Unido; asimismo, se han previsto reuniones para el periodo 2023/2024 en Tailandia, Taiwán, Italia, Baréin, Estados Unidos, Haití, República Dominicana y México. Si sumamos a las anteriores las previstas por el Presidente a África para el periodo 2023/2024, el IIO habrá visitado todas y cada una de las Regiones al menos una vez en un periodo de dos años. El IIO agradece enormemente el afecto, el compañerismo y la fraternidad dispensada al Presidente en cada una de sus visitas oficiales.

El IIO ha ampliado de nuevo sus iniciativas formativas, ofreciendo formación presencial además de los cursos de formación online que con gran éxito inició durante la pandemia. El Memorándum de Entendimiento que suscribimos con el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación (UNITAR) el año pasado está dando sus frutos, habiéndose mantenido conversaciones preliminares para ofrecer en breve nueva formación a nuestros miembros conjuntamente con UNITAR. El IIO también confirmó su importante colaboración con la OCDE para poner en marcha un importante proyecto relacionado con el trabajo del ombudsman.

Por último, pero no por ello menos importante, esperamos con impaciencia la 13ª Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO, que se celebrará en La Haya (Países Bajos) en mayo de 2024. La conferencia estará organizada por el Ombudsman Nacional de Países Bajos, y los preparativos están ya muy avanzados.

Para nosotros es un verdadero placer y un privilegio servir a un número de miembros del IIO en constante crecimiento, y defender unos principios tan extraordinarios como el Estado de Derecho, la buena gobernanza y los derechos humanos.



Chris Field PSM
Presidente del IIO



Gaby Schwarz
Secretaria General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	157
Miembros del IIO	157
Solicitudes pendientes	158
FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO	160
Formación online sobre comunicación en tiempos de crisis	160
Formación para MNP de América Latina	160
Taller de trabajo regional para Ombudsman del Pacífico	161
Webinario de cooperación con el CAIO	162
SUBVENCIONES REGIONALES	168
Breve resumen	168
Subvenciones regionales 2022/2023	165
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS	168
Apoyo a la Protectora Pública de Sudáfrica	168
Apoyo al Ombudsman de Ucrania	169
Apoyo para el Protector de los Ciudadanos de Haití	170
PROYECTOS DEL IIO	171
Grupo de trabajo de la ONU	171
Revisión por pares	173
Revisión de los Estatutos del IIO	174
13ª Conferencia Mundial del IIO	174
INVESTIGACIÓN & PUBLICACIONES	175
Estudio comparativo: la digitalización de los servicios públicos y el papel del Ombudsman	175
Documentos de mejores prácticas del IIO	175
Lanzamiento de un nuevo portal de vídeo	176

JUNTA DIRECTIVA	178
La nueva Secretaria General asume el cargo	178
Elecciones en las regiones	178
Reunión de la Junta Directiva del IIO en Viena	179
Afiliación de Honor Vitalicia	180
RELACIONES EXTERNAS & COOPERACIÓN	183
Participación del IIO en eventos internacionales	183
Visitas a la Secretaría General	190
FINANZAS	192
Situación financiera actual	192
Cuotas de afiliación	193
Auditoría externa	194
NOTICIAS DE LAS REGIONES	195
Región de África	195
Región de Asia	198
Región de Asia Austral & Pacífico	204
Región de Caribe & América Latina	211
Región de Europa	217
Región América del Norte	218

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

Echando la vista atrás hacia los doce últimos meses, parece claro que desde los inicios del IIO ha habido pocos años tan desafiantes como el ejercicio 2022/2023. El mundo aún no había superado la crisis ocasionada por la pandemia de la COVID-19, cuando se vio golpeado por la siguiente conmoción: el quebrando de la paz en Europa a finales de febrero de 2022. En aras de sus principios y de sus fines, el IIO hubo de hacer frente a esta situación crítica y posicionarse. Por primera vez en sus 44 años de historia, evaluó las posiciones y las actuaciones de un miembro con derecho a voto, y, tras rigurosas deliberaciones, puso fin a la afiliación del IIO de una institución de ombudsman cuyos estándares y prácticas profesionales habían sido gravemente cuestionadas.

Este caso excepcional no impidió que el IIO abriera sus puertas a instituciones de ombudsman que reúnen los criterios de respeto a los derechos humanos y al Estado de Derecho que están en la base de la afiliación al IIO.

MIEMBROS DEL IIO

En 2022/2023, el número de miembros del IIO se incrementó en tres. Actualmente, el IIO cuenta con 257 miembros, de los cuales 214 son miembros con derecho a voto y 43 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 111 países diferentes (África: 30; Asia: 14; Asia Austral & Pacífico: 8; Caribe & América Latina: 10; 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	34	6
Asia	25	11
Asia Austral & Pacífico	18	2
Caribe & América Latina	29	1
Europa	88	9
América del Norte	20	14
TOTAL (en todas las regiones)	214	43
Número total de miembros en 2022/2023: 257		
<i>(Número total de miembros en 2021/2022: 254)</i>		

En 2022/2023 se unieron al IIO cinco instituciones. Se reconoció la condición de miembros con derecho a voto a tres instituciones: la Oficina de la Defensoría Pública Federal (Brasil), de la Región de Caribe & América Latina, y el Ombudsperson de las Islas del Príncipe Eduardo (Canadá) y el Ombudsman y Comisionado de Yukon (Canadá), ambos de la Región de América del Norte. Dos instituciones se unieron en 2022/2023 al IIO como miembros sin derecho a voto: el Ombudsman de Servicios Financieros de Mauricio (Región de África) y la Procuraduría Federal dos Direitos do Cidadão de Brasil (Región de Caribe & América Latina).

Un miembro con derecho a voto de la Región de Europa, el Ombudsman del Servicio de Quejas para las Fuerzas Armadas de Reino Unido (Región de Europa) suspendió su afiliación.

Conforme lo anteriormente mencionado, el IIO hubo de cancelar la afiliación de uno de sus miembros con derecho a voto. Cuando comenzó la invasión de Ucrania por parte de Rusia, surgió la duda entre los miembros de la Junta Directiva del IIO sobre si el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Federación Rusa estaba actuando de acuerdo con los Estatutos del IIO y con la ética profesional generalmente aceptada que rige las instituciones de ombudsman, especialmente con independencia e imparcialidad. El tema fue largamente debatido por la Junta Directiva del IIO en tres reuniones diferentes, una presencial en Nueva York, y dos reuniones posteriores celebradas por medios electrónicos. En su tercera reunión en agosto de 2022, la Junta Directiva del IIO aprobó por una clara mayoría retirar la condición de miembro del IIO al Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la Federación Rusa. A lo largo de todo el proceso de toma de decisión, se garantizó al Comisionado una total transparencia procedimental, incluyendo la oportunidad de hacer comentarios por escrito a la evaluación de la Junta Directiva del IIO. Al final del proceso, resultó palmaria la inobservancia por parte de la institución de los requisitos esenciales de los miembros con derecho a voto del IIO.

SOLICITUDES PENDIENTES

Entre julio de 2022 y junio de 2023, cinco instituciones se pusieron en contacto con la Secretaría General del IIO, en su proceso de valoración sobre convertirse en miembros del IIO.

Región de Caribe & América Latina

- Centro de Innovación para las Contrataciones y Abastecimiento (CICAB), Chile
- Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos, México

Región de Europa:

- Ombudsman regional de Tirol, Austria
- Ombudsman para la infancia y la juventud, Luxemburgo
- Consejo de Ombudsman de Empresas, Ucrania

FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO

FORMACIÓN ONLINE SOBRE COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

El 22 de marzo de 2023, como continuación de su exitosa cooperación con Media First —un proveedor de formación con sede en el Reino Unido—, el IIO ofreció a sus miembros una cuarta formación gratuita online sobre las aptitudes de comunicación en tiempos de crisis (*Crisis Communications Skills*).

La formación se desarrolló en dos partes. Los participantes tuvieron que completar un módulo de formación autodidacta en formato online previo a las sesiones formativas de un día completo, las cuales corrieron a cargo de expertos en comunicación con una dilatada experiencia en periodismo y formación en medios de comunicación. La sesión formativa comenzó con conocimientos teóricos sobre estrategias de comunicación en tiempos de crisis, a través del análisis de entrevistas a diferentes portavoces, y del debate sobre los componentes esenciales de una comunicación exitosa en tiempos de crisis. Utilizando un escenario hipotético, se dividió a los participantes en dos grupos y se les pidió que elaborasen un borrador de sus propias declaraciones. La sesión de la tarde puso el foco en ejercicios prácticos, como simulaciones de entrevistas de radio y televisión que posteriormente fueron objeto de análisis de forma conjunta por formadores y participantes.

En esta formación online, dividida en tres sesiones para adaptarse a las diferencias horarias entre las distintas zonas, participaron miembros del IIO procedentes de las Regiones de Europa, África, América Latina, América del Norte y Asia Austral & Pacífico. Los comentarios recibidos de los participantes mostraron que las actividades prácticas desarrolladas durante las sesiones habían resultado especialmente beneficiosas para ellos, al igual que la experiencia y la capacidad de los formadores, el intercambio con los compañeros participantes y la detallada descripción de las distintas estrategias de comunicación en tiempos de crisis.

FORMACIÓN PARA MNP DE AMÉRICA LATINA

El IIO continúa su exitosa colaboración con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), y la serie de formaciones que dan respuesta a las necesidades concretas de las oficinas de ombudsman que tienen también mandato como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP).

Tradicionalmente, las instituciones de América Latina tienen muy puesto el foco en los derechos humanos, teniendo también muchas de ellas la condición de MNP. Ofrecer formación MNP en español no solo amplía la oferta formativa del IIO, sino que también ofrece la oportunidad de

llegar a las oficinas de la zona que aún no forman parte de la afiliación al IIO, y de mostrarles los servicios que éste presta, así como el valor y los beneficios de ser miembro del IIO.

Esta formación específica tiene como audiencia objetivo MNP arraigados y con experiencia. En estrecha colaboración con la APT, se acordó ofrecer contenido informativo de importancia en la región. Así, la formación se basó en un proyecto anterior de la APT en la zona, con el foco puesto, en particular, en el tema *Consolidando estrategias para una supervisión efectiva: el caso de las mujeres y las personas LGBTI+ en los primeros momentos de la detención*. Trata el hecho de que las mujeres y las personas LGBTI+ están más expuestas al riesgo de sufrir torturas y violaciones de sus derechos cuando se ven privadas de libertad, especialmente en las primeras fases de la detención, y que, en consecuencia, tienen necesidades adicionales que requieren la atención de los organismos de supervisión. Participantes procedentes de distintos MNP de la región se reunieron para intercambiar sus experiencias prácticas en lo que respecta a la inclusión de una perspectiva de género en el proceso de supervisión. Se habló sobre estrategias para introducir cambios positivos en la práctica, especialmente en lo relativo a la puesta en marcha de medidas preventivas.

La 5ª iniciativa de formación de este ciclo formativo MNP estuvo amablemente organizada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH), se celebró en la Ciudad de México en mayo de 2023, y fue impartida en español por parte de dos expertos procedentes de la APT. La Presidenta regional de la Región de Caribe & América Latina del IIO, Nashieli Ramírez Hernández, asistió a la reunión para dar la bienvenida a los participantes en nombre del IIO.

TALLER DE TRABAJO REGIONAL PARA OMBUDSMAN DEL PACÍFICO

Con el apoyo de una subvención del IIO, la Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda celebró un taller de trabajo presencial de dos días de duración destinado a Ombudsman y organismos de integridad de la Región del Pacífico. El taller de trabajo proporcionó a los líderes actuales y emergentes, y a investigadores de alto rango, las aptitudes necesarias para supervisar, formar y orientar a personas.

Participantes procedentes de las Islas Cook, Samoa, Tonga, Vanuatu, Papúa Nueva Guinea, Islas Salomón, Kiribati y Nueva Zelanda, asistieron al taller de trabajo de dos días de duración celebrado en Suva, Fiji, en el mes de marzo de 2023. Estuvo organizado de forma conjunta por el Ombudsman de Nueva Zelanda y un representante del Ombudsman de Victoria (Australia). La Ombudsman de Victoria, Deborah Glass, en su calidad de Presidenta regional de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO, dio la bienvenida a los participantes y les animó a aprovechar al máximo esta oportunidad de aprendizaje y crecimiento, a conectarse con sus colegas y compartir sus experiencias.

El intercambio de ideas y los debates entre las oficinas sobre las distintas prácticas se demostraron muy valiosos a lo largo de un taller de trabajo muy interactivo e interesante. Los participantes afirmaron que el taller de trabajo había servido para consolidar el aprendizaje obtenido en las sesiones online, y que ahora estaban mejor equipados para mentorar, formar y orientar a su personal, y para organizar reuniones de forma más efectiva. También valoraron la posibilidad de aprender de los demás las prácticas en las diferentes oficinas, prácticas que podrían implantar en las suyas propias, como las aptitudes de investigación, la asignación de un mentor concreto a un becario, o ideas para la divulgación en los medios.

WEBINARIO DE COOPERACIÓN CON EL CAIO

En el ejercicio objeto de análisis, el IIO mantuvo su estrecha colaboración con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (CAIO) —la rama de investigación y formación de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA)— y contribuyó una vez más a varios y diferentes webinarios.

El 23 de agosto de 2022 se celebró un webinar para exponer la labor de los ombudsman sectoriales, en este caso, sobre el trabajo concreto que desarrollan los *Ombudsman Policiales, Municipales y Militares* (*Municipal, Police and Military Ombudsman*). Dado que el alcance de las oficinas de ombudsman nacionales es muy amplio, algunos países han creado ombudsman sectoriales específicos para hacer frente a cuestiones sectoriales concretas. Los ponentes de este webinar incluyeron a Helena Nachtergaele, Ombudsman de la ciudad de Gante (Bélgica), Vusumuzi Masondo, Ombudsman Militar de Sudáfrica, y Oswald Reddy, Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental (Sudáfrica). Todos ellos explicaron las bases y el mandato de los ombudsman sectoriales, y debatieron sobre sus relaciones con los ombudsman nacionales, así como sobre los procesos para el nombramiento y la destitución del personal.

El 13 de octubre de 2022, el CAIO y el IIO organizaron un webinar sobre la *Resolución de las Naciones Unidas sobre las instituciones del ombudsman y mediadores, los Principios de Venecia y la Declaración de OR Tambo* (*UN Resolution on Ombudsman and Mediators, the Venice Principles and the OR Tambo Declaration*) en la que se habló sobre cómo estos instrumentos constituyen herramientas útiles para fomentar, proteger y promover las instituciones de ombudsman. Entre los ponentes de este webinar estuvo Marc Bertrand, Ombudsman de Valonia y de la Federación de Valonia-Bruselas, quien habló sobre la Resolución de las Naciones Unidas y la importancia de hacer aún más visible en el ámbito de las Naciones Unidas el trabajo que realizan los ombudsman. Caroline Martin, de la Comisión de Venecia del Consejo de Europa, explicó el desarrollo de los Principios de Venecia y cómo pueden ayudar a los ombudsman de todo el mundo a consolidar su mandato. John Walters, antiguo Ombudsman de Namibia y antiguo Presidente del IIO, clausuró el webinar con una presentación sobre

la Declaración de OR Tambo y los principales principios relacionados con las instituciones de ombudsman que emanan de dicha declaración.

El 15 de noviembre de 2022 se celebró un webinar sobre *Lidiar con comportamientos desafiantes* (*Dealing with Challenging Behaviour*). Una de las experiencias que comparten los ombudsman de todo el mundo es enfrentarse a los comportamientos desafiantes que despliegan algunas de las personas que hacen uso de sus servicios. Las personas pueden mostrarse irascibles o frustradas cuando se acercan al ombudsman; y algunas veces, con razón. Pueden ser vulnerables, o encontrarse en una situación difícil. Es posible que no escuchen el asesoramiento que se les ofrece, y, ocasionalmente, pueden desplegar comportamientos abusivos o amenazadores. Una de las ponentes de este webinar fue la Ombudsman de Victoria, Deborah Glass, quien ofreció consejos sobre cómo hacer frente a este tipo de comportamientos de forma efectiva a través de un enfoque gradual, e hizo algunas sugerencias sobre cómo gestionar a los reclamantes desafiantes de forma adecuada. También estuvo presente en este webinar Joseph Whittal, Comisionado para los Derechos Humanos y la Justicia Administrativa de Ghana, y Neels Van der Merwe, investigador sénior en la Oficina del Protector Público de Sudáfrica.

El 17 de enero de 2023 se celebró un webinar sobre *Mediación y resolución alternativa de disputas* (*Mediation and Alternative Dispute Resolution*). La resolución alternativa de disputas ofrece a las partes un lugar seguro para revisar las opciones, y les permite desarrollar sus propios términos de acuerdo en un formato mutuamente aceptado. Durante este webinar, los expertos ofrecieron información sobre cómo resolver quejas utilizando la mediación y/o mecanismos alternativos de resolución de disputas. Entre otros ponentes, se contó con la intervención de Gabriel Savino, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina), quien compartió la gran experiencia de su oficina en la práctica mediadora.

SUBVENCIONES REGIONALES

Desaparecida por fin la pandemia de la COVID-19, y una vez que las condiciones laborales volvieron a la normalidad a lo largo de 2022, las instituciones de ombudsman tuvieron más fácil desarrollar ideas para nuevos proyectos amparados por el programa de subvenciones regionales del IIO 2022/2023, o continuar trabajando en los proyectos iniciados gracias a programas de subvenciones regionales del IIO de periodos anteriores. El IIO satisfizo a los beneficiarios un total de 13 108,00 euros destinados a proyectos finalizados en 2022/2023.

BREVE RESUMEN

Miembros de la Región de Europa y de América Latina recibieron **subvenciones regionales del IIO 2020/2021** para proyectos relacionados con la creación de capacidad institucional.

Los socios europeos del proyecto (la Oficina del Defensor de los Derechos Humanos de la República de Armenia y la Oficina del Defensor Público de Georgia) se centraron en el tema *Fortaleciendo las capacidades de las instituciones de ombudsman en la supervisión de los derechos socioeconómicos en situaciones de emergencia (Strengthening the Capacities of Ombudsman Institutions in Monitoring the Socio-Economic Rights during Emergency Situations)*. Contrataron a un experto externo para desarrollar una guía y organizar una formación sobre supervisión para el personal de los Ombudsman de Armenia y de Georgia.

En el continente latinoamericano, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México desarrolló un proyecto sobre *Potenciando el sistema de derechos humanos no jurisdiccional en el contexto de la pandemia de la COVID-19*. Basándose en las aportaciones realizadas por ombudsman procedentes de distintos países de América Latina (como Argentina, Bolivia, Colombia, El Salvador, Guatemala y Uruguay), el proyecto ayudó a identificar los retos y las necesidades de las organizaciones públicas de derechos humanos a la luz de una situación de emergencia como la reciente pandemia. La necesidad de un espacio para el diálogo y el intercambio de experiencias y buenas prácticas para potenciar los sistemas de derechos humanos no jurisdiccionales en la región, quedó claramente patente.

En la Región de Asia se finalizaron dos proyectos. El Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán) recibió una **subvención regional 2021/2022** destinada a su estudio de investigación sobre *Evaluación de la malnutrición (atrofia) en el distrito de Tharparkar (Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar)*. El objetivo fundamental de este estudio fue analizar los programas nutricionales concretos de los últimos cinco años en Tharparkar. Se puso el foco en la investigación documental, consistente en el análisis de los datos secundarios extraídos de bibliografía local y global, informes y encuestas, así como de

los datos primarios obtenidos a partir de entrevistas con informantes y de charlas con las principales partes interesadas en Tharparkar. Basándose en las principales conclusiones de la investigación, se ofrecieron recomendaciones para mejorar la prestación del servicio y los resultados nutricionales en Tharparkar.

El segundo beneficiario de una subvención regional del IIO reservada a la Región de Asia también fue de Pakistán. El Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa recibió una **subvención regional 2020/2021** tras completar otra ronda de la *Campaña de concienciación pública (Public Awareness Campaign)* iniciada en 2018/2019. En esta ocasión, la campaña cubrió distritos remotos como Mohmand, Orakzai y Chitral. Se informó a los presentes sobre el rol y el mandato de las instituciones de ombudsman, y se distribuyeron folletos y otros materiales informativos. Como resultado, el número de quejas se incrementó de forma significativa.

SUBVENCIONES REGIONALES 2022/2023

Siguiendo la decisión adoptada en la reunión de la Junta celebrada en Nueva York en mayo de 2022, se presupuestaron un total de 42 000,00 euros —esto es, 7000,00 euros para cada una de las seis Regiones del IIO— para el programa de subvenciones regionales del IIO 2022/2023. Tras evaluar los proyectos propuestos, la Junta Directiva del IIO asignó la cantidad de 27 960,00 euros a los siete proyectos regionales seleccionados para el ejercicio 2022/2023.

En la **Región de África**, el Protector Público de Sudáfrica recibirá una subvención regional del IIO 2022/2023 para el proyecto «Simultaneous Interpretation and Translation of Presentations for the webinars conducted by the African Ombudsman Research Centre (AORC)» («Interpretación simultánea y traducción de las presentaciones de los webinarios organizados por el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman, AORC»). Constituida por el Protector Público en colaboración con la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), el AORC ofrece formación práctica a oficinas de ombudsman del ámbito regional sobre aspectos tales como los principios y la evolución del ombudsman, la gestión de casos, aptitudes de investigación, redacción de informes y mediación. Con el fin de llevar a cabo webinarios más efectivos y de llegar a una audiencia más amplia, el AORC utiliza servicios lingüísticos profesionales en inglés, francés, portugués y árabe siempre que pueda hacer frente al gasto. La subvención regional del IIO contribuirá a mejorar la proyección y la calidad de los webinarios del AORC.

Gracias al programa de subvenciones regionales del IIO 2022/2023, dos miembros de la **Región de Asia** tendrán la oportunidad de aumentar la repercusión pública de sus instituciones.

El Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán) podrá ampliar la campaña de concienciación que iniciara en 2018/2019 entre los distritos más alejados o de reciente aparición. La iniciativa se centrará esta vez en los distritos de Tank, Bannu, Lakki Marwat, Kohat, Hangu, Shangla, Battagram, Kohistan y Torghar.

El Ombudsman de Sindh (también Pakistán), lanzará una iniciativa similar en las zonas rurales de su provincia. Sus actividades para explicar el rol y la importancia de la institución de ombudsman se basarán en las redes sociales, en vídeos y en contactos en persona con el público.

La **Región de Caribe & América Latina** se beneficiará del apoyo del IIO para nuevos proyectos programados por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina.

El proyecto del socio mexicano se centrará en el *Desarrollo de una agenda común y de medidas estratégicas en el ámbito de los derechos humanos para el Caribe y América Latina en el contexto posterior a la COVID-19*. Se organizarán reuniones virtuales y presenciales con las personas al frente de los organismos de derechos humanos no jurisdiccionales de Argentina, Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, México y Panamá, con el fin de promover la protección de los derechos humanos de las poblaciones menos privilegiadas, que son las que se ven más significativamente afectadas por cualquier tipo de crisis, por encima de cualquier otro grupo.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe elaborará un libro en que se recopilarán las experiencias del Congreso Internacional de Mediación *Abordando conflictos en el marco de la agenda global* celebrado en el mes de julio de 2022 en Rosario, provincia de Santa Fe.

La **Región de Europa** pondrá también en marcha dos proyectos bajo el programa de subvenciones regionales 2022/2023.

Con la iniciativa cofinanciada por el IIO *Conectando procedimientos de ombudsman y ciudadanos (Connecting ombudsman procedures and citizens)*, el Comisionado para los Derechos Humanos de Hungría promoverá el trabajo de las oficinas regionales recientemente abiertas en Szeged, Debrecen, Győr, Miskolc, Pécs y Székesfehérvár. Como parte de las actividades promocionales, se celebrarán conferencias de concienciación en las seis Regiones del IIO.

El segundo miembro europeo que se beneficiará del apoyo del IIO es el Ombudsman y Comisionado de Información de Irlanda, que trabajará sobre *Introducción de un enfoque basado en los derechos humanos en el análisis de las quejas (The Introduction of a Human Rights Based Approach for examining complaints)*. Este proyecto incluirá dos elementos principales: el desarrollo de un manual de orientación del personal destinado a ser utilizado por las plantillas de forma conjunta con el desarrollo de un enfoque basado en los derechos humanos para el análisis de las quejas, y la organización de formación presencial para el personal al servicio del

ombudsman para permitirles evaluar las actuaciones de los prestadores de servicios públicos. El objetivo global del proyecto es garantizar que los prestadores de servicios públicos aplican los principios de derechos humanos de forma eficiente.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS

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 en múltiples ocasiones, independientemente de que sean instituciones miembro o no.

APOYO A LA PROTECTORA PÚBLICA DE SUDÁFRICA

La Protectora Pública de Sudáfrica, Busisiwe Mkhwebane, fue suspendida de su cargo el 9 de junio de 2022. Actualmente, la abogada Mkhwebane está siendo objeto del procedimiento previsto en el artículo 194 de la Constitución de Sudáfrica, investigándose su idoneidad para el cargo, lo que podría suponer su destitución.

En una declaración pública remitida al Presidente del Comité para la Investigación del artículo 194 del Parlamento de la República de Sudáfrica, y publicada en nuestro sitio web, el IIO mostró su apoyo a la institución de Protector Público de Sudáfrica, destacando la importancia de que todas las audiencias que se celebren ante la Asamblea Nacional se desarrollen en equidad para Mkhwebane y en línea con los Principios de Venecia y con la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas. La institución de ombudsman desempeña un papel básico a la hora de proporcionar un mecanismo independiente e imparcial para que los ciudadanos puedan ejercitar sus derechos contra acciones gubernamentales incorrectas. Actúa como medio esencial en la promoción y la protección de la integridad de las instituciones públicas, la buena gobernanza y el Estado de Derecho. Por ello, en su declaración el IIO recalcó que resulta vital que las instituciones de ombudsman sigan siendo independientes de los gobiernos y ajenas a cualquier injerencia política.

En mayo de 2023, la Presidenta de la Región de África, Florence Kajuju, que ostenta también los cargos de Ombudsman de Kenia y de Secretaria General de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), informó de que la AOMA está siguiendo el proceso del Comité del artículo 194. En enero de 2023, Caroline Sokini, Protectora Pública de Zambia y Tesorera del IIO, fue invitada, junto a la Presidenta regional Kajuju, a realizar una presentación para sensibilizar al Comité del artículo 194 sobre el rol del ombudsman dentro de una democracia constitucional. En su presentación, Sokini informó al Comité sobre los Principios de Venecia, los principios de las Naciones Unidas sobre las instituciones de ombudsman y la Declaración de OR Tambo, todos los cuales destacan la necesidad de que la constitución garantice la independencia y la autonomía de la institución de ombudsman. También puso especial

énfasis en la importancia de garantizar que las instituciones de ombudsman estén protegidas y gocen de inmunidad frente a demandas o procesos judiciales.

La AOMA continúa vigilando el procedimiento para asegurarse de que se siga de forma transparente, observando los principios del Estado de Derecho y de justicia natural, y garantizando que se llegue a una conclusión justa. Se espera que la investigación del Comité del artículo 194 concluya sus audiencias en el transcurso del año 2023.

APOYO AL OMBUDSMAN DE UCRANIA

El Presidente del IIO Chris Field PSM y el Vicepresidente de la Región de Europa, Rob Behrens, aceptaron la invitación del Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania, Dmytro Lubinets, y asistieron a una conferencia internacional en Kiev en el mes de diciembre de 2022. Como recordatorio de que Ucrania está siendo sometida a ataques con misiles y drones, la conferencia se centró en *Los derechos humanos en tiempos oscuros (Human Rights in Dark Hours)*, y se celebró en una de las estaciones de metro más profundas del mundo. La conferencia comenzó con una conmovedora vigilia a la luz de las velas en honor de los ucranianos que han sacrificado su vida por su país.

El Presidente Zelensky, Persona del Año para la revista Time, pronunció un enérgico discurso de inauguración, dando especial cuenta de la visita a Ucrania de los funcionarios de alto rango del IIO. El Presidente Field también fue invitado a dirigirse a la conferencia, una de cuyas sesiones se dedicó íntegramente a que el Vicepresidente de la Región de Europa, Rob Behrens, hablara a la audiencia y organizara una sesión de preguntas y respuestas con su colega ucraniano, el Ombudsman Lubinets.

Durante su estancia, Field y Behrens tuvieron asimismo el honor de reunirse con el Presidente de la Verkhovna Rada (Parlamento), Ruslan Stefanchuk, quien trasladó su más sincera gratitud a los representantes del IIO por su constante apoyo a Ucrania en el ámbito de los derechos humanos, y por mostrar su valentía personal en unos tiempos tan difíciles para Ucrania. «Es un ejemplo de profesionalidad y valor por parte de los líderes de las instituciones mundiales de derechos humanos. Demuestra su compromiso con los ideales de los derechos humanos y las libertades, no solo de palabra, sino también con hechos», subrayó el Presidente del Parlamento de Ucrania.

El Presidente Field y el Vicepresidente de la Región de Europa Behrens comenzaron su tercer día en Kiev con una visita a los búnkeres usados por el personal del Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania durante los ataques con misiles. Tras la visita se celebró un intercambio formal con el Comisionado y su personal de alto rango, previo a una reunión con el Consejo de Coordinación del Ombudsman de Ucrania, un consejo asesor

sénior de expertos en derechos humanos de la sociedad civil. Field y Behrens visitaron los lugares de destrucción de Kiev y presentaron sus respetos a los soldados que han dado su vida por su país. El día concluyó con una visita al «Punto de Invencibilidad», un edificio hinchable con calefacción que dispone de electricidad, te, café, agua y camas para los ciudadanos ucranianos.

El Presidente Field expresó la más sincera gratitud del IIO al Comisionado del Parlamento Ucraniano, Dmytro Lubinets, y dio las gracias a los muchos miembros de la sociedad civil que tuvo ocasión de conocer por el inestimable trabajo que realizan en Ucrania a diario. *«Esta espantosa agresión contra una nación soberana debe terminar. El Instituto Internacional del Ombudsman manifiesta su más profunda solidaridad con el pueblo de Ucrania y con nuestro valiente colega Dmytro Lubinets»*, dijo el Presidente Field. El Vicepresidente de la Región de Europa, Rob Behrens, también dio las gracias al Comisionado Lubinets y su equipo. *«El liderazgo, la valentía y la humildad de nuestro anfitrión, el Comisionado Dmytro Lubinets y su extraordinario equipo de Ombudsman, han hecho de éste un viaje inolvidable. Regresamos a casa abrumados, y decididos a promover la causa ucraniana en la manera más específica en la que la comunidad internacional de ombudsman sea capaz»*, afirmó Rob Behrens.

APOYO PARA EL PROTECTOR DE LOS CIUDADANOS DE HAITÍ

En el mes de mayo de 2023, el IIO expresó su preocupación por los actos de violencia producidos en Haití, y respaldó el importante llamamiento realizado por el Dr. Renan Hédoouville, Protector de los Ciudadanos de la República de Haití, para que las autoridades gubernamentales del país garanticen el derecho a la vida y la seguridad de la población.

A la vista de los sucesos de Haití, el IIO trasladó sus más sinceras condolencias a las familias de las víctimas de los actos de violencia, en particular de los saqueos, actos vandálicos, incendios y asesinatos, que fueron duramente condenados por el IIO. Estos y otros actos atribuidos a bandas criminales están alentando el clima de violencia en distintas partes del país y conduciendo a masivos desplazamientos internos, así como a migraciones internacionales. El IIO hizo énfasis en su solidaridad con el trabajo desplegado por la Oficina del Protector del Ciudadano, así como por la labor desarrollada por los ombudsman que trabajan en países afectados por la crisis humanitaria en Haití en defensa de los derechos humanos. Asimismo, el IIO reiteró su respeto y su apoyo a la labor del Protector de los Ciudadanos de Haití, cuyo trabajo resulta esencial para lograr el respeto y la garantía de los derechos humanos de toda la población de Haití.

GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

El IIO creó un Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas encargado de desarrollar estrategias que mejoren la visibilidad de las instituciones de ombudsman en el seno de las Naciones Unidas y que aumenten la concienciación sobre la importancia del trabajo que realizan y con el que contribuyen a la agenda de los derechos humanos de las Naciones Unidas, aspirando así a obtener un mayor reconocimiento de las instituciones de ombudsman por parte de las Naciones Unidas.

LA RECIENTEMENTE ADOPTADA RESOLUCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS REFUERZA AÚN MÁS A LOS OMBUDSMAN DE TODO EL MUNDO

El 15 de diciembre de 2022, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la 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* (UN/RES/77/224). La Resolución de las Naciones Unidas sobre el papel de las instituciones de ombudsman se presenta cada dos años por parte de Marruecos, con el inestimable apoyo del Ombudsman de Marruecos.

Con esta reciente resolución, las Naciones Unidas reconocen el hecho de que los ombudsman también cumplen a menudo el mandato de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) en la lucha contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. También da cuenta de la preocupación por el hecho de que los ombudsman puedan estar bajo amenazas, y anima a los estados miembros a que garanticen una protección adecuada para sus respectivos ombudsman frente a represalias, intimidación o amenazas, y a que tanto los ombudsman como el personal a su servicio cuenten con el amparo adecuado frente al abuso injustificado que suponen los procesos legales iniciados en relación con el cumplimiento de sus obligaciones. Por otro lado, la resolución destaca la importancia de los Principios de Venecia como el instrumento internacional relevante para informar el trabajo del ombudsman, y anima a los estados miembros a crear oficinas independientes y a consolidar las existentes asegurando su independencia en consonancia con dichos Principios.

Por último, pero no por ello menos importante, la Resolución de las Naciones Unidas reconoce la labor activa del IIO y anima a los ombudsman a que intenten una participación dinámica con el IIO para intercambiar experiencias y mejores prácticas en el marco de esta red global.

ESTATUS DE OBSERVADOR EN LA ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas siguió trabajando en la consecución del estatus de observador permanente en la Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) con el objetivo de presentar una solicitud en agosto de 2023.

Los observadores permanentes pueden tomar parte en las sesiones y en el trabajo de la AGNU, y tienen misiones en la sede central de la ONU. Los criterios para obtener este estatus son bastante vagos. Sin embargo, dado que cada vez más organizaciones solicitan dicho estatus, el Sexto Comité, que se encarga de valorar la totalidad de las solicitudes y que, en general, decide por consenso si deben ser incluidas en el orden del día de la siguiente reunión de la AGNU, tiende a aplicar la Decisión de las Naciones Unidas 49/425 de forma más estricta, de modo que sólo serán consideradas las organizaciones estatales e intergubernamentales cuyas actividades se refieran a aspectos de interés para la AGNU.

Por tal motivo, el amplio respaldo de los estados miembros resulta esencial, especialmente teniendo en cuenta que el IIO no es una organización intergubernamental. Durante los últimos dos años, la Secretaría ha buscado de forma proactiva el apoyo de sus miembros a la solicitud del estatus de observador del IIO, con la esperanza de que un amplio apoyo transregional pudiera aumentar las posibilidades de obtener un resultado favorable al reconocimiento de dicho estatus. Muchos de sus miembros se acercaron activamente a sus gobiernos, Ministerios de Asuntos Exteriores y Misiones Permanentes de las Naciones Unidas para interceder en favor de la solicitud del IIO y recabar el apoyo de sus países ante el Sexto Comité. El IIO agradece enormemente este compromiso activo y el apoyo incondicional de sus miembros.

Lamentablemente, la primera iniciativa de acercamiento por parte de la Misión Permanente de Austria ante las Naciones Unidas de Nueva York reveló que muchos estados miembros aún tienen dudas sobre su apoyo a la solicitud del IIO en este punto, y que no cuenta con el apoyo transregional necesario para lograr el consenso del Sexto Comité. Así pues, la Junta Directiva del IIO decidió no presentar la solicitud para el estatus de observador en 2023. No obstante, se hará un seguimiento de los avances y se volverá a considerar la presentación de una solicitud cuando surja la oportunidad en el futuro. Entretanto, el IIO seguirá esforzándose por consolidar sus relaciones con las Naciones Unidas a través de otros canales y proyectos.

COLABORACIÓN CON UNITAR

En mayo de 2022 el IIO suscribió un Memorándum de Entendimiento (MoU) con el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación (UNITAR). Este MoU identifica áreas temáticas de colaboración, incluyendo, entre otros, formación sobre la Agenda 2030 de la ONU y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para las instituciones de ombudsman.

Las conversaciones preliminares entre UNITAR Nueva York y la Secretaría del IIO ratificaron que el primero podrá diseñar formación sobre los ODS adaptada al conocimiento y las necesidades de las oficinas de ombudsman. Para desarrollar contenido que resultara verdaderamente provechoso para nuestros miembros, la Secretaría llevó a cabo una encuesta entre la afiliación más amplia del IIO tendiente a identificar si y en qué medida los miembros del IIO conocen la Agenda 2030 y sus ODS, y si estos informan su trabajo (y de qué forma).

Los resultados de la encuesta fueron remitidos a UNITAR, y constituirán una buena base para el desarrollo de una propuesta de formación para los ombudsman en este ámbito.

LA SECRETARIA GENERAL DEL IIO SE REÚNE CON EL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

El 6 de junio, la Secretaria General Gaby Schwarz recibió al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Volker Türk, en las instalaciones del Defensor del Pueblo de Austria, para hablar sobre el objetivo común de proteger y promover los derechos humanos y revisar posibles áreas de colaboración entre el IIO y las Naciones Unidas.

La reunión ofreció la posibilidad de tratar con el Alto Comisionado Türk aspectos importantes, como la situación en Ucrania, la protección mundial y el respaldo a los ombudsman bajo amenazas, y los esfuerzos del IIO por reforzar sus vínculos con las Naciones Unidas y posibles esferas de colaboración con la ONU y sus organismos. La Secretaria General aprovechó asimismo la oportunidad de esta reunión para entregar una primera invitación informal al Alto Comisionado de las Naciones Unidas Türk a la 13ª Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO que se celebrará en La Haya en mayo de 2024.

Türk asumió el cargo de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos el 17 de octubre de 2022. Su larga y distinguida carrera ha estado dedicada al avance de los derechos humanos, en particular a la protección internacional de algunas de las personas más vulnerables del mundo: refugiados y apátridas.

REVISIÓN POR PARES

¿Desea mejorar el rendimiento de su oficina o aprender de las mejores prácticas de otros? Si la respuesta a alguna de las anteriores preguntas es afirmativa, entonces la revisión por pares puede ser su mejor herramienta. La revisión por pares es un buen instrumento para mejorar los servicios de una oficina y para aprender de las mejores prácticas de otras oficinas de ombudsman y expertos en la materia. Se comparan estructuras, bases legales, métodos y eficacia con otros, lo que puede impulsar una mejora estratégica y dar validez. Se creará un apartado dedicado a la revisión por pares en el sitio web del IIO en breve. Entretanto, si

tiene interés en ser remitido a los correspondientes expertos pueden dirigirse a la Secretaría General del IIO en ioi@volksanwaltschaft.gv.at.

REVISIÓN DE LOS ESTATUTOS DEL IIO

En su reunión de Nueva York en mayo de 2022, la Junta formó un grupo de trabajo para revisar las disposiciones vigentes de los Estatutos del IIO. Este Subcomité de Revisión de los Estatutos está presidido por Peter Boshier, Vicepresidente Segundo del IIO y Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, y formado por miembros procedentes de las seis Regiones del IIO.

Entre las disposiciones que están siendo objeto de análisis se incluyen el Artículo 7, sobre el procedimiento de presentación y evaluación de las solicitudes de afiliación, el Artículo 10, sobre la pérdida de la condición de miembro, y las relativas al proceso de adopción de acuerdos sin reunión contenidas en el Artículo 17. El objetivo general es contar de una serie de modificaciones dispuestas para su aprobación en la próxima Asamblea General del IIO en La Haya en 2024.

13ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO

En julio de 2021 se abrió una convocatoria para decidir la institución organizadora de la 13ª Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO. La Junta Directiva del IIO aprobó por unanimidad la propuesta procedente del Ombudsman Nacional de Países Bajos, Reinier Van Zutphen. En consecuencia, la próxima Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO se celebrará en La Haya entre los días 13 a 17 de mayo de 2024, y estará organizada por la Oficina del Ombudsman Nacional de Países Bajos, bajo el tema *Actuando juntos para nuestro mañana* (*Act together for our tomorrow*).

En este evento, que se celebra cada cuatro años, reúne a instituciones de ombudsman de todo el mundo para compartir sus experiencias, prácticas y conocimientos. El equipo del Ombudsman de Países Bajos está culminando el programa de la conferencia en estrecha colaboración con las Regiones, para asegurarse de que su contenido refleje aspectos y cuestiones de interés para los ombudsman de todo el mundo.

INVESTIGACIÓN & PUBLICACIONES

ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL PAPEL DEL OMBUDSMAN

La Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena (FH Campus Wien) ha llevado a cabo un estudio sobre el papel de las instituciones de ombudsman en el contexto de la creciente digitalización de los servicios públicos en todo el mundo.

El proyecto estuvo encabezado por la profesora (FH) Dra. Julia Dahlvik, investigadora socio-jurídica de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena, quien contactó con el IIO en busca del apoyo de la gran diversidad de sus miembros. El IIO distribuyó complacido una especie de encuesta online y pidió a los colegas ombudsman que apoyaran el trabajo de investigación sobre este tema tan oportuno. La Secretaría se mostró encantada de ver que muchos de nuestros miembros no solo han contribuido a la encuesta, sino que se han ofrecido para mantener breves entrevistas online con la profesora Dahlvik.

A comienzos de 2023, la profesora Dahlvik publicó en *Recht der Werkelijkheid*, una revista de investigación empírica de *Law in Action*, un primer artículo con sus conclusiones preliminares, con el título *Acceso a la justicia administrativa en la era digital: posibilidades de contacto y el encuentro personal en las instituciones públicas de ombudsman de todo el mundo* (*Access to administrative justice in the digital era: contact possibilities and the personal encounter in public ombuds institutions worldwide*). Además, compartió algunas de sus conclusiones en el podcast de la publicación *Law in Action*. La profesora Dahlvik continuará trabajando en este tema realizando algunas investigaciones etnográficas más exhaustivas sobre el papel de la digitalización en el acceso a la justicia a través de los ojos de las instituciones de ombudsman en la División Norte-Sur, como parte de su proyecto de habilitación.

DOCUMENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO

El IIO publicó su 8ª edición de su serie de Documentos de Mejores Prácticas en enero de 2023, con un documento sobre *Mediación como herramienta efectiva en la investigación de quejas* (*Mediation as an effective tool in complaint investigation*). El proceso de mediación es una herramienta que permite la interacción personal y el diálogo cordial y directo en la resolución de controversias. Existe en muchos países desde hace varias décadas como alternativa a los procedimientos legales, y constituye una opción susceptible de aunar a las partes en liza.

La Edición 8 de la serie de Documentos de Mejores Prácticas del IIO fue redactada por la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel, que empezó a utilizar la mediación como

parte de su caja de herramientas en 2008 y se familiarizó con las muchas ventajas del proceso como herramienta eficaz y complementaria de los procesos tradicionales de investigación de quejas. A lo largo de los años, la Oficina ha ido institucionalizando gradualmente el procedimiento de mediación, y la experiencia ha demostrado que la integración de los procesos de mediación pública dentro del trabajo de las instituciones de ombudsman mejora el nivel de satisfacción de los reclamantes con los procesos de gestión de queja, reforzando su fe en la autoridad pública.

El documento revisa las principales características del proceso de mediación y su metodología, y explica los criterios para determinar si una queja es o no apta para la mediación. Proporciona ejemplos ilustrativos de casos de mediación concluidos con éxito por parte de la Oficina, y se extiende a las medidas que pueden tomarse tanto dentro de la organización como fuera. También valora los obstáculos a la hora de recibir el consentimiento de las partes involucradas, y la forma de superarlos.

El IIO presentó la serie de Documentos de Mejores Prácticas con el fin de ofrecer material orientativo sobre aspectos clave, así como de presentar y compartir las mejores prácticas con las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Todos los Documentos de Mejores Prácticas pueden consultarse en el sitio web del IIO.

LANZAMIENTO DE UN NUEVO PORTAL DE VÍDEO

En un mundo de creciente digitalización y conexión como el nuestro, los contenidos deben estar disponibles en formato electrónico de forma cada vez más frecuente. Es algo que se ha demostrado absolutamente cierto durante los dos últimos años, con la pandemia de la COVID-19, y que también afectó al IIO a la hora de organizar nuestra 12ª Conferencia Mundial del IIO como evento online en 2021.

Durante la pandemia, la organización de eventos, seminarios y reuniones por medios electrónicos reemplazó nuestra forma habitual de interactuar, hablar y compartir aprendizaje, habiéndose convertido en un mecanismo efectivo para el intercambio internacional, y seguirá siendo una forma de estar en contacto en el futuro. El IIO está orgulloso de presentar el nuevo portal de vídeo del IIO, una herramienta para compartir contenidos de vídeo relacionados con el ombudsman con la afiliación más amplia y con el público.

La idea de una plataforma de vídeo surgió del deseo de grabar las sesiones de las conferencias mundiales para ponerlas a disposición de un público más amplio tras su celebración. En el proceso de desarrollo pronto nos dimos cuenta de que debíamos hacer lo posible para ofrecer una plataforma más amplia y compartir contenido en vídeo sobre asuntos relacionados con

el ombudsman con miembros y terceras partes interesadas. El portal se lanzó online en noviembre de 2022, y el objetivo general es incorporar nuevos contenidos con regularidad.

JUNTA DIRECTIVA

LA NUEVA SECRETARIA GENERAL ASUME EL CARGO

El 5 de julio de 2022, Werner Amon dimitió de su cargo como Defensor del Pueblo de Austria y, en consecuencia, como Secretario General del IIO, ante una nueva oportunidad profesional en su estado de origen, Estiria, donde fue nombrado Ministro de Asuntos Europeos e Internacionales, Educación y Recursos Humanos del Estado de Estiria.

El 1 de agosto de 2022, Gaby Schwarz asumió el cargo de nueva Secretaria General del IIO. Siguiendo lo dispuesto en el Artículo 20.1 de los Estatutos del IIO, fue elegida para el cargo por unanimidad de los miembros de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria.

Gaby Schwarz ha trabajado como periodista durante 40 años, ocupando distintos puestos en el organismo de radiodifusión público austriaco (ORF). En noviembre de 2017 se convirtió en miembro del Parlamento de Austria. Durante este tiempo, Schwarz ha sido vicepresidenta del grupo parlamentario del Partido Popular Austriaco, y portavoz del partido para salud y medios de comunicación. El 11 de julio de 2022, Gaby Schwarz fue nombrada Ombudsman y miembro de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria.

En su papel como Secretaria General del IIO, Schwarz está comprometida con la promoción de la democracia, los derechos humanos y el Estado de Derecho, así como con la consolidación de las instituciones de ombudsman de todo el mundo. *«Espero con entusiasmo tomar posesión de este importante cargo y ayudar a moldear el futuro de esta gran institución»*, afirmó Gaby Schwarz al tiempo de su nombramiento.

ELECCIONES EN LAS REGIONES

REGIÓN DE EUROPA

En diciembre de 2022 expiró el mandato de 5 años de Nino Lomjaria como Defensora Pública de Georgia, por lo que dimitió como Directora de Europa de la Junta Directiva del IIO. En su despedida, Lomjaria manifestó su gratitud por la estrecha y fructífera colaboración y el constante apoyo del IIO a lo largo de su mandato como Defensora Pública.

En febrero de 2023, Peter Svetina, Ombudsman para los Derechos Humanos de la República de Eslovenia, y hasta entonces Director de la Región de Europa, sustituyó a Lomjaria en la Junta Mundial del IIO. Svetina ha dedicado toda su carrera a la asistencia social, la educación, la beneficencia, el voluntariado y las organizaciones de derechos de las personas

discapacitadas. Se graduó en la escuela de pedagogía, especializándose en dificultades de aprendizaje, antes de aprobar su examen de acceso a la docencia en centros educativos, y en el ámbito de la asistencia social. Amplió su conocimiento y su experiencia profesional en Austria (1992–1999), y regresó a Eslovenia como director de un albergue y centro de trabajo en el que trabajó intensamente con personas con dificultades de desarrollo y ayudó a forjar enfoques innovadores para garantizar una mejor calidad de vida para este grupo. En febrero de 2019, Svetina fue elegido Ombudsman para los Derechos Humanos de Eslovenia para un periodo de 6 años.

REUNIÓN ANUAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL IIO EN VIENA

La Junta Directiva del IIO celebró su reunión anual en el mes de mayo de 2023 en Viena, aceptando la invitación del Defensor del Pueblo de Austria, anfitrión asimismo de la Secretaría General del IIO.

En su reunión, la Junta Directiva del IIO respaldó nuevas iniciativas de formación para los miembros del IIO y acordó continuar con el exitoso programa de subvenciones regionales para favorecer la implementación de proyectos relacionados con el ombudsman en las seis Regiones del IIO. Igualmente, la Junta aprobó la afiliación al IIO de instituciones de ombudsman procedentes de África, América Latina y América del Norte, aumentando con ello el número de miembros con derecho a voto hasta un total de 214.

La Junta Directiva del IIO debatió también sobre aspectos organizativos y prioridades estratégicas, así como sobre cuestiones de actualidad de gran importancia. El Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania, Dmytro Lubinets, recibió una invitación para dirigirse a la Junta durante su reunión en Viena. El Comisionado Lubinets explicó cómo su personal sigue ofreciendo una gran cantidad de apoyo y ayuda a los ciudadanos, a pesar de lo difícil de la situación derivada de la guerra en curso. La Junta Directiva del IIO reconoció la labor y el compromiso del Comisionado Lubinets y reiteró la plena solidaridad y el total apoyo del IIO a la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento.

La Junta subrayó igualmente la importancia del diálogo sobre la actual situación de los derechos humanos, no solo en Ucrania, sino también en otras partes del mundo. El apoyo del IIO resulta de especial importancia cuando un ombudsman se ve amenazado en su propio país, o cuando se le dificulta el cumplimiento de su mandato y el ejercicio de sus funciones. Por tales motivos, la Junta lanzó una declaración oficial sobre la actual situación en Haití (véase el apartado Ombudsman bajo amenazas).

La exitosa reunión de la Junta Directiva del IIO en Viena concluyó con una invitación por parte del Presidente del Consejo Nacional de Austria (Parlamento) a los miembros de la Junta,

quienes realizaron una visita guiada por el edificio del Parlamento, recientemente renovado, seguida de una recepción. En su discurso de bienvenida, el Presidente del Consejo Nacional destacó la importancia de las instituciones de ombudsman en la protección y promoción de los derechos humanos.

AFILIACIÓN DE HONOR VITALICIA

PRIMEROS RECONOCIMIENTOS DE LA NUEVA ORDEN DE ORO AL MÉRITO DEL IIO

Junto con su nueva imagen corporativa, el IIO introdujo la Orden de Oro al Mérito, que se concede a personas que han recibido el reconocimiento como Miembro de Honor Vitalicio del IIO, como símbolo de gratitud y aprecio. La primera persona en recibir esta nueva orden al mérito fue el antiguo Presidente del IIO y Ombudsman de Irlanda, **Peter Tyndall**, en el mes de junio de 2022 (véase el Informe Anual del IIO 2021/2022).

También se concedió la Orden de Oro al Mérito a **Peter Kostelka**, antiguo Secretario General del IIO y Defensor del Pueblo de Austria, quien había sido reconocido como Miembro de Honor Vitalicio del IIO en 2014. El compromiso y la contribución que Kostelka mostró con el IIO fueron excepcionales. Gracias a sus esfuerzos, la Secretaría General del IIO pudo trasladarse a Viena en 2009. Bajo su liderazgo, la Secretaría pronto se convirtió en un apoyo efectivo y eficiente para los miembros del IIO. Desde entonces, el IIO no solo ha sido capaz de ampliar su afiliación de forma significativa, sino que también ha ampliado su cartera de servicios a los miembros, con formación gratuita habitual para ellos, o con el exitoso programa de subvenciones regionales.

El Presidente del IIO, Chris Field, aprovechó la oportunidad que ofrecía la 34ª Reunión Anual de la Región de Asia Austral & Pacífico para conceder la Orden de Oro al Mérito a los Miembros de Honor Vitalicios **Dame Beverley Wakem**, y **Sir Brian Elwood**, en octubre de 2022. Sir Brian fue el Presidente del IIO entre 1999 y 2002, y Dame Beverley fue la primera mujer en ocupar el cargo de Presidenta del IIO entre 2010 y 2014. «*Como parte de mi visita oficial a Nueva Zelanda, fue un gran honor conceder la Orden de Oro al Mérito a los dos antiguos Presidentes y reconocer su enorme contribución al IIO*», declaró el Presidente Field.

CONCESIÓN DE LA CONDICIÓN DE MIEMBRO DE HONOR VITALICIO A WERNER AMON Y RAFAEL RIBÓ

La Junta Directiva del IIO aprobó conceder la condición de Miembro de Honor Vitalicio del IIO al antiguo Secretario General y Defensor del Pueblo de Austria, Werner Amon, y al antiguo Presidente de la Región de Europa y Defensor del Pueblo de Cataluña, Rafael Ribó.

Werner Amon dimitió de sus cargos como Defensor del Pueblo y Secretario General del IIO en julio de 2022. A pesar de las limitaciones derivadas de la pandemia de la COVID-19 y de la poca duración en su cargo como Secretario General, la contribución de Amon al IIO no ha sido escasa en absoluto, habiendo ayudado a consolidar la posición del IIO en el ámbito internacional, y habiendo desempeñado un papel esencial en la obtención por parte del IIO del estatus de «Otra Institución Internacional» al amparo de la Ley austriaca sobre localización de sedes centrales; su compromiso con las Naciones Unidas fue asimismo significativo, incluyendo una estrecha colaboración con el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación (UNITAR). Amon también consiguió aumentar sustancialmente el número de miembros del personal de la Secretaría General del IIO en Viena, e introdujo una nueva y moderna identidad corporativa para fomentar el reconocimiento y la visibilidad del IIO en el ámbito internacional.

Rafael Ribó es un antiguo miembro de la Junta Directiva del IIO, y fue asimismo Director de Europa desde 2009 y Presidente de la Región de Europa posteriormente, entre 2009 y 2012, y de 2015 a 2020. Es un apasionado y comprometido defensor de los asuntos del ombudsman y de los derechos humanos, y ha tomado parte activa en el intercambio de conocimientos con colegas de todo el mundo. Ribó organizó numerosos seminarios y conferencias para garantizar un intercambio internacional vívido sobre asuntos de especial interés para los miembros del IIO, tanto en Europa como en todo el mundo, y ha ofrecido su apoyo sin reservas a colegas que operan en circunstancias difíciles o que han visto amenazada su independencia en el desempeño de su cargo. Como Presidente de la Región de Europa del IIO, Ribó promovió la cooperación del IIO con socios internacionales, así como con asociaciones regionales de ombudsman, desempeñó un papel principal en la estrecha y fructífera colaboración con el Consejo de Europa (CoE), y tuvo una significativa y exitosa colaboración con la Comisión de Venecia del Consejo de Europa en el desarrollo de los Principios de Venecia.

La Junta del IIO aprovechó la oportunidad de su reunión en Viena para otorgar a Rafael Ribó y a Werner Amon la Orden de Oro al Mérito del IIO, como reconocimiento de la extraordinaria y excepcional contribución prestada por ambos a la institución.

EL IIO LAMENTA EL FALLECIMIENTO DEL MIEMBRO DE HONOR VITALICIO, STEPHEN OWEN

Con gran pesar, el IIO tuvo conocimiento del fallecimiento de su Miembro de Honor Vitalicio, Stephen Owen, antiguo Ombudsman de Columbia Británica y Presidente del IIO.

Owen era muy admirado por su capacidad de reflexión, su inteligencia y su increíble nivel de cumplimiento. Fue nombrado Ombudsman de Columbia Británica en 1986, y prestó sus servicios como Presidente del IIO entre 1988 y 1992. Fue uno de los primeros Ombudsman en obtener la condición de Miembro de Honor Vitalicio del IIO, como reconocimiento de su

enfoque visionario de la dirección que debía tomar el IIO. Y ello a consecuencia de su énfasis en la importancia de la formación y la generación de capacidad en las instituciones de ombudsman existentes, y a su fomento de la creación de nuevas instituciones, especialmente en América Latina y el Europa del Este. Abrió un camino importante e innovador en su creencia de que el IIO necesitaba desarrollar sus relaciones con organizaciones de derechos humanos.

RELACIONES EXTERNAS & COLABORACIONES

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

CONGRESO INTERNACIONAL DE MEDIACIÓN CELEBRADO EN ROSARIO, ARGENTINA

La Oficina de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, Argentina, organizó un Congreso Internacional de Mediación, que tuvo lugar durante los días 5 a 7 de julio de 2022. El congreso se celebró en forma de evento híbrido, con asistentes presenciales y participaciones en vídeo y virtuales. Entre los ponentes se incluyeron Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo de la República Dominicana y Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Cristina Ayoub Riche, Presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Gabriel Savino y Jorge Henn, Defensor del Pueblo Adjunto de la Oficina de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, por nombrar a unos pocos.

El IIO estuvo representado por el Presidente, Chris Field PSM, y por el Secretario General del IIO Amon. Field pronunció el discurso de bienvenida y agradeció al anfitrión la organización de un congreso sobre un tema que está tan en el centro del trabajo de las oficinas de ombudsman de todo el mundo y en su propia razón de ser: dar respuesta y resolver conflictos. También mostró su admiración por las instituciones de ombudsman y derechos humanos de la región por su compromiso académico y práctico, en especial en relación con metodologías tan importantes como la mediación, la resolución de conflictos y la justicia restaurativa. El Presidente Field también tomó parte en una mesa redonda en vivo sobre *Una aproximación al conflicto en el marco de la agenda global (An approach to conflict in the global agenda)*, junto con el Presidente de la FIO Ulloa y el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Savino.

CONFERENCIA INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS DE EDAD AVANZADA EN GEORGIA

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, pronunció el discurso de bienvenida virtual de la conferencia internacional sobre *Los derechos de las personas de edad avanzada y el rol del ombudsman y las instituciones mediadoras (The rights of older persons and the role of Ombudsman and mediator institutions)* organizada por la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) y la Oficina del Defensor Público de Georgia, y avaló el tema de la conferencia definiéndolo como un asunto especialmente pertinente, resonante y emotivo. Las trágicas y desproporcionadas tasas de mortalidad y morbilidad de las personas mayores derivadas de la pandemia de la COVID-19 y los cambios demográficos sociales derivados

del envejecimiento de la población, son asuntos que las oficinas de ombudsman de todo el mundo deben abordar. *«Resulta absolutamente esencial que podamos garantizar la dignidad de las personas de edad avanzada, que tanto han contribuido al tipo de vida que disfrutamos hoy en día. Nuestros esfuerzos colectivos deben dirigirse hacia la seguridad, la salud, el bienestar y los estándares de vida de las personas más mayores de nuestras comunidades»*, afirmó el Presidente Field. La conferencia reunió a representantes procedentes de diversas oficinas de ombudsman y mediadores, la Experta Independiente de las Naciones Unidas sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas mayores, representantes del Consejo de Europa y de instituciones de la Unión Europea, que valoraron la situación existente y definieron los caminos a seguir.

CONFERENCIA EN EL MARCO DE LA PRIMERA CUMBRE PARLAMENTARIA DE LA PLATAFORMA DE CRIMEA

El Presidente Chris Field PSM, pronunció también un discurso virtual en la Conferencia para Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en el marco de la Primera Cumbre Parlamentaria de la Plataforma de Crimea. La conferencia estuvo organizada de forma conjunta por el Ombudsman de Croacia y el Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania. *«La invasión ilegal de Ucrania es objeto de condena por parte de las instituciones de ombudsman y del IIO. Se trata de una amenaza a la paz y a la prosperidad tanto regional como global, pero también es una amenaza directa diaria que ha resultado en el trágico fallecimiento y desplazamiento de los ucranianos»*, afirmó el Presidente Field, quien expresó asimismo la más profunda preocupación del IIO y su dolor por la trágica pérdida de vidas en Ucrania, los millones de ciudadanos desplazados, la crisis de los refugiados y el profundo impacto sobre la economía ucraniana, sus instituciones culturales y sus infraestructuras.

EL PRESIDENTE DEL IIO REALIZA UNA VISITA OFICIAL A HUNGRÍA

Como parte de su visita oficial a Hungría, el Presidente del IIO Chris Field PSM visitó, junto con el Comisionado para los Derechos Fundamentales de Hungría, Ákos Kozma, los puntos fronterizos. La visita incluyó los puntos fronterizos que separan Hungría y Rumanía, y la frontera entre Hungría y Ucrania. Field elogió la presencia de personal altamente especializado procedente de la oficina del Comisionado, que está trabajando en oficinas regionales temporales tanto para supervisar de forma directa la labor de las agencias gubernamentales como para ofrecer información y asistencia inmediata a los refugiados. Se trata de un gran testimonio del rol esencial que desarrolla la institución de ombudsman en tiempos de crisis. *«Durante dos días, he tenido el privilegio de reunirme con alcaldes locales, médicos y enfermeros, personal de la Cruz Roja, funcionarios fronterizos y otras personas que desempeñan un papel esencial garantizando el bienestar y el viaje seguro del más de millón de refugiados que huyen*

de Ucrania», afirmó el Presidente Field. Field aprovechó igualmente la oportunidad de su visita para reunirse con el Presidente del Tribunal Constitucional de Hungría, Tamás Sulyok.

EL PRESIDENTE VISITA POLONIA

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, aprovechó la oportunidad de su viaje a Ucrania para visitar a su colega, el profesor Marcin Wiącek, Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia. El Comisionado Wiącek, elegido para su cargo recientemente, mostró gran interés en el IIO, su afiliación tan amplia e internacional, y su labor y servicios.

Durante su visita a Polonia, el Presidente Field se reunió también con el Embajador de Australia en Polonia, Lloyd Brodrick, y con el Embajador de Australia en Ucrania, Bruce Edwards, y tuvo la oportunidad de charlar detenidamente sobre un gran número de aspectos pertinentes sobre su visita a Polonia y sobre la actual situación en Ucrania. Asimismo, el Presidente se reunió con Su Excelencia Vasyl Zvarych, Embajador de Ucrania en Polonia, con quien compartió profundas consideraciones sobre la actual situación de Ucrania. El Presidente Field pudo manifestar ante Zvarych que el IIO respalda de firme e indubitadamente a la población ucraniana.

CELEBRACIONES POR EL 60º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE NUEVA ZELANDA

La Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda conmemoró su 60º aniversario en un evento celebrado en el Parlamento el 12 de octubre de 2022. Entre los invitados especiales se incluyeron el Presidente del IIO, Chris Field, y colegas ombudsman de la Región de Asia Pacífico, desde el Ombudsman de Tonga al Control Yuan de Taiwán. El antiguo Ombudsman de Nueva Zelanda, Sir Anand Satyanand, Dame Beverley Wakem, Sir Brian Elwood, Leo Donnelly y David McGee, también asistieron, junto con los descendientes del primer Ombudsman de Nueva Zelanda, Sir Guy Powles.

El Ombudsman Principal de Nueva Zelanda y Vicepresidente Segundo del IIO, Peter Boshier, no solo conmemoró la institución del Ombudsman de Nueva Zelanda, sino también la forma en que este fenómeno ha ido creciendo en todo el mundo hasta formar parte actualmente del marco democrático internacional. *«Los ombudsman del mundo tenemos coherencia. Hablamos el mismo idioma y tenemos las mismas aspiraciones»*, afirmó.

Como ponente invitado, el Presidente del IIO Chris Field PSM alabó la contribución de Nueva Zelanda a la comunidad internacional de ombudsman, y la tradicional excelencia de los servicios que la Oficina presta a los ciudadanos. También hizo constar que el Ombudsman de Nueva Zelanda ha ostentado el cargo de Presidente del IIO hasta en tres ocasiones en los 44 años de historia de la institución, más que cualquier otro país. Entre los antiguos Presidentes del IIO se incluyen Sir Brian Elwood, Dame Beverley Wakem y Sir John Robertson.

«El Ombudsman de Nueva Zelanda ha sido un líder a la hora de garantizar que las relaciones entre el Estado y los ciudadanos se desarrollen de una forma equitativa inquebrantablemente. No tengo dudas de que el Ombudsman de Nueva Zelanda representa la esencia misma de los Principios de Venecia y de la Resolución de las Naciones Unidas sobre el papel de las instituciones del ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho», afirmó el Presidente Field.

Inmediatamente después de la celebración del 60º aniversario del Ombudsman de Nueva Zelanda, la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO celebró su 34º conferencia y reunión anual. La conferencia, sobre seguir siendo relevantes y conseguir que el gobierno escuche, estuvo organizada de forma conjunta por la Ombudsman de Victoria, Deborah Glass, en su papel de Presidenta de la Región de Asia Austral & Pacífico, y por el Vicepresidente Segundo del IIO, Peter Boshier. Se celebraron mesas redondas sobre el compromiso con la sociedad civil manteniendo la independencia, la investigación de la corrupción o la interacción con quienes lo hacen, y la influencia sobre el gobierno estando siempre por encima de toda polémica. En su reunión anual, los miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico acordaron publicar un comunicado respaldando los Principios de Venecia y la Resolución adoptada por la Asamblea General sobre el papel de los ombudsman.

CEREMONIA CONMEMORATIVA DEL 30º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE CROACIA

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, pronunció un discurso ante los invitados a la ceremonia organizada con ocasión del 30º aniversario de la Oficina del Ombudsman de Croacia. Para el Presidente, fue un enorme privilegio dar su más sincera enhorabuena a su magnífica colega, la Ombudsman Šimonović Einwalter. La institución del Ombudsman de Croacia personifica la esencia de los Principios de París y de Venecia, así como de la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas. El Presidente Field afirmó ante los invitados a la ceremonia que: *«Agradezco su apoyo a la buena gobernanza, los derechos humanos y el Estado de Derecho. Agradezco su colaboración con sus colegas europeos e internacionales, y todo lo que hacen para el Parlamento y para los ciudadanos de la gran nación de Croacia».*

30º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE CHIPRE

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, también pronunció el discurso de apertura de la conferencia celebrada con ocasión del 30º aniversario de la Oficina del Ombudsman de Chipre. La Oficina celebró su aniversario con una conferencia cumbre internacional, y el Presidente Field se mostró complacido de unirse a Maria Stylianou Lottides, Comisionada para la Administración y Protección de los Derechos Humanos de Chipre, Emily O'Reilly, Ombudsman de Europa, y Andreas Pottakis, Presidente de la Asociación de Ombudsman

del Mediterráneo, Presidente de la Región de Europa del IIO y Ombudsman de Grecia. En su discurso, el Presidente felicitó al Ombudsman de Chipre por haber renovado su acreditación de INDH con estatus «A» en la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI). Se trata de un logro importantísimo del que la institución puede estar muy orgullosa. El Presidente se mostró particularmente honrado por reunirse con Annita Demetriou, Presidenta del Parlamento, primera mujer en ocupar ese cargo, y también la persona más joven en ostentarlo. *«Le agradezco sinceramente su rol modélico de mujer líder en Chipre y en el mundo»*, dijo el Presidente Field.

40º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE TIROL DEL SUR

La Secretaria General del IIO, Gaby Schwarz, habló en las celebraciones por el 40º aniversario del Ombudsman de la Provincia Autónoma de Bolzano (Tirol del Sur). Para celebrar este aniversario, ombudsman, defensores públicos y mediadores procedentes de Bélgica, Alemania, Italia y Suiza destacaron de forma unánime la importancia de luchar contra la mala administración y de defender a quienes sienten que han sido tratados de forma injusta por las autoridades públicas. La Secretaria General Schwarz asistió al evento también como Presidenta del Defensor del Pueblo de Austria. En su discurso, felicitó al Ombudsman de Tirol del Sur, haciendo énfasis en el excepcional trabajo que realiza la Oficina a la hora de mantener una administración pública responsable. Asimismo, valoró el fructífero intercambio con otros colegas en el ámbito internacional. Como conclusión, todos los presentes destacaron de forma unánime que los ombudsman se han conducido siempre llevados por la motivación interna de entrar en acción, y que, con ello, han motivado a otras personas a que también entren en acción.

EL OMBUDSMAN DE MARRUECOS CELEBRA SU 20º ANIVERSARIO

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, asistió a las celebraciones por el 20º aniversario de la institución de Ombudsman de Marruecos en febrero de 2023. Con gran honor pronunció el discurso de bienvenida en la ceremonia de apertura de la Conferencia Internacional, celebrada en la Academia del Reino de Marruecos en Rabat, una sede que representa la expresión más impresionante de la arquitectura marroquí, y que acogió a 300 invitados procedentes de todo el mundo. La Secretaria General del IIO, Gaby Schwarz, que no pudo asistir en persona, felicitó al Mediador por este importante aniversario con un mensaje de vídeo.

El tema de la conferencia *Asegurando el desarrollo de la dimensión de los derechos humanos en las políticas públicas de forma efectiva: el papel de ombudsman y mediadores (Ensuring the development dimension of human rights effectiveness in public policies: What role for Ombudsman and Mediators)* aunó a participantes procedentes de todo el mundo que debatieron sobre el importante rol que desempeñan estas instituciones en el fomento de

reformas legales y en la promoción de los derechos de los usuarios de servicios públicos. El Presidente Field se mostró encantado de dirigir la tercera sesión de la conferencia, sobre el análisis de los Principios de Venecia y la Resolución de las Naciones Unidas sobre el papel del ombudsman y las instituciones mediadoras. La sesión estuvo presidida y moderada por el colega del Presidente y compañero en la Junta Directiva del IIO, Marc Bertrand, Ombudsman de Valonia y de la Federación Valonia-Bruselas (Bélgica). El Presidente Field expresó su más sincero agradecimiento al Ombudsman del Reino de Marruecos, Mohamed Benalilou, por el apoyo de su país y de su Oficina a la reforma de la Resolución de las Naciones Unidas, apoyo muy valorado por el IIO y por instituciones de ombudsman y mediadoras de todo el mundo.

EL PRESIDENTE FIELD VISITA AL OMBUDSMAN DE LA PROVINCIA DE SINDH

En el mes de marzo de 2023, el Presidente del IIO, Chris Field PSM, realizó una visita oficial a Pakistán, por invitación del Ombudsman de la Provincia de Sindh, Ajaz Ali Khan, que también ha sido Director de la Región de Asia de la Junta Directiva del IIO.

El Presidente Field pronunció un discurso de apertura en la ceremonia de lanzamiento de un estudio de investigación sobre *Evaluación de la malnutrición (atrofia) en el distrito de Tharparkar (Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar)*. El estudio, llevado a cabo por el Ombudsman de la Provincia de Sindh, se enmarca en el contexto de que el acceso a la alimentación y la nutrición es un derecho fundamental de los ciudadanos de Pakistán así contemplado en la Constitución. El Presidente se mostró muy complacido con el hecho de que este estudio recibiera financiación a través del programa de subvenciones regionales del IIO, que busca apoyar económicamente a proyectos de especial trascendencia en regiones de todo el mundo.

«La Resolución de las Naciones Unidas sobre las instituciones de ombudsman detalla de forma muy concreta el papel de los ombudsman en la protección y promoción de los derechos humanos. No puede haber una forma más evidente para que un ombudsman ponga en práctica este papel que buscar remedios a la malnutrición y sus evidentes resultados devastadores. Sin duda es el momento en que la institución de ombudsman alcanza su máxima expresión», dijo el Presidente Field.

Durante su segundo día en Karachi, el Presidente Field y el Ombudsman Khan inauguraron de forma conjunta la nueva biblioteca del Ombudsman en Sindh, con una placa que dejará constancia de este momento para la posteridad. El Presidente Field disfrutó enormemente de un intercambio bilateral muy extenso y provechoso con el Ombudsman Khan y con su ejecutivo de alto rango. Además, el Presidente Field aceptó con agrado la amable invitación del Ombudsman Federal de Pakistán y Presidente de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), Ejaz Ahmad Qureshi, para celebrar un almuerzo de trabajo formal durante el que

hablaron sobre ampliar la colaboración entre el IIO y la AOA, así como las instituciones de ombudsman de Pakistán.

VISITAS DEL PRESIDENTE AL COLEGA EN ESLOVENIA

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, llevó a cabo una visita oficial a Eslovenia, aceptando la cordial invitación de su colega, el Ombudsman para los Derechos Humanos de la República de Eslovenia, Peter Svetina.

Durante su visita, el Presidente defendió la consolidación del rol del Ombudsman y de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, poniendo el foco en la importancia que tiene para el funcionamiento de estas organizaciones la independencia financiera, tal y como se refleja en los Principios de Venecia y en los de París. *«Resulta esencial que las instituciones independientes sean autónomas también en el aspecto financiero, pues ese es el único medio para que puedan desempeñar su labor supervisora del funcionamiento de las autoridades de un modo profesional y sin miedo a posibles represalias políticas»*, añadió el Presidente Field, mostrando su sorpresa por el hecho de que durante varios años los responsables políticos de Eslovenia desconocieran la decisión del Tribunal Constitucional de la República de Eslovenia sobre la incompatibilidad entre la Ley de finanzas públicas y la Constitución, derivada de la inobservancia de la autonomía financiera de cuatro instituciones estatales independientes.

Para el total respeto a la independencia de instituciones tales como el Ombudsman para los Derechos Humanos, es también importante mantener un diálogo constructivo con los responsables políticos sobre todas las cuestiones relacionadas con el funcionamiento de las instituciones independientes, especialmente a la hora de definir sus competencias. El Presidente destacó el hecho de que la toma de decisiones sobre las tareas y su ejecución deben ser competencia de las instituciones independientes tanto por su naturaleza como por su condición legal. *«Respaldo absolutamente las manifestaciones de mi colega Ombudsman de Eslovenia sobre que las futuras políticas no deben añadir nuevas competencias al Ombudsman sin previa consulta»*, subrayó el Presidente.

Durante su visita oficial a Eslovenia, Field tuvo el honor de reunirse con la Presidenta de la República, Nataša Pirc Musar, la primera mujer en ocupar el cargo. El Presidente Field mantuvo una muy positiva reunión en relación, entre otros temas, con el trabajo a realizar para proteger los derechos humanos y para actuar sobre el cambio climático. Fue también un placer para Field reunirse con la Presidenta de la Asamblea General, Urška Klakočar Zupančič, quien mostró un enorme interés en el ámbito de los derechos humanos, en una reunión extraordinariamente amena en la que se abordaron un amplio abanico de temas en torno al rol del Ombudsman y los importantes logros conseguidos en Eslovenia en relación con los derechos humanos. Además, el Presidente mantuvo un intercambio especialmente afectuoso con la Ministra de Justicia, Dominika Švarc Pipan, y con el Ministro para las Relaciones entre

la República de Eslovenia y la Comunidad Nacional Autóctona Eslovena en los Países Vecinos, Matej Arčon.

EL PRESIDENTE VISITÓ LAS OFICINAS DEL OMBUDSMAN PARLAMENTARIO Y DE SERVICIOS SANITARIOS (REINO UNIDO)

El Presidente del IIO, Chris Field PSM, tuvo el enorme privilegio de reunirse con su estimado amigo Rob Behrens, Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido (PHSO), Vicepresidente de la Región de Europa del IIO y miembro de la Junta Directiva, en las oficinas de éste en Mánchester.

El PHSO, brillantemente dirigido por el Ombudsman Behrens y su equipo directivo, es una de las oficinas de ombudsman más grandes y reputadas del mundo. La visita a la oficina fue la oportunidad de escucharles y de charlar sobre distintos aspectos con un personal especializado y con profundos conocimientos, así como de presenciar un ejemplo de las mejores prácticas del Ombudsman. *«Agradezco sinceramente al personal del PHSO su calurosa bienvenida. Su entusiasmo por su trabajo y su compromiso con los valores del Ombudsman marcan una verdadera diferencia para las personas del Reino Unido»*, afirmó el Presidente Field.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

VISITA DEL PRESIDENTE FIELD A LA RECIENTEMENTE NOMBRADA SECRETARIA GENERAL GABY SCHWARZ

En septiembre de 2022, el Presidente del IIO Chris Field visitó por primera vez a la recientemente nombrada Secretaria General del IIO y Defensora del Pueblo de Austria, Gaby Schwarz. La reunión supuso una buena oportunidad para un primer intercambio personal y para hablar sobre los proyectos y las actividades más importantes del IIO, así como sobre los siguientes pasos a seguir. *«La Secretaria General será una excelente líder de la Secretaría del IIO. Nuestra primera reunión resultó enormemente agradable y productiva, y estoy encantado de que tengamos la oportunidad de trabajar juntos y avanzar en nuestro común compromiso con los derechos humanos, la buena gobernanza y el Estado de Derecho»*, dijo el Presidente Field.

Los esfuerzos del IIO por potenciar la cooperación con las Naciones Unidas fueron también uno de los temas de debate, al igual que los avances del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas, creado específicamente para este propósito. *«Es muy importante para mi reforzar la cooperación con las Naciones Unidas y aumentar el ámbito de influencia del IIO»*, subrayó la Secretaria General Schwarz.

Como parte de la visita del Presidente a Viena, Su Excelencia Richard Sadleir, Embajador de Australia en Austria y Jefe de la Misión Permanente de las Naciones Unidas en Viena, organizó una comida formal en su residencia, en honor del Presidente del IIO Field. El Presidente Field estuvo acompañado en el almuerzo por la Secretaria General del IIO, Schwarz, y su predecesor y ahora Miembro de Honor Vitalicio del IIO, Werner Amon.

FINANZAS

Apesar de las múltiples crisis internacionales sufridas durante el ejercicio 2022/2023, la situación económica 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 en que incurrió la AOB en relación con sus actividades internacionales ascendió a 614 371 euros. De esta cifra, un total de 384 639 euros fueron destinados a costes de personal (es decir, salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales de los cuatro empleados a tiempo completo y dos interinos); el resto, es decir, un total de 229 732 euros, se destinó a sufragar los costes operativos del IIO.

La salud financiera del IIO depende también de los pagos realizados por una comunidad de miembros en constante crecimiento. Como muestra de su lealtad, incluso en circunstancias difíciles, los miembros del IIO abonaron sus cuotas como siempre. Al término del ejercicio 2022/2023, los ingresos derivados de las cuotas de afiliación ascendieron a 151 720 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 2022, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 563 991 euros, siendo de 638 055 euros al cierre del mismo periodo, el 30 de junio de 2023. 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 2022/2023 y para los periodos anteriores.

Proyectos previstos para 2022/2023 y proyectos anteriores	
Proyectos previstos en 2022/2023 para el período 2023/2024	Obligación (en euros)
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000,00
Gastos de interpretación del IIO	15 000,00
Comisiones bancarias	2500,00
Pago a proveedores de servicios —tarifa anual	80,00
Auditoría del IIO	3540,00
Subvenciones regionales del IIO 2023/2024	42 000,00

Taller de trabajo de Estonia sobre Inteligencia Artificial	35 000,00
Servicios de interpretación para la 13ª Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO 2024	100 000,00
Financiación del desplazamiento para la participación de miembros del IIO en la Conferencia Mundial en 2024	50 000,00
Proyecto de investigación cooperativa de la OCDE	50 000,00
Total —proyectos previstos en 2022/2023 para el periodo 2023/2024	308 120,00
Proyectos previstos en periodos anteriores	
Comisiones bancarias	451,00
Subvenciones regionales del IIO 2018/2019, 2020/2021 y 2021/2022	42 903,00
Fondos de crisis del IIO (basados en las subvenciones regionales del IIO 2021/2022 no utilizadas)	21 000,00
Conferencia Mundial del IIO en Dublín: fondos transferidos por Abbey Conference and Events Ltd., a devolver a los delegados de la Conferencia	10 880,00
Estudio de investigación de África (47 000,00 euros, pagaderos en 3 plazos)	37 436,00
Estudio de investigación de África —traducción	20 000,00
Subvenciones regionales del IIO 2022/2023	27 960,00
Fondos de crisis del IIO (basados en las subvenciones regionales del IIO 2022/2023 no utilizadas)	14 040,00
Total —proyectos previstos en periodos anteriores	174 670,00
TOTAL OBLIGACIONES	482 790,00

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 2022/2023 ascendieron a 151 720 euros. Es un resultado satisfactorio para el IIO.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Al final del ejercicio financiero 2022/2023, 148 de los 211 miembros «tradicionales» con derecho a voto del IIO (es decir, el 70% de los miembros de esta categoría de afiliación) estaban al corriente de pago. Las tres instituciones de ombudsman admitidas como nuevos miembros con derecho a voto en la reunión de la Junta celebrada en Viena en mayo de 2023, abonarán sus cuotas de afiliación por primera vez en el próximo ejercicio. Tales cuotas se tomarán en consideración para los cálculos del IIO para el periodo 2023/2024. Desde la perspectiva actual, el número de miembros con derecho a voto a tomar como referencia entonces será de 213,

esto es, 214 menos uno, una vez se lleve a efecto la terminación de la afiliación al IIO del Ombudsman de Toscana.

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región/número de miembros con derecho a voto	al corriente de pago	cuotas pendientes
África / 34	15	19
Asia / 25	14	11
Asia Austral & Pacífico / 18	14	4
Caribe & América Latina	15	13
Europa / 88	73	15
América del Norte / 18	17	1
TOTAL (en todas las Regiones)	148	63

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Aproximadamente dos tercios de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2022/2023.

AUDITORÍA EXTERNA

El auditor del IIO, Mazars Austria Ltd., auditó las cuentas del IIO el 25 de julio de 2023. Muy probablemente, el informe de auditoría estará disponible en el mes de septiembre de 2023.

* antiguos asociados y miembros individuales

REGIÓN DE ÁFRICA

En agosto de 2022, siguiendo una resolución de su Comité Ejecutivo, la Asociación de Ombudsmán y Mediadores de África (AOMA) actuó como observador de las elecciones generales de Kenia, celebradas el 9 de agosto de 2022. La Misión de Observación Electoral de la AOMA estuvo compuesta por las instituciones de Ombudsmán de Malawi, Tanzania, Benin y Angola, quienes remitieron un informe al organismo electoral de Kenia, la Comisión Electoral y de Circunscripciones Independiente. Confiamos en que el informe de la misión sobre las elecciones ofrezca comentarios y recomendaciones útiles para las partes interesadas en el proceso electoral, no solo en Kenia, sino también en África y en el resto del mundo, para poder mejorar los procesos electorales y fomentar con ello la democracia.

Por otro lado, algunos de los ombudsmán de la Región de África tuvieron la ocasión de aprender las mejores prácticas de otras instituciones de ombudsmán, a través de visitas de análisis comparativo. Por ejemplo, la Oficina del Ombudsmán de Kenia acogió durante los meses de febrero a marzo de 2023, a una delegación procedente de la Oficina del Ombudsmán de Malawi; también recibió a una delegación procedente de la Comisión de Derechos Humanos del Reino de Esuatini, el 2 de marzo de 2023, y a una delegación de la Comisión Anticorrupción de Sierra Leona en junio de 2023.

SUSPENSIÓN DE LA PROTECTORA PÚBLICA DE SUDÁFRICA

Por primera vez en la historia de sus ombudsmán, la Región de África asistió también a la suspensión en el cargo de la Protectora Pública de Sudáfrica y al inicio de un proceso de destitución contra la Ombudsmán. La Región siguió los avances con preocupación, consciente de las implicaciones que podrían tener para su inmunidad funcional las represalias por la labor investigadora realizada, así como sobre la independencia de las instituciones de ombudsmán. Aun aceptando que las instituciones de ombudsmán no están por encima de controles, y que deben rendir cuentas, los ombudsmán de la Región urgieron a las autoridades sudafricanas a observar el procedimiento debido.

El Comité Ejecutivo de la AOMA decidió que la región debía apoyar a su miembro mediante un procedimiento de observación. La Presidente regional y la Protectora Pública de Zambia se encargó de observar el cumplimiento del procedimiento de investigación del artículo 194 sobre la idoneidad de Mkhwebane para el cargo en julio de 2022 en Ciudad del Cabo, Sudáfrica. Además, siguiendo una solicitud para llevar a cabo una presentación sobre el papel de los ombudsmán en el marco de la democracia constitucional antes de la investigación

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

parlamentaria, en su testimonio en enero de 2023 la Protectora Pública de Zambia estuvo acompañada por el Presidente regional, en línea con el mandato constitucional de la AOMA de promover el concepto de ombudsman y de defender unas instituciones sólidas, independientes y responsables. El proceso está aún en curso.

FORMACIÓN Y WEBINARIOS

La comunidad de ombudsman de África organizó diversos webinarios durante el periodo objeto de este informe. Se organizó un webinar sobre *Estrategias de investigación eficaces: elementos básicos, métodos y herramientas (Effective investigation strategies – building blocks, methods and tools)*, identificado en el marco de una evaluación continuada de las necesidades de formación requeridas por los ombudsman de África, y otro con el título *Almacenamiento y archivo de documentos (Document storing and archiving)* celebrado en julio de 2022.

Para celebrar el Día del Ombudsman 2022, el AORC y el IIO organizaron de forma conjunta un webinar bajo el título *Resolución de las Naciones Unidas sobre Ombudsman y Mediadores, los Principios de Venecia y la Declaración de OR Tambo sobre los Estándares Mínimos para unas Instituciones de Ombudsman Eficientes (UN Resolution on Ombudsman and Mediators, The Venice Principles and the OR Tambo Declaration on Minimum Standards for an Effective Ombudsman Institution)*, que tuvo lugar el 13 de octubre de 2022.

El AORC ofreció otros webinarios con el objetivo de fomentar la capacidad de las instituciones de ombudsman de África (algunos en colaboración con el IIO). Los temas tratados incluyeron los siguientes:

- Gestión de evidencias
- Gestión de quejas
- Liderazgo ético, transparente y responsable
- Resolución y gestión de conflictos
- Tratando con comportamientos desafiantes
- Mediación/Resolución alternativa de disputas

En el mes de noviembre de 2022, la comunidad de ombudsman de África asistió a un simposio anual del Ombudsman Militar de Sudáfrica. El evento marcó el 10º aniversario de la creación del Ombudsman Militar de Sudáfrica, y se organizó en torno al tema: *El rol de supervisión del ombudsman en la arquitectura militar civil: amenazas, resiliencia, sensibilización e implicaciones futuras (The Role of the Ombudsman in the oversight within the civil military architecture: threats, resilience, responsiveness and future implications)*.

NACIONES UNIDAS

En el mes de octubre de 2022, el Presidente regional y otros ombudsmen de África asistieron a un taller de trabajo que reunió a distintos representantes de instituciones de ombudsmen (incluyendo INDH y Comisiones Parlamentarias), procedentes de distintos países africanos. El taller de trabajo fue organizado por el Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de la Seguridad (DCAF), con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos, como parte de un proyecto que vincula la gobernanza del sector de la seguridad al ODS 16.

Además, el Presidente regional dirigió el respaldo de la Región de África al objetivo del IIO de promover un mayor reconocimiento del Ombudsman en el ámbito internacional, especialmente en el marco de las Naciones Unidas, mediante la obtención del estatus de observador. El Presidente regional urgió a los miembros de la Región de África del IIO a solicitar el apoyo de sus gobiernos para aumentar las posibilidades de éxito del IIO en la consecución del estatus de observador en la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Durante su asistencia a la 67ª Sesión de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (CSW 2023) celebrada en Nueva York en el mes de marzo de 2023, la Presidenta de la Región hizo una llamada de cortesía a la Oficina de Nueva York del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional y la Investigación (UNITAR). Mantuvo una reunión con el Director en Nueva York, el Embajador Marzo Suazo, para debatir sobre los siguientes aspectos esenciales:

- los problemas de la Región de África a la hora de dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), que se evidencian a partir de los diversos retos a los que han de hacer frente las instituciones de Ombudsman de África;
- la solicitud de que UNITAR diseñe formación basada en los retos a los que se enfrentan las distintas Regiones del IIO para obtener el máximo beneficio y para mejorar las capacidades del Ombudsman y de los funcionarios de diversas instituciones, permitiéndoles así ejercer sus mandatos de forma efectiva;
- en línea con el Memorándum de Entendimiento entre UNITAR y el IIO, desarrollar campañas de concienciación y formación en el seno de las Naciones Unidas para sensibilizar a los organismos de las Naciones Unidas, a los representantes de las Naciones Unidas y a los estados miembro de las Naciones Unidas sobre el trabajo, el mandato y el rol de las instituciones de ombudsmen, especialmente en lo que se refiere a la protección y promoción de los derechos humanos y la buena gobernanza como elementos clave para contener la corrupción y lograr un desarrollo sostenible y el bienestar humano.

INFORMES DE LAS INSTITUCIONES MIEMBRO

Varias instituciones miembro han tenido cambios en sus cargos, según se detalla a continuación:

- Tras la dimisión de Augustine Makgonasotlhe el 21 de febrero de 2022, el abogado Stephen Basi Tiroyakgosi fue designado como el 5º Ombudsman de la República de Botsuana, con efectos desde el 1 de noviembre de 2022.
- La duración del mandato de Edouard Nduwimana como Ombudsman de la República de Burundi finalizó en el mes de noviembre de 2022; desde el 22 de noviembre de 2022, le sucedió en el cargo Aimée Laurentine Kanyana.
- El recientemente nombrado Ombudsman de Níger, Assimiou Diabiri, falleció en el mes de enero de 2023 en Ankara, Turquía, mientras asistía a la conferencia internacional de ombudsman y mediadores sobre el futuro de los derechos humanos.
- La Oficina de Cumplimiento de los Estándares Sanitarios (OHSC) dio la bienvenida a Taole Mokoena, nombrado segundo Ombudsman de Salud de Sudáfrica para un periodo de siete años, con efectos desde el 1 de junio de 2023.

Los principales retos observados por el Presidente regional para la Región de África en su afán por desempeñar las labores propias del cargo de Presidente regional fueron los siguientes:

- los atrasos en la contribución a la afiliación y la débil base financiera;
- la falta de actualización de los datos de contacto de los miembros, que tienen como resultado cortes en la comunicación;
- los retos formativos.

La Región de África valora el apoyo prestado por la Secretaría General del IIO y su liderazgo, gracias al cual, los miembros de la Región se han podido beneficiar de formaciones y webinarios. La Región agradece al IIO la concesión de subvenciones al AORC, que redundan en beneficio de todos los miembros abordando los retos formativos subrayados.

REGIÓN DE ASIA

El **Ombudsman Independiente de Baréin** revisa periódicamente los resultados de los esfuerzos desplegados. El total de quejas recibidas ascendió a 631 reclamaciones, de las cuales 135 fueron quejas y 496 solicitudes de asistencia. Cabe señalar el entusiasmo del Ombudsman por mantener la confianza del público en su rendimiento y en su labor. Existe una seguridad y una satisfacción generalizada en lo que se refiere a los resultados de las investigaciones del Ombudsman, en particular en lo relativo a las solicitudes de asistencia, que representaron

aproximadamente un 80% de las reclamaciones. No se trata de cuestiones relacionadas con actuaciones contrarias a la ley, sino más bien de solicitudes para simplificar los procesos administrativos y la burocracia habitual (principalmente procedentes de reclusos y personas detenidas). Ello subraya el rol mediador que desempeña el Ombudsman en cooperación con los departamentos correspondientes del Ministerio del Interior.

El **Ombudsman de Indonesia (ORI)** recibió 8292 quejas relativas a la implementación de los servicios públicos. De ellas, 6767 fueron quejas ordinarias, 1437 solicitudes de respuesta rápida y 88 investigaciones de oficio. Además, el ORI recibió 11 427 consultas no informativas, lo que supone un incremento con respecto al año anterior. Se resolvieron un total de 7356 solicitudes/quejas del público. El ORI llevó a cabo una encuesta sobre el cumplimiento de la Ley Número 25, relativa a los servicios públicos, con el objetivo de medir la calidad de los servicios públicos a la luz de los estándares de servicio público contemplados en dicha ley. La encuesta fue realizada en 586 instituciones utilizando cuatro parámetros: entradas, proceso, resultados y quejas. El resultado mostró que 21 ministerios, 9 agencias no ministeriales, 19 provincias, 53 ciudades y 170 distritos recibieron el título de «Green Card» («Carta Verde»), que implica un elevado nivel de cumplimiento. Para 2023, el ORI ha fijado como objetivo llevar a cabo 41 recomendaciones de políticas basadas en sugerencias de mejoras de los protocolos de servicio público, en línea con los indicadores de los ODS. En noviembre de 2022 se celebró una ceremonia de traspaso de la Presidencia del Foro de Ombudsman del Sudeste Asiático (SEAOF) 2023-2024, que pasó del Ombudsman de Tailandia al ORI.

Para la **Oficina de Evaluación Administrativa (AEB)** del Ministerio del Interior y Comunicaciones (MIC) de **Japón**, el número de nuevos casos fue algo inferior al habitual, pues la pandemia de la COVID-19 siguió teniendo un gran impacto, especialmente en lo que se refiere a las actividades presenciales. El sistema de Consejeros Administrativos, que trabajan por encargo del MIC de forma voluntaria recibiendo solicitudes, opiniones y quejas de las personas relacionadas con el gobierno central, fue fundado en 1961. En 2022 se celebró una ceremonia para conmemorar el 60º aniversario del sistema y reconocer una vez más el importante rol que desempeñan los Consejeros Administrativos. También hubo reconocimientos para los consejeros con importantes logros, 100 de los cuales estaban presentes en el evento. Además, más de 1200 consejeros participaron desde 50 sedes locales en Japón, conectándose con la ceremonia central a través de retransmisiones en directo.

Entre el 1 de julio de 2022 y el 20 de marzo de 2023, la División de Reclamaciones de la **Comisión para la Integridad y contra la Corrupción de Jordania (JIACC)** recibió un total de 179 reclamaciones y quejas. En 2023 se aprobará un nuevo mecanismo para la recepción de reclamaciones en virtud del cual éstas serán objeto de análisis antes de su registro, remitiéndose al reclamante a las autoridades correspondientes en el caso de que la autoridad no tenga jurisdicción. La JIACC organizó conferencias de concienciación sobre

los procedimientos para la presentación de reclamaciones y los plazos legales concretos, y simplificó los procesos para la presentación de reclamaciones de forma electrónica a través de un formulario específico en el sitio web de la JIACC. Se creó un sistema electrónico para el departamento de reclamaciones que incluye los datos básicos de reclamaciones, la fecha de la presentación ante la autoridad, y la decisión de la Junta de la Comisión. La JIACC participó de forma remota en reuniones y talleres formativos sobre reclamaciones, y lanzó mensajes y folletos de concienciación tendientes a informar sobre sus procedimientos de trabajo y sobre la protección legal que presta a los reclamantes para garantizar su protección frente a abusos o daños por parte de la administración. La JIACC realizó estudios sobre la legislación que regula las reclamaciones, y elevó recomendaciones sobre lagunas legales.

La recepción, investigación y trámite de quejas civiles son las funciones esenciales de la **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** de la **República de Corea** para proteger los derechos e intereses civiles. La ACRC examina quejas civiles relacionadas con asuntos que suponen una violación de los derechos de las personas, o un inconveniente o carga para las personas como consecuencia de sistemas administrativos ilegales o poco razonables. En algunos casos, las reclamaciones y las quejas civiles se resuelven a través de la mediación y los acuerdos. En 2022 se recibieron 37 569 quejas civiles, y se tramitaron 37 598. La tasa de referencia, que indica las reclamaciones civiles resueltas con estimación de las reclamaciones civiles de los reclamantes, ascendió al 25,7%, un 4,6% más que en el ejercicio anterior. Además, la tasa de satisfacción con las reclamaciones civiles también se incrementó en un 4,6% en comparación con el año anterior. Hasta el mes de marzo de 2023, el número de reclamaciones civiles recibidas ascendía a 29 569, y el número de reclamaciones civiles tramitadas a 27 596. En el pasado (2015–2018), la ACRC había exportado a Túnez su sistema *e-People*, una ventanilla online para la presentación de quejas del gobierno civil. Desde el mes de noviembre de 2022, la ACRC está llevando a cabo una encuesta in situ para determinar el estado actual del funcionamiento por parte del gobierno tunecino de *e-People*. La ACRC planea garantizar un presupuesto para 2023 basado en los resultados de una encuesta in situ, y promoverá la actualización del proyecto en consecuencia entre 2024 y 2026. En marzo de 2023, la ACRC invitó a delegaciones diplomáticas, como los embajadores de Corea, procedentes de cinco países asiáticos (Myanmar, Mongolia, Vietnam, Nepal y Camboya) a escuchar las principales quejas civiles procedentes de personas extranjeras residentes en Corea, y a intercambiar opiniones sobre la forma de proteger sus derechos.

Entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, la **Comisión contra la Corrupción (CCAC)** de **Macao RAE** recibió un total de 670 quejas o informes, de las cuales un total de 296 reunían las condiciones para su admisión, siendo 125 de ellas remitidas a la oficina del Ombudsman para su investigación. Durante el periodo mencionado, la CCAC finalizó un total de 179 casos, además de los casos arrastrados de 2021; en 29 de ellos la CCAC solicitó seguimiento a los departamentos correspondientes. La CCAC publicó informes y recomendaciones

de casos mediante notas de prensa, como el del caso del *Lok Kok Restaurant*, relativo a la labor de protección del legado cultural, y en el que no se había dado estricto cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley de patrimonio cultural. Otro de los casos fue sobre uno en el *Lot P, Avenida do Nordeste* relativo al ruido causado en horario restringido por unas obras de construcción públicas. Tras sus investigaciones, la CCAC consideró que el permiso de construcción fuera de horario no era contrario a la ley, y que los departamentos correspondientes no parecían haber incumplido la obligación de vigilar esos aspectos. En el ámbito de la promoción y la educación, la CCAC intensificó la labor de fomento de sus funciones mediante la publicación de folletos y a través de un programa de radio titulado *Lo que debes saber sobre las funciones del Ombudsman (What You Must Know about Ombudsman's Functions)*. También lanzó una serie de videoclips publicitarios bajo el título *Saber más sobre las quejas administrativas (Know More About Administrative Complaints)* con el objetivo de mostrar cómo puede ayudar a mejorar el gobierno del sector público y permitir que los ciudadanos conozcan el rol concreto que desempeña la CCAC.

El **Ombudsman Federal (Wafaqi Mohtasib) de Pakistán**, Ejaz Ahmad Qureshi, presidió la 23ª Reunión Anual de la Junta Directiva de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), celebrada en Bakú (Azerbaiyán), así como la Asamblea General de la Asociación de Ombudsman OIC, ambas en el mes de octubre de 2022. Se dirigió a la Conferencia Internacional de Bakú sobre el rol de los ombudsman y las INDH para manifestar su confianza en que las instituciones de ombudsman, en constante crecimiento, sean una gran promesa de futuro. Como Presidente de la AOA, el Ombudsman Federal abrió un taller de trabajo online sobre *El papel de las tecnologías informáticas integradas en el sistema de respuesta a las quejas públicas (Role of the integrated computer technologies in the public grievance redress system)* celebrado en el mes de diciembre de 2022. El taller de trabajo, de dos días de duración, contó con la asistencia de 43 participantes representantes de ombudsman procedentes de China, Indonesia, Malasia, Pakistán, Turquía y Uzbekistán. En junio de 2023 se celebró, bajo los auspicios de la AOA, un webinar sobre *Resolución informal de controversias (RIC): la experiencia de Pakistán (Informal Resolution of Disputes (IRD): Pakistan's Experience)*. Asistieron más de 70 participantes procedentes de la Región de Asia. En su discurso de apertura, el Ombudsman Federal y Presidente de la AOA afirmó que la iniciativa de RIC añade valor a los servicios que prestan las instituciones de ombudsman a la hora de administrar justicia de forma rápida y gratuita y para el público en general, a través de la mediación. El Ombudsman también encabezó un seminario sobre *El papel del ombudsman en la protección de los derechos públicos y de la buena gobernanza (The role of Ombudsman in safeguarding public rights and good governance)*, organizado por el Foro del Ombudsman de Pakistán (FPO) en mayo de 2023.

El **Ombudsman de la Provincia de Baluchistán (Pakistán)** creó divisiones especiales para abordar algunos de los problemas a los que ha de enfrentarse la comunidad transgénero, y otra división dedicada especialmente a temas relacionados con los derechos humanos. La

creación de las divisiones se convirtió en realidad bajo los auspicios del Ombudsman Nazar Muhammad Balochy del Secretario Hashim Nadeem Sir. El Ombudsman subrayó el compromiso de la oficina con la expansión de la igualdad de oportunidades para todos los miembros de la sociedad, y ofrecerá pleno apoyo legal a la comunidad transgénero, abordando los aspectos legales de la comunidad. Además, durante el periodo al que se refiere el presente informe se logró finalizar con éxito el Proyecto de Gobernanza y Política de Baluchistán, en cuya virtud se llevó a efecto el desarrollo de las capacidades del personal al servicio del Ombudsman. El resultado fue un histórico aumento del rendimiento de la institución en un 84%. Otra iniciativa que vio la luz fue el lanzamiento de una aplicación móvil para el Ombudsman.

El **Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán)** recibió una subvención del IIO destinada a una campaña de concienciación dirigida a los distritos más alejados de la provincia. El Ombudsman llevó a cabo una primera fase del proyecto, mediante la visita de seis distritos; se planea visitar 29 distritos más para aumentar la concienciación del Ombudsman y recibir las quejas de los residentes. Asimismo, el Ombudsman coordinó con el gobierno de la provincia la apertura de tres oficinas regionales adicionales en Abbottabad, D.I Khan y Swat, con el objetivo de que las personas de las zonas mencionadas tengan acceso y puedan presentar sus quejas.

En su condición de guardián del interés público, el **Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán)** mantuvo puesto el foco en ofrecer ayuda a los reclamantes y en resolver los casos de mala administración de las agencias gubernamentales. La oficina decidió dar prioridad a los casos difíciles relacionados con los grupos marginados de la sociedad, incluyendo viudas, menores, pensionistas, personas discapacitadas y aquellas que viven por debajo del umbral de la pobreza. Durante el periodo al que se refiere el presente informe, la oficina recibió 8251 quejas, de las cuales 3167 fueron admitidas a trámite según las normas, y 2722 fueron descartadas. Estas estadísticas demuestran el crecimiento de la institución y una creciente confianza pública en el Ombudsman. El Ombudsman inició un estudio de investigación sobre la *Evaluación de la malnutrición (atrofia) en el distrito de Tharparkar (Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar)*. El estudio tiene como objetivo principal el análisis de los programas específicos relacionados con la nutrición en los últimos cinco años, las dinámicas de los factores pluridimensionales que impiden una mejora sustancial de los resultados nutricionales en Sindh, y la búsqueda de remedios efectivos y viables al respecto.

En el mes de septiembre de 2022, la Oficina del **Ombudsman de Filipinas** entregó a la Oficina del Tesoro del país la cantidad de 53,6 millones de pesos (aproximadamente 910 000 dólares estadounidenses) en efectivo, así como los títulos sobre varios inmuebles incautados como parte del acuerdo alcanzado tras la negociación entre la institución y un antiguo controlador militar acusado de haber amasado injustamente un importante patrimonio mientras estuvo activo en el servicio. El importe es el último de los plazos de un importe total de 135

millones de pesos (aproximadamente 2 290 000,00 dólares estadounidenses). Se trata de un logro importante para el gobierno filipino en sus esfuerzos globales por recuperar activos adquiridos de forma indebida, y manda un mensaje disuasorio para futuras actividades corruptas. El Ombudsman lanzó nuevamente el diálogo *Sikhay Laban sa Korupsyon* or *SiLaK*, una frase que en el idioma filipino significa «constancia y diligencia en la lucha contra la corrupción»). Este discurso, orientado políticamente contra la corrupción, tiene como objetivo facilitar el intercambio de conocimientos y de estudios, así como abordar nuevos retos y las innovaciones surgidas en el marco de la lucha contra la corrupción. El *SiLak* 2022 inició una consulta nacional en la que participaron varias agencias gubernamentales, facilitando así la colaboración activa entre las partes interesadas de la lucha contra la corrupción.

Durante el periodo cubierto por el informe (julio de 2022–febrero de 2023), el **Ombudsman de Tailandia (OMT)** recibió un total de 2968 quejas. El OMT también realizó un estudio tendente a resolver problemas sistémicos y a encontrar medidas preventivas y soluciones a determinados casos, como el efecto de la salinidad de la tierra en las zonas afectadas por las actividades areneras, la provisión de ayuda urgente a las personas que sufren la emergencia de un desastre, o los cierres de los centros educativos privados y las escuelas internacionales afectadas por la pandemia de la COVID-19. El OMT elevó cuatro recomendaciones al Gabinete, como las relacionadas con la promoción de la detección de defectos metabólicos congénitos en neonatos, la protección de los consumidores en relación con los productos de carne procesada y el desarrollo de un sistema de pruebas, y soluciones a cuestiones relacionadas con el sistema de justicia penal. Además, el OMT actuó como Presidente del Foro de Ombudsman del Sudeste Asiático (SEAOF) y organizó con éxito un retiro del SEAOF en julio de 2022 y las reuniones del SEAOF+ en los meses de octubre y noviembre de 2022. Las reuniones congregaron a representantes procedentes de las organizaciones invitadas —en concreto la Oficina de Quejas Públicas (PCB) de Malasia, el Ombudsman de Nueva Zelanda, el Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia de Timor Oriental (PDHJ), la Fundación Friedrich Naumann para la Libertad (FNF) y la Oficina Regional de la UNODC para el Sudeste Asiático y el Pacífico—, con el objetivo de potenciar la capacidad de las instituciones miembros del SEAOF y de fomentar el intercambio de conocimiento y mejores prácticas, así como de promover la cooperación internacional. Los tres miembros fundadores (a saber, los Ombudsman de Indonesia, Filipinas y Tailandia) suscribieron de forma conjunta la Declaración del SEAOF de Bangkok para poner en valor los principios y los fines del SEAOF, el rol del Ombudsman en la cooperación regional e internacional, y el desempeño eficaz de los mandatos legales en la región.

El **Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia (PDHJ) de Timor Oriental**, en colaboración con Derechos Humanos de Naciones Unidas, realizó una formación sobre derechos humanos para 24 miembros del personal del PDHJ, colaboró con la ONG local Estrela, y organizó un taller de trabajo divulgativo sobre el impacto del estigma y la discriminación

del VIH para 45 autoridades y comunidades locales. El PDHJ llevó a cabo varias iniciativas de formación sobre derechos humanos para miembros de la Policía Nacional (PNTL) y de las Fuerzas de Defensa de Timor Oriental (F-FDTL) que reunieron a un total de 64 participantes; asimismo, celebró una formación sobre prevención de la tortura para 55 funcionarios de prisiones y un taller de trabajo sobre buena gobernanza en la municipalidad de Manufahi. De entre las quejas sometidas al PDHJ durante el mes de julio de 2022, 100 fueron quejas detalladas, 44 fueron quejas con importantes indicadores de violaciones de los derechos humanos, y 99 guardaban relación con la mala administración. Durante el mismo periodo, el PDHJ llevó a cabo una investigación y concluyó 56 informes detallados de 8 informes de investigación finales, 10 informes de recomendaciones y 29 informes breves. El PDHJ puso en marcha varias actividades de supervisión tendentes a vigilar situaciones de derechos humanos, así como la aplicación de los principios de la buena gobernanza, como la supervisión urgente de los servicios públicos en el departamento de registro civil. El PDHJ supervisó igualmente las agresiones físicas sufridas por estudiantes a manos de sus maestros en las escuelas primarias, la distribución de las cestas de alimentos y las ayudas de final de año organizadas por el Gobierno de Timor Oriental y el proceso de selección del personal administrativo electoral por parte de la Secretaría de la Administración Electoral.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Por primera vez desde el comienzo de la pandemia de la COVID-19, los miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico se reunieron en persona en el mes de octubre de 2022 con ocasión de la Conferencia y Reunión anual. La reunión giró bajo el título *Seguir siendo relevantes y haciendo que el gobierno escuche* (*Remaining relevant and getting government to listen*). Se celebró en Wellington, organizada de forma conjunta por el Ombudsman de Nueva Zelanda y el de Victoria. Los miembros elaboraron un comunicado para evidenciar la solidaridad de la región y para conmemorar el 60º aniversario del Ombudsman de Nueva Zelanda.

Se utilizó financiación procedente del programa de subvenciones regionales del IIO 2020/2021 y 2021/2022 para ofrecer un taller de trabajo «Train the Trainer» («Formación de formadores»), celebrado en marzo de 2023 en Fiji y destinado a los Ombudsman del Pacífico. También se destinó financiación de la subvención 2021/2022 a aumentar la visibilidad y la concienciación de la Oficina del Ombudsman de las Islas Cook, a través de rótulos y materiales informativos.

El **Ombudsman de la Commonwealth (Australia)** elevó su primer informe como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) de la Commonwealth, y continúa trabajando junto con el Subcomité de las Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura, para avanzar en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (OPCAT) en Australia. La oficina actualizó su Guía de Mejores Prácticas para la Gestión de Quejas, y se ha estado preparando

para ampliar su rol supervisor en el marco del programa de Revelaciones de Interés Público (informadores) a partir del 1 de julio de 2023, así como para la puesta en marcha de la nueva Comisión Nacional contra la Corrupción (NACC) desde esa misma fecha. El Ombudsman continuará gestionando las alegaciones relacionadas con la corrupción en los casos en los que la NACC decida no darlas continuación. La Oficina mantuvo su asociación con el Ombudsman de Indonesia llevando a cabo diversas actividades, incluyendo la visita por parte del Ombudsman a Yakarta en el mes de marzo de 2023.

El **Ombudsman de las Islas Cook** continuó trabajando en la introducción del mandato como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) en la legislación del Ombudsman, lo que potenciará la independencia del Ombudsman en todas sus funciones. La oficina se mantiene en su espacio habitual en el Servicio de Orientación del Gobierno Público de las Islas Cook, para aumentar la concienciación sobre su papel y responsabilidades. Además, el Ombudsman recibió una invitación para presentarse en un programa de orientación dirigido a ministros del gabinete, ministros asociados y grupos gubernamentales. El objetivo de la sesión era ofrecer una explicación de cómo se supone que deben actuar las oficinas ministeriales y los miembros del Parlamento, así como sus normas de interacción con el Ombudsman. El Ombudsman de las Islas Cook sigue colaborando con el Ombudsman de Nueva Zelanda y con otros colegas del Pacífico. Los talleres de trabajo de divulgación comunitaria, celebrados trimestralmente de forma virtual, resultan muy valiosos, pues los enfoques son diferentes para cada isla del Pacífico.

Entre julio y diciembre de 2022, el **Yuan de Control (YC) de Taiwán** recibió 7580 quejas, emitió 155 informes de investigación, destituyó a 40 funcionarios gubernamentales y propuso 68 medidas correctoras para las agencias administrativas. Los siete comités permanentes del CY están llevando a cabo varios informes de investigación general, incluyendo *Protección de la información de seguridad para el gobierno (Information security protection for government)* y *Revisando el funcionamiento actual de la justicia restaurativa (Revising current operations of restorative justice)*. La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) ofreció un dictamen independiente sobre el informe nacional sobre la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), con efectos legales en el ámbito interno, y tomó parte en su comité de revisión internacional. Los comisionados de la CNDH se desplazaron a Francia y Alemania para visitar a sus Parlamentos, funcionarios e instituciones locales de derechos humanos. El Presidente Chu Chen fue invitado a dar un discurso en el Institut de France (Instituto francés). En 2023, el CY organizará un seminario con ocasión del 30º Aniversario de la Ley sobre la Declaración de Propiedades de los Servidores Públicos.

El **Ombudsman de Hong Kong (China)** recibió y tramitó más de 5000 quejas y cerca de 9000 solicitudes en su último año objeto del informe (1 de abril de 2022–31 de marzo de 2023). Se disparó el número de quejas relacionadas con la pandemia, que se elevó a más de 700 a medida

que Hong Kong fue recuperando su normalidad. La Oficina concluyó 130 investigaciones completas, lo que supone un incremento del 40% con respecto al año anterior, y determinó que aproximadamente la mitad de ellas estaban justificadas, parcialmente justificadas o injustificadas pero con indicios de alguna otra deficiencia. Entre los más de 2000 casos terminados, en aproximadamente la quinta parte se encontraron deficiencias. El Ombudsman tramitó casi 300 casos de mediación, una cifra récord para la Oficina, y completó más de 60 casos relacionados con el Código de Acceso a la Información. Entretanto, la Oficina finalizó nueve investigaciones directas y elevó unas 200 recomendaciones, de las cuales fueron aceptadas para su puesta en marcha aproximadamente el 90%. Con el objetivo de apoyar sus esfuerzos educativos/divulgativos, se lanzó un paquete de comunicación renovado que incluía vídeos corporativos y un sitio web.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia)** presentó ante el Parlamento diversos informes especiales sobre todas las funciones de la Oficina, incluyendo cuatro informes anuales. Un reciente informe valoró en qué medida el departamento de Estado para la protección de menores había cumplido su estrategia de reducir la presencia excesiva de menores aborígenes en centros asistenciales. Otros de los informes valoraban la idoneidad de las medidas adoptadas en relación con las recomendaciones previas del Ombudsman para la mejora de la respuesta a los menores que acuden solos a los servicios de personas sin hogar, las funciones de revisión de investigaciones y muertes de menores, la pandemia de la COVID-19, las revelaciones de interés público (informadores), el acceso a los servicios especializados de personas sin hogar, y el alojamiento público para inquilinos con discapacidad. Se publicaron dos documentos puntuales, uno sobre *Evitar la mala administración en el marco de las elecciones al Estado de Nueva Gales del Sur (Avoiding maladministration in the context of the NSW State election)*, y otro sobre *Evitar escollos cuando las agencias y los servidores públicos usan las redes sociales (Avoiding pitfalls when agencies and public servants use social media)*. Se difundió asimismo una serie de nuevas publicaciones sobre el programa de revelaciones de interés público para ayudar a las agencias a prepararse y a dar cumplimiento a los requisitos de la nueva legislación. Se introdujeron dos importantes cambios legislativos: una nueva facultad para el Ombudsman que le permite remitir una queja a una agencia para su investigación, con la obligación de la agencia de informar de nuevo al Ombudsman, y una nueva función de revisión e información sobre los sistemas de gestión de quejas de las autoridades públicas. La Oficina organizó con éxito el 13^{er} Simposio de Investigaciones Nacionales, en colaboración con la Comisión Independiente contra la Corrupción y el Instituto de Administración Pública de Australia.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** recibió 6012 quejas relacionadas con la Ley del Ombudsman y la información oficial, el mayor número recibido por la Oficina en la historia; se completaron el 96% de ellas. Asimismo, el Ombudsman recibió 5303 «otros contactos» del público. La Oficina publicó una serie de opiniones e investigaciones iniciadas de oficio,

incluyendo la investigación del Ombudsman sobre *Ara Poutama Aotearoa/Departamento de Correccionales de Kia Whitake/Marcando la diferencia (Ara Poutama Aotearoa/the Department of Corrections Kia Whitake/Making a Difference)*, la opinión final del Ombudsman sobre el sistema de asignación gestionado, y su investigación sobre las prácticas de la Ley de información oficial en las 12 agencias gubernamentales principales: *¿Estás preparado o no? (Ready or Not?)* También entró en vigor la nueva legislación que confiere al Ombudsman un rol de supervisión más amplio sobre los menores en centros asistenciales estatales. En octubre de 2022, el Ombudsman celebró su 60º aniversario con un evento especial en el Parlamento. La efeméride coincidió con la Conferencia y Reunión de Asia Austral & Pacífico, organizada en Wellington. Con el fin de celebrar el 40º aniversario de la legislación sobre información oficial de Nueva Zelanda, el Ombudsman organizó una reunión con el Comisionado de Acceso a la Información de Australia y Nueva Zelanda. La Oficina continúa su colaboración y compromiso con los ombudsmen de Asia-Pacífico, con visitas a los colegas de Samoa, Tailandia, Tonga y Filipinas.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** prestó apoyo administrativo/investigador a la nueva Comisión Judicial, que gestiona quejas relacionadas con la capacidad y el comportamiento de jueces y miembros de tribunales. El Ombudsman es también el MNP interino del Territorio del Norte, involucrándose con las partes interesadas y contribuyendo al desarrollo de una legislación que implemente los aspectos locales del OPCAT. Su labor continúa con varias investigaciones principales, y se espera que presente informes sobre aspectos tales como el uso por parte de la policía de cámaras corporales, protectores contra escupitajos y sillas de inmovilización, así como sobre las órdenes de prohibición de armas de fuego. El Ombudsman trabajó conjuntamente con el Comisionado de Menores del Territorio del Norte y la Comisión Independiente contra la Corrupción en investigaciones de oficio independientes, y participó en iniciativas de intercambio de información y revisiones como Comisionado de Información.

Hasta la fecha, la **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** había recibido un total de 1730 quejas durante el ejercicio objeto de información 2022/2023 y cerrado nueve casos con resultados exitosos. La Oficina creció en tamaño, pasando de tener 154 trabajadores a 207, y se crearon dos nuevos cargos de Comisionados, uno para la División de Derechos Humanos y otro para la División del Código de Liderazgo. En lo que respecta al Código de Liderazgo, la Oficina desarrolló un nuevo formulario de 54 páginas para que los líderes declaren sus datos financieros. La División del Código de Liderazgo tiene 13 funciones y responsabilidades concretas, y su objetivo es hacer que los líderes sean más responsables. La Oficina colaboró con el Gobierno Autónomo de Bougainville en la creación del Ombudsman de Bougainville. El gobierno nacional introdujo reformas constitucionales para permitir el establecimiento de un Ombudsman en Bougainville.

En julio de 2022, el **Ombudsman de Samoa**, al amparo del mandato INDH, organizó por primera vez el Foro para Menores y Jóvenes, con el fin de aumentar la concienciación sobre la Convención sobre los Derechos del Niño (CRC) y asistir a los menores en la preparación de una presentación alternativa ante la Revisión de la CRC de Samoa. En ese mismo mes, se lanzó la caja de herramientas Talanoa, como la primera de su especie, que servirá como herramienta de prevención primaria y podrá utilizarse para facilitar conversaciones y charlas sobre violencia doméstica. En septiembre de 2022, el Ombudsman celebró, al amparo de su función convencional de gestión de quejas, su primera formación sobre gestión de quejas para funcionarios de enlace de ombudsman procedentes del sector público. El objetivo de esta formación fue construir redes de contactos para remisiones en el sector público y establecer sistemas de gestión de quejas sólidos. Dado que la única sucursal del Ombudsman está en la isla principal de Upolu, los equipos de investigación instalaron una primera Caseta Comunitaria en el mercado local de Savaii para dar respuesta a preguntas frecuentes sobre quejas. En diciembre de 2022 la Oficina había recibido 81 quejas; también ganó su primera demanda de anulación ante un antiguo empleado de una agencia gubernamental que había demandado a la oficina por falta de competencia. Con el fin de fomentar las relaciones laborales, en septiembre de 2022 el Ombudsman recibió al Ombudsman Principal de Nueva Zelanda.

En el periodo del informe 2022–2023, el **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 4577 quejas, culminando un total de 4644 quejas en el mismo periodo. La Oficina recibió 200 quejas o informes de mala conducta de funcionarios públicos, y completó 21 investigaciones formales, elevando 36 recomendaciones tendentes a mejorar la administración pública. Quince de estas investigaciones versaron sobre errores administrativos de los consejos locales, o bien sobre el incumplimiento del Código de Conducta por parte de los miembros del consejo. Las reformas legislativas habían ampliado las facultades del Ombudsman para recomendar la suspensión en su cargo, durante un plazo máximo de tres meses, para aquellos miembros del consejo que incumplan las disposiciones sobre integridad. En su calidad de revisor externo de las decisiones de las agencias «Freedom of Information» («Libertad de Información»), el Ombudsman recibió 323 solicitudes de revisión externa, y completó 287.

Clare Hopkins fue nombrada adjunta del **Ombudsman de Tasmania (Australia)**, siendo la primera persona en ostentar este cargo en 20 años.

El **Inspector General de Tributos y Ombudsman Tributario (Australia)** recibió 886 quejas en los dos primeros trimestres del ejercicio fiscal 2023 (un 43% más en comparación con el mismo periodo del ejercicio anterior, pero aún menos que en la época previa a la COVID-19). Durante este periodo, inició 192 investigaciones de controversias y terminó 205. Se mantiene la tendencia hacia la mayor complejidad de las investigaciones de controversias, tanto en lo relativo a las cuestiones sustantivas de la ley tributaria como al proceso investigador, lo que

supone un reto habida cuenta de la limitación de los recursos. La Oficina simplificó el proceso de notificación de las investigaciones para poner en contacto a los reclamantes con las agencias encargadas del examen inicial de la queja, con la esperanza de que ello conduzca a una resolución más rápida y a la reducción de los casos pendientes. Ahora, la Oficina requiere a la Oficina Tributaria de Australia (ATO) de forma inmediata para que notifique cuando se registra una queja. Las quejas no presentadas ante la ATO se devuelven para su investigación inicial, en consonancia con las buenas prácticas del Ombudsman. Esta simplificación permitirá un mejor uso del tiempo y los recursos, evitando tener que investigar las quejas que la ATO ya tiene registradas. Una encuesta independiente sobre las quejas presentadas ante la Oficina reveló que la profesionalidad y los servicios prestados son muy apreciados. Hasta la fecha en 2023, la Oficina ha publicado una investigación de oficio intermedia sobre la tramitación de las objeciones por parte de la ATO.

El **Ombudsman de Tonga** continuó su servicio de divulgación entre las comunidades de las localidades más alejadas de la isla principal, así como en las islas más alejadas. Las reclamaciones relacionadas con la COVID-19 y la erupción volcánica han sido constantes. En febrero de 2022 expiró el mandato de 'Aisea Taumoepeau, quien recibió homenajes en Tonga y en toda la región. El Ombudsman Taumoepeau fue esencial en la revisión y reforma de la legislación que transformó la antigua Comisión de las Relaciones Públicas en la Oficina del Ombudsman. En 2021, Su Majestad el Rey Tupou VI sancionó la conversión del Ombudsman en órgano constitucional protegido frente a toda injerencia política. El portavoz de la Asamblea Legislativa de Tonga manifestó su gratitud por los importantes logros obtenidos por el Ombudsman Taumoepeau durante su mandato. La retirada del Ombudsman Taumoepeau coincidió con una visita por parte del Ombudsman Principal de Nueva Zelanda y del Vicepresidente Segundo del IIO, Peter Boshier. El Ombudsman Boshier agradeció a Taumoepeau su extraordinario compromiso con la institución de Ombudsman de Tonga y garantizó ante la Asamblea Legislativa, en una sesión especial, la continuidad en el apoyo que su Oficina viene prestando al Ombudsman de Tonga.

El **Ombudsman de Vanuatu** publicó cuatro informes de investigación, realizados en desarrollo de las competencias contempladas tanto en el Código de Liderazgo como en el de buena gobernanza del Ombudsman, con varias conclusiones y recomendaciones. Los informes abordaron aspectos tales como: la observancia del multilingüismo en la forma prevista en el artículo 64 de la Constitución, la transmisión de facultades y funciones relativas a la gestión y aplicación de las ganancias anuales de los líderes, anteriormente a cargo del Secretario del Parlamento de Vanuatu; el regreso de un vuelo de Air Vanuatu procedente de Samoa porque la tripulación de Air Vanuatu no se había sometido a las pruebas de la COVID-19, y la creación y gestión de un Programa de Apoyo a los Miembros de la Comunidad Educativa (MESS) por parte del Ministerio de Educación y Formación. El Ombudsman continuó su promoción de la Ley del Código de Liderazgo con una serie de programas de difusión destinado a instituciones

gubernamentales y comunidades. La Oficina inició también la persecución de aquellos líderes que incumplieron su obligación de publicar sus ganancias anuales, lo que resultó en la acusación con éxito de 11 líderes. Es la primera vez en la historia de Vanuatu que los líderes que no habían informado de sus ganancias anuales tuvieron que comparecer ante el Tribunal Supremo del país por haber incumplido la ley.

El **Ombudsman de Australia Occidental** dio inicio a tres nuevas funciones, incluyendo la de la vigilancia, supervisión y revisión de investigaciones sobre alegaciones y condenas por abusos de menores, al amparo del Programa sobre Conductas Denunciables; la supervisión del funcionamiento de la Ley de Modificación del Control de Licores de 2022, y la asunción de investigaciones relacionadas con quejas sobre fideicomisos benéficos, en su condición de Comisión de Fideicomisos Benéficos de Australia Occidental. El Ombudsman presentó ante el Parlamento el informe de una importante investigación de oficio: *Investigación sobre violencia doméstica y familiar y suicidio (Investigation into family and domestic violence and suicide)*; un informe sobre la eficacia de las recomendaciones resultantes de *Una investigación sobre el rol de la Oficina del Defensor Público en la notificación a las familias de Joyce Savage, Robert Ayling y Kenneth Hartley del fallecimiento de Savage, Ayling y Hartley (An investigation into the Office of the Public Advocate's role in notifying the families of Mrs Joyce Savage, Mr Robert Ayling and Mr Kenneth Hartley of the deaths of Mrs Savage, Mr Ayling and Mr Hartley)*; y un informe sobre la forma de llevar a efecto las recomendaciones derivadas de una *Investigación sobre la gestión de quejas por parte del Comité de Servicios Legales y de Quejas (Investigation into the handling of complaints by the Legal Services and Complaints Committee)*.

El **Ombudsman de Victoria (Australia)** publicó una guía de gestión de quejas para agencias durante una crisis. A partir de la experiencia de las agencias gubernamentales, el Ombudsman creó una nueva guía para ayudar a quienes toman parte en las labores de respuesta a emergencias, a lidiar con las quejas sobre sus programas. Finalizados los programas de la pandemia de la COVID-19 y tras el regreso del personal, el Ombudsman quiso asegurarse de que se hayan aprendido las lecciones, así como de que se comparta el conocimiento obtenido de lo sucedido. La guía contiene 12 lecciones básicas para la gestión de quejas en programas de respuesta y asistencia en emergencias. La investigación del Ombudsman de Victoria sobre las alegaciones de politización de los servicios públicos continúa, y se espera que termine para finales de año. En octubre de 2023, el Ombudsman celebrará su 50º aniversario, y, entre otros eventos para conmemorar la ocasión, organizará en Melbourne una conferencia y reunión para miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La **Comisión de Derechos Humanos de Ciudad de México (CDHCM)** ostentó la Presidencia de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH) Entre sus actividades, la Oficina destaca la presentación de un curso sobre la *Violencia contra las mujeres en los centros de trabajo*, y una formación destinada al personal al servicio del gobierno local sobre los *Derechos humanos de migrantes, menores y adolescentes, desplazamientos forzosos, principios constitucionales de derechos humanos en el servicio público y perspectiva de género*. En colaboración con el gobierno de la Ciudad de México, la sociedad civil y organizaciones internacionales, la CDHCM supervisó los refugios que el gobierno dispone para las personas en tránsito. El Presidente de la CDHCM tomó parte en el Debate General de la 84ª Sesión del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), e hizo un seguimiento de la Declaración de Alerta de Violencia contra la Mujer en la Ciudad de México asistiendo a reuniones con instituciones gubernamentales y autoridades públicas locales. En el mes de junio, la Oficina conmemoró su 30º aniversario.

La **Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) de México** aumentó la cantidad de formación ofrecida a los funcionarios públicos en materia de prevención de la tortura, y promovió el desarrollo de la capacidad de su personal en distintos ámbitos. Reestructuró su proceso de gestión de las quejas y tramitación de expedientes, así como su programa de visitas, y organizó talleres de trabajo regionales sobre el seguimiento de las recomendaciones surgidas de la última Revisión Periódica Universal. Entre los principales logros se cuenta el Plan Estratégico Institucional para una Cultura de Paz y de Derechos Humanos, cuyo fin es consolidar la paz a través de la educación y de actividades preventivas. Además, se presentó ante la Cámara de Diputados de México y ante el Senado, un proyecto de ley para elevar la CNDH a la categoría de institución de ombudsman, reforzando así su autonomía, su misión y su mandato. La propuesta constituye una reforma de la constitución y de la ley sobre INDH con el fin de introducir diversos cambios, como el nombre de la institución y su alcance, para ampliarlo y convertirla en el ombudsman nacional, la inclusión de facultades para solicitar medidas cautelares y el mandato de supervisión de los avances de la situación de los derechos humanos en México.

La **Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO), de México**, recibió un total de 1853 quejas, la mayoría de ellas relacionadas con el ejercicio indebido de la función pública o el inadecuado funcionamiento de ésta, así como con las detenciones arbitrarias. La Oficina puso el foco en la promoción de los derechos de las personas con discapacidad, especialmente las que sufren trastornos del espectro autista (TEA) y lanzó una campaña audiovisual, en estrecha colaboración con la sociedad civil, tendente a informar sobre el TEA en general, y sobre las dificultades a las que se enfrentan las personas que lo sufren y sus familias en particular. Propuso asimismo medidas de inclusión. La CDHEQROO

hizo igualmente hincapié en casos de reconciliación que, por su propia naturaleza, presentan posibilidades de resolución mediante fórmulas alternativas de resolución de conflictos.

El **Defensor del Pueblo de la Nación (Argentina)** abordó distintos asuntos, como las pensiones (no contributivas), la identidad biológica, la vivienda, el acceso a la información, la salud, las personas de edad avanzada, el cambio climático, las personas con discapacidad, las personas indígenas, la violencia contra la mujer y las personas privadas de libertad. La Oficina llevó a cabo formación específica sobre la protección del medioambiente a la vista del cambio climático, organizada de forma conjunta con el Relator Especial para los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Medioambientales de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. El Defensor del Pueblo presentó ante el Relator Especial para la Violencia contra las Mujeres el *Informe de feminicidios 2022*, y formuló una serie de recomendaciones sobre aspectos relacionados con la cobertura sanitaria, o la intención del poder ejecutivo de limitar el registro para la tarjeta SUBE (un sistema de tarjetas inteligentes sin contacto para los servicios de transporte público) para las personas con discapacidad.

La **Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) de Argentina** abordó el problema de la superpoblación. Hasta junio de 2023, las cifras mostraban un total de 783 personas detenidas en la municipalidad de Buenos Aires, cuya capacidad máxima es de 536 personas (lo que supone una tasa de superpoblación del 46%). En las comisarías de policía cercanas, el total de personas detenidas era de 596, lo que hace un total de 1379 personas detenidas en los calabozos de la ciudad de Buenos Aires. Otros de los aspectos analizados por la PPN fueron los casos de tortura, malos tratos y muertes en los centros penitenciarios. Entre las actividades más destacadas se encuentran las recomendaciones elevadas sobre la administración forzosa de medicamentos a mujeres y el uso de protocolos en casos de torturas, malos tratos y fallecimientos. La PPN promovió asimismo el establecimiento de relaciones más estrechas con los países vecinos (esto es, Perú, Chile, Uruguay, Brasil, Paraguay, Colombia y México), con el fin de desarrollar políticas públicas y de fomentar el intercambio en el ámbito de los derechos humanos de las personas privadas de libertad.

Algunos de los principales aspectos a los que se hubo de enfrentar el **Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** incluyeron: salud (COVID-19, cobertura de medicamentos, daños ambientales), asesoramiento general (conflictos familiares, problemas de vivienda), derechos sociales (beneficios sociales, educación) e impuestos (agua, gas y electricidad). En lo que respecta al apoyo a las víctimas, los principales problemas versaron sobre violencia de género, violencia en los centros de trabajo y violencia contra los menores. En el ámbito de la mediación y la resolución de conflictos, los temas más relevantes guardaron relación con los vínculos familiares y las relaciones de vecindad, así como con conflictos sobre vivienda y consumo. Los aspectos más importantes relacionados con los menores y los adolescentes incluyen salud (salud mental y discapacidades), vida familiar, educación (dificultad de acceso,

abandono escolar), identidad (cambio de nombre, falta de documentación), integración (violencia física, abusos sexuales, explotación) y vivienda (desahucios, planes de vivienda). El esfuerzo de descentralización institucional, así como el Congreso sobre Mediación Internacional *Abordando conflictos en la Agenda Global*, celebrado para conmemorar los treinta años de mediación en la provincia de Santa Fe, se cuentan entre los principales logros de la provincia.

El **Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas (Argentina)** centró su actuación en el acceso formal a la propiedad de la tierra y al agua potable, en línea con los ODS 6 y 11 de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Además, la Oficina desarrolló programas tales como el establecimiento de un Ombudsman Vecinal destinado a los líderes comunitarios, así como el Observatorio para la Protección, Difusión y Promoción de los Derechos de los Adultos Mayores con el objetivo de divulgar y promover los derechos de las personas de edad avanzada en la Convención Interamericana. En uso de sus facultades legislativas, la Defensoría consiguió promulgar normativa que garantizará que los operadores de los hogares residenciales de larga estancia respeten los estándares mínimos de derechos humanos.

El **Auditor General de la Municipalidad de Villa María** en la Provincia de Córdoba (**Argentina**) trató los siguientes asuntos: conflictos entre vecinos, retrasos en la entrega de los documentos identificativos, procedimientos relacionados con la financiación de las jubilaciones, cotizaciones sociales, servicios públicos y protección de los consumidores. De entre los proyectos desarrollados, la Oficina destacó una visita a los centros comunitarios, centros de día y comedores benéficos, y un programa de ayuda a la integración en el mercado laboral de las personas procedentes de grupos vulnerables. La Oficina realizó las gestiones oportunas para garantizar el tratamiento adecuado e ininterrumpido de las personas privadas de libertad con enfermedades crónicas, así como la reserva de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

La **Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)** desarrolló una agenda estratégica en la que incluyó asuntos como la promoción del acceso a la justicia, la promoción del desarrollo sostenible y el impacto de la era digital sobre los derechos de los ciudadanos. La Oficina llevó a cabo estudios sobre infraestructura escolar, accesibilidad en las líneas de metro, y las condiciones de detención en las comisarías de policía. Culminó un plan para garantizar una mayor proximidad a los ciudadanos en cuya virtud la Defensoría incrementó su presencia en redes sociales, renovó un programa de radio y abrió nuevos puntos de servicio para dar más prioridad a las comunidades más vulnerables. Además, la Defensoría llegó a acuerdos con Grooming Argentina, Faro Digital y la Universidad Tecnológica Nacional para trabajar en la protección de los derechos digitales.

El **Ombudsman de Puerto Rico** abordó aspectos como la falta de fácil acceso a las agencias gubernamentales, los abusos en las facturas de los servicios básicos y la falta de servicio de agua potable. Los principales proyectos desarrollados incluyen una investigación de los centros educativos públicos cerrados, el pago de deudas a los empleados públicos, una investigación sobre las condiciones de los albergues en Puerto Rico y el transporte de pacientes en ambulancias. Entre los principales logros de la Oficina destaca la atención prestada a las más de dos mil personas que acudieron a su sede, la participación en la Cumbre sobre Derechos Humanos en El Salvador, la organización del Primer Simposio del Ombudsman sobre *Todos somos tu voz* y un salario justo para los empleados de la oficina del Ombudsman.

Los trabajadores sociales de la Oficina del **Ombudsman de Bermuda** estuvieron trabajando de forma remota, algo que fomentó un enfoque desigual en relación con la gestión de las quejas. El Ombudsman abordó el asunto poniendo en marcha reuniones diarias y revisando sus procedimientos. La Oficina desarrolló su plan estratégico para el periodo 2023–2026, y está en proceso de llevar a cabo una actualización de su Procedimiento de Investigación y Gestión de Quejas (CHIP). Entre los principales éxitos se cuentan: la racionalización del proceso de admisión para garantizar una asignación puntual de los expedientes entrantes, la implementación de nuevos mecanismos de gestión de casos, la actualización del sitio web del Ombudsman para hacerlo más accesible y de fácil manejo, y el empleo de nuevas tácticas de divulgación comunitaria, como pop-ups, grupos de debate y anuncios en radio.

Una de las principales actividades del **Ombudsman de Curasao** fue la de informar a las partes interesadas sobre las funciones constitucionales que desempeña, contribuyendo así a fortalecer la legitimidad democrática de la Oficina y a aumentar su eficiencia. El Ombudsman llevó a cabo conversaciones en persona, organizó mesas redondas y ofreció presentaciones y cursos de formación. La Oficina también concedió entrevistas periódicas en los medios de comunicación, tratando temas relevantes o de actualidad. Se llevaron a cabo varias investigaciones formales, como la realizada sobre la gestión del gobierno de los alquileres a largo plazo. Además de lo anterior, el Ombudsman remitió varias cartas al gobierno y al Parlamento, manifestando su preocupación sobre una variedad de aspectos, tales como la pobreza existente y creciente en la isla y la falta de una legislación social adecuada sobre vivienda.

El **Ombudsman de Sint Maarten** concluyó investigaciones sistémicas sobre el proceso de licitación y adjudicación de la recogida de residuos sólidos 2021–2026, y la (re)asignación de parcelas de tierra en alquiler en el distrito Over the Bank. El informe final de la investigación sobre la gestión de residuos sólidos supuso una revuelta política que culminó con la presentación ante el Parlamento de una moción de censura contra el Ministro correspondiente. Se espera que las recomendaciones contenidas en el informe mejoren los procesos de licitaciones públicas. El Ombudsman organizó una mesa redonda para debatir sobre *¿Qué*

tipo de datos son necesarios para influir en la toma de decisiones adecuadas sobre la pobreza? (What type of data is required, to influence proper decision-making on poverty?), a la que siguió una conferencia celebrada en Curasao; dicha conferencia fue el resultado de una serie de mesas redondas organizadas por los Ombudsmen de Curasao, Sint Maarten y los Países Bajos, y concluyó con seis puntos de actuación, que fueron presentados ante sus respectivos gobiernos. Por otro lado, el Ombudsman de Sint Maarten fue elegido como Presidente de la CAROA (Asociación Caribeña de Ombudsman).

El **Defensor del Pueblo de la República Dominicana** definió los aspectos abordados en tres ejes estratégicos: (1) la construcción de ciudadanía, a través de procesos participativos sobre la promoción, la educación y la investigación; (2) la garantía, articulada a través de la defensa de los derechos fundamentales, la mediación y la protección preventiva; (3) el gobierno institucional, que promueve una gestión transparente orientada a la consecución de resultados. Entre los proyectos más importantes desarrollados por la Oficina se cuentan la primera encuesta nacional sobre los derechos humanos en el país, un informe especial sobre discapacidad, y la implementación de la inclusión laboral de personas con discapacidad. La Oficina organizó 103 charlas, 46 talleres de trabajo y 8 cursos de formación de posgrado para 450 participantes, así como 32 mesas comunitarias. Tramitó 1072 casos y 21 inspecciones de instituciones públicas, publicó 14 dictámenes legales e inspeccionó 40 centros del sistema de reclusión penitenciaria.

Los principales aspectos a los que hizo frente la Oficina del **Protector del Ciudadano (OPC) de Haití** fueron la lucha contra la detención arbitraria e ilegal; la violencia sexual de género; o la lucha contra la discriminación de las personas con necesidades específicas. Los proyectos a destacar incluyeron el acceso a la justicia y la lucha contra la impunidad en Haití; la justicia de menores en conflicto con la ley; la consolidación del acceso a la justicia para las personas más vulnerables; y un programa de concienciación sobre asistencia legal y derechos humanos. Entre julio de 2022 y junio de 2023, los principales éxitos incluyen la supervisión de los establecimientos de reclusión, folletos y carteles sobre asistencia legal destinados a víctimas de la violencia de género, la organización de talleres de trabajo sobre salud mental y varias recomendaciones a las autoridades en favor de los migrantes haitianos y de las personas desplazadas internamente víctimas de los conflictos de bandas armadas.

La **Defensoría del Pueblo de Panamá** abordó, entre otros asuntos, los derechos de las mujeres, cuestiones medioambientales, las personas privadas de libertad o las personas con discapacidad. En respuesta al aumento de los flujos migratorios en la frontera con Colombia, los Defensores del Pueblo de Panamá y de Colombia redactaron una Alerta Temprana Binacional tendente a definir acciones, en el marco de las autoridades de cada uno de los países, que garanticen una migración segura y regular. Otro aspecto de atención fue el problema de la energía eléctrica, dando respuesta a las distintas interrupciones del suministro eléctrico y de

lo elevado de las tarifas. Además, el Defensor del Pueblo creó el Observatorio Nacional de los Derechos Humanos de la Población LGBTIQ+, logró la firma de un acuerdo para el fomento del Observatorio contra la Violencia de Género e introdujo un formulario para recopilar datos para casos de feminicidio.

El **Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala** realizó diversas actividades, como la supervisión e informe de violaciones de derechos humanos, la promoción de la igualdad y la no discriminación y la prevención de la violencia contra las mujeres y otros grupos vulnerables. La Oficina puso en marcha un plan piloto en el Departamento de gestión de denuncias electrónicas, y llevó a cabo 42 iniciativas sobre gestión de distintos asuntos para el personal de sus distintas unidades. La Oficina realizó estudios técnicos tendentes a actualizar la estructura organizativa de la institución, así como de la estructura interna y las funciones de las 20 unidades con las que cuenta. Además, se adoptaron medidas para mejorar el bienestar del personal, que resultaron en un aumento de la eficiencia en las actividades diarias de la Oficina.

La **Defensoría del Pueblo de Perú** puso especial atención en los derechos humanos de los grupos vulnerables, la prestación eficiente de los servicios públicos (salud, educación, seguridad social) y la implementación de programas presupuestarios para la gestión de riesgos y las declaraciones de emergencia causadas por peligros de desastres inminentes. La Oficina emprendió iniciativas para combatir la deforestación, proteger la vida salvaje y apoyar la lucha contra la minería ilegal. Continuó con la estrecha supervisión de los conflictos sociales. El año 2022 vio un incremento de los informes mensuales de conflictos activos y latentes (un 59,7% más que en 2021). Los proyectos más importantes desarrollados por la Oficina incluyeron la protección de los derechos de las personas migrantes y refugiadas, una estrategia nacional para la materialización del derecho de las mujeres a una vida sin violencia en el marco de la emergencia sanitaria de la COVID-19 y la información sistematizada sobre los avances en la vacunación contra la COVID-19 entre las comunidades indígenas. La Oficina formó a 3125 funcionarios, trabajadores públicos y ciudadanos sobre aspectos relacionados con la integridad y la ética en el servicio público, y publicó la 5ª edición de los mapas de corrupción «Regional Anti-Corruption Commissions and Corruption Data» («Datos de Corrupción y Comisiones Regionales contra la Corrupción»).

REGIÓN DE EUROPA

El 24 de noviembre de 2022 se celebró de forma virtual una reunión de la **Junta Directiva (Europa)** para debatir sobre la asignación de las subvenciones regionales del IIO 2023. Para cubrir la vacante surgida tras la expiración del mandato de Nino Lomjaria como Defensor Público (Ombudsman) de Georgia, se programó para abril de 2023 la celebración de unas nuevas elecciones electrónicas para nombrar al nuevo miembro de la Junta Directiva de la Región de Europa. Dicha vacante en la Junta Mundial del IIO fue cubierta por Peter Svetina, Ombudsman para los Derechos Humanos de la República de Eslovenia.

En diciembre de 2022 se llevó a cabo una votación electrónica sobre la reforma de las **Normas de la Región de Europa**. Las normas reformadas de la Región de Europa del IIO fueron aprobadas, y están actualmente disponibles en el sitio web del IIO.

En julio de 2022 se completó el desarrollo de un **mecanismo de revisión por pares** para instituciones de ombudsman basado en los Principios de Venecia. En mayo de 2022 se había hecho una convocatoria para la presentación de solicitudes para revisiones por pares. Las solicitudes fueron objeto de revisión por parte de Tom Frawley, quien fue nombrado evaluador por la Junta Directiva de la Región de Europa del IIO, y en el mes de septiembre de 2022 la Junta de la Región de Europa validó la primera revisión por pares. El mecanismo comenzó su funcionamiento en septiembre de 2022, tras la adopción del proceso de solicitud y de los documentos de criterios orientativos para Revisiones por pares. El Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido (PHSO), fue uno de los primeros en presentar su solicitud, y fue objeto de revisión en octubre de 2022.

El 27 de septiembre de 2022 se celebró en Tbilisi, Georgia, una **conferencia internacional** sobre *Los derechos de las personas de edad avanzada y el papel de las instituciones de ombudsman y mediadores (The Rights of Older Persons and Role of Ombudsman and Mediator Institutions)* organizada por la Oficina del Defensor Público (Ombudsman) de Georgia. La conferencia tuvo lugar de forma presencial, si bien también fue posible participar online. Reunió a representantes procedentes de diversas oficinas de ombudsman, a la Experta Independiente de las Naciones Unidas sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas mayores y a representantes del Consejo de Europa y de instituciones de la Unión Europea, que valoraron la situación existente y definieron los caminos a seguir.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

La **Ombudsman de Alberta (Canadá)**, Marianne Ryan, finalizó sus cinco años de mandato, y en diciembre de 2022 Kevin Brezinski fue nombrado décimo Ombudsman. El análisis de la tendencia del Ombudsman estima el número de casos recibidos durante el ejercicio fiscal 2022–2023 en aproximadamente 4600. La Oficina percibió una mayor complejidad de los casos, como en las quejas sobre el código de conducta municipal, en cuyo contexto las dinámicas interpersonales y las relaciones sociales dieron lugar a un aumento de la complejidad en las investigaciones. Además de la gestión de quejas, la Oficina priorizó la colaboración y la consolidación de relaciones. Marianne Ryan organizó como Presidente saliente la conferencia anual de los Ombudsman Parlamentarios del Consejo de Canadá de 2022, y dio la bienvenida a una delegación de estimados colegas procedentes de Nigeria y de la Oficina del Ombudsman de Tailandia.

El **Ombudsman de Columbia Británica (Canadá)** publicó diversos informes de investigación, tales como *Haciendo reformas: la importancia de ejercer la discrecionalidad de forma justa (Making Amends: The importance of exercising discretion fairly)*; *Actualización de Investigación 2022: comprometidos con el cambio (2022 Investigative Update: Committed to Change)* y *Fraude: garantizar que las ayudas federales a la provincia lleguen a los menores con discapacidades (Short-Changed: Ensuring federal benefits paid to the province reach caregivers of children with disabilities)*. La Oficina lanzó investigaciones relacionadas con las ayudas sanitarias a los inmigrantes de estatus «mantenido», retrasadas a causa de la pandemia, y logró una cobertura sanitaria más rápida para 5000 personas. La Oficina continuó con el Programa Explorador a lo largo del territorio de Columbia Británica, como parte de su divulgación entre los indígenas. El Ombudsman asistió a los eventos organizados por Tseshaht First Nation con ocasión del Día de las Personas Indígenas, y se reunió con los líderes indígenas. Además, la Oficina desarrolló recursos de aprendizaje en apoyo de su trabajo, como *Equidad por diseño (Fairness by Design Guide)* y *Caja de herramientas para funcionarios especializados (Designated Officer Toolkit)*, destinados a funcionarios encargados del desarrollo de investigaciones en cumplimiento de la Ley de Divulgación de Interés Público (PIDA).

El **Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador (OCR) de Canadá**, recibió una queja relacionada con la información remitida que se facilita en relación con la densidad mamaria tras las mamografías. El OCR comenzó una investigación de oficio que afectó a dos proveedores de mamografías de la provincia, y, tras la revisión, envió cartas formales a los ministros competentes y a los directores ejecutivos de las autoridades sanitarias regionales, instando a la toma en consideración de diversas prácticas para mejorar la transparencia y la información relativa a la densidad mamaria en las mamografías. El OCR también destacó la resolución de varias quejas individuales. Por ejemplo, comunicó a la Autoridad Sanitaria Regional la importancia de contar con recursos adecuados para ayudar a los pacientes sordos.

La Autoridad Sanitaria Regional mostró su acuerdo y trabajó en el desarrollo de una nueva política de servicios de interpretación y traducción a la lengua de signos, comprometiéndose a ponerse en contacto con la Asociación de personas sordas de Terranova y Labrador con el fin de analizar cómo puede mejorar sus servicios.

El **Ombudsman de la Ciudad de Laval (Canadá)** continuó desarrollando nuevos productos digitales actualizados que incluyen nuevas herramientas y procesos tendentes a aumentar la accesibilidad y el tamaño de su equipo. El Informe Anual 2021 también reflejó un incremento en el número de quejas recibidas por la Oficina, tras las interrupciones sufridas durante la pandemia; el 42% de las quejas se recibieron a través del nuevo sitio web de la Oficina. Como parte de sus esfuerzos por hacerse más accesible, la Oficina también evaluó el aspecto demográfico de sus reclamantes, observando que la mayor parte de ellos se encuentran en los grupos de edad de entre 51 y 65, y de más de 65 años. Como consecuencia, el Ombudsman está trabajando para desarrollar un plan de comunicación que aumente la concienciación del papel que desempeña entre los jóvenes residentes en la Ciudad de Laval.

La **Ombudsman de la Ciudad de Montreal (Canadá)** gestionó 2308 expedientes y llevó a cabo 219 investigaciones exhaustivas, que concluyeron con la formulación de 10 recomendaciones. La Ombudsman publicó un informe difícil sobre las personas indígenas e inuit sin hogar en la ciudad de Montreal, como culminación de una amplia investigación, y que tuvo como resultado cinco importantes recomendaciones relacionadas con el trato que experimentan las personas inuit sin hogar y los servicios necesarios para ayudar a estos ciudadanos que no tienen donde vivir. La Ombudsman hizo un seguimiento de estas recomendaciones, y decidió que seguiría haciéndolo trimestralmente hasta que todas ellas fueran puestas en marcha. La Oficina investigó tres casos de discriminación, contando con competencias para ello al amparo de la Carta de Derechos y Responsabilidades de Montreal. Seguirá promoviendo sus competencias con estrategias de divulgación entre comunidades y grupos de apoyo.

El **Comisionado Federal de Lenguas Oficiales (Canadá)** llevó a cabo una encuesta que mostró que, a pesar de los retos que supuso la pandemia de la COVID-19, los canadienses están profundamente comprometidos con su dualidad lingüística y con el apoyo al bilingüismo oficial. La Oficina recibió más de 5400 quejas admisibles durante el último año, destacando en su último informe anual la importancia de contar con funcionarios federales de alto rango bilingües, dado el importante número de reclamaciones recibidas relativas a la cantidad de personal monolingüe existente en el funcionariado de alta dirección. El Comisionado también subrayó la publicación del Proyecto de Ley C-13, que contiene modificaciones para la modernización y consolidación de la Ley de Lenguas Oficiales.

El **Investigador Correccional (Canadá)** recibió 4761 quejas durante el ejercicio 2021–2022. La Oficina ofreció tres casos de estudio, dos de los cuales estaban relacionados con informes antiguos sobre las experiencias de las personas de color e indígenas en las cárceles federales

canadienses. En el Informe Anual 2021–2022 se revisaron recomendaciones anteriores relacionadas con la encarcelación de personas negras e indígenas, subrayando las tendencias de la última década y recopilando las conclusiones y recomendaciones elevadas por la Oficina desde 2013. En cuanto al futuro, el Investigador Correccional está valorando la forma en que ha de adaptar su enfoque para dar cumplimiento a su mandato en esta nueva fase endémica de la COVID-19, a medida que la Oficina va retomando las visitas presenciales.

El **Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery (EE. UU.)** hubo de adaptar su forma de trabajo ante los retos derivados de la pandemia de la COVID-19, durante la que gran parte del personal y de los voluntarios trabajaron de forma remota. La Oficina presencié el impacto de ese tipo de cambios en los centros de trabajo de las agencias que investiga, que llevaron a la formulación de quejas sobre la imposibilidad de contactar con el personal de las agencias, o de acceder a sus instalaciones sin cita previa; asimismo, informó sobre que ciertas agencias siguen teniendo retrasos en su trabajo. Por otro lado, cabe destacar que en varias residencias de ancianos se siguen sufriendo brotes de COVID-19 que afectan a sus pacientes. Con estos retos en mente, la Ombudsman Diane Welborn, Vicepresidenta Primera del IIO, defendió con éxito su Oficina frente a los recortes presupuestarios. También participó en la División de la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos para Menores y Familias, y copresidió la fundación de un programa de mentorado para un nuevo Ombudsman de Menores.

El **Ombudsman del Estado de Hawái (EE. UU.)** siguió haciendo frente a un creciente volumen de quejas como consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Durante el ejercicio fiscal 2021–2022, la Oficina recibió 5089 consultas, de las cuales 4136 fueron quejas jurisdiccionales, estando dos tercios de ellas relacionadas con las prisiones. En el Informe Anual 2021–2022 se destacaron casos relativos a la educación, la seguridad pública, los correccionales y los gobiernos locales. La Oficina investigó varias quejas relacionadas con la liberación de los reclusos de las prisiones, que se quejaban por haber estado detenidos durante más tiempo del previsto. Como resultado de las investigaciones del Ombudsman, los reclamantes fueron puestos en libertad.

El **Ombudsman de Iowa (EE. UU.)**, Bernardo Granwehr, presentó su primer Informe Anual para el ejercicio fiscal 2022. En 2021–2022, el Ombudsman inició 6484 casos, de los cuales 5187 fueron quejas y 639 solicitudes de información. Aun cuando su plantilla sigue estando compuesta por el mismo número de personas desde 2014, la Oficina gestionó un incremento de casos de un 5% en comparación con el año anterior, y un 60% con respecto a 2014. Se ha observado que la mayoría de los casos se reciben de forma telefónica. Con el fin de mejorar la experiencia pública, la Oficina está intentando actualizar su sitio web para ofrecer opciones más ágiles para la formulación de quejas, así como para ofrecer un servicio de información al público en forma de autoservicio, con el fin de evitar que algunos reclamantes tengan que contactar con la Oficina de forma directa.

En su Informe anual 2021–2022, el **Ombudsman de Manitoba (Canadá)** dio cuenta del permanente impacto de la pandemia de la COVID-19. Los ciudadanos elevaron su preocupación sobre los programas gubernamentales de respuesta a la pandemia, así como sobre la privacidad y sobre la equidad, consecuencia de la alteración de los servicios y los efectos de las interacciones virtuales con los servicios públicos, que han cambiado su forma de operar al formato en remoto. Para fomentar el cumplimiento de las normas sobre privacidad y transparencia, el Ombudsman compartió con organizaciones del sector público varios consejos relacionados con la puesta en marcha de pasaportes de vacunación y programas asociados. La Oficina recibió un total de 4386 consultas, lo que supone un incremento del 11% con respecto al año anterior. Se reformó la legislación provincial sobre privacidad, para exigir que los organismos públicos informen sobre violaciones de los datos personales cuando exista un riesgo real de daño significativo, poniéndolo en conocimiento tanto de la persona como del Ombudsman. El Ombudsman también puede recibir quejas cuando alguna persona considere que su información personal no ha sido protegida. La Oficina informó de 56 violaciones de los datos en 2021–2022.

El **Ombudsman del Territorio del Noroeste (Canadá)** tomó parte en numerosos eventos de divulgación, como la Asociación de Mujeres Nativas o la reunión general anual de la Asociación de Comunidades. La Oficina lanzó un curso de formación de un día de duración destinado a funcionarios públicos, bajo el título *Trabajando juntos por la equidad (Working Together for Fairness)* y publicó varios folletos específicos sobre la equidad en los servicios asistenciales de larga estancia y en los centros educativos. Actualizó su folleto con información general e inició una auditoría sobre la sencillez del lenguaje de su sitio web. La Oficina completó asimismo sus tres primeras investigaciones de oficio sobre la equidad en el servicio del programa de ayudas económicas, el cumplimiento de la legislación federal en la emisión de vidas laborales y la equidad de las «house rules» («normas de la vivienda») para inquilinos de viviendas públicas.

El **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** William Smith publicó su primer Informe Anual, antes de pasar el testigo a Christine Brennan. La Ombudsman Brennan cuenta con dos décadas de experiencia en la oficina, incluyendo como Ombudsman adjunta. En el periodo 2021–2022, la Oficina informó de la gestión de 1801 quejas, consultas y contactos juveniles. Las quejas tuvieron como resultado la conclusión por parte de la Oficina de una investigación formal y de otra de oficio, la emisión de 12 recomendaciones formales y la elaboración de recomendaciones preliminares relacionadas con otras investigaciones en curso.

Las quejas presentadas ante el **Ombudsman de Ontario (Canadá)** volvieron a los niveles previos a la pandemia, con más de 25 161 casos durante el último año. En esencia, varios de los incrementos más significativos se produjeron en ámbitos que no fueron parte de las competencias del Ombudsman hasta 2016. La labor del personal ayudó a generalizar las mejoras en los servicios públicos, incluyendo cambios que permitieron a las personas

recientemente llegadas de la guerra de Ucrania a conseguir sus permisos de conducir de forma rápida, y a los ciudadanos de Ontario con discapacidad renovar sus tarjetas sanitarias online. La Oficina ayudó a acceder a varios tipos de ayudas por la pandemia, y a la resolución de cuestiones más generales relacionadas con los servicios sociales, el acceso a los servicios en francés y los programas de ayudas. El Ombudsman publicó un informe sobre el cierre repentino de dos programas de justicia juvenil en el norte de Ontario, que afectó negativamente a las comunidades indígenas locales, y otro sobre los retrasos de la Junta de Propietarios e Inquilinos, un tribunal provincial que resuelve controversias entre los titulares de inmuebles y sus ocupantes. El Ombudsman Dubé es el Presidente regional de la Región de América del Norte del IIO, y también el Presidente de los Ombudsman Parlamentarios del Consejo de Canadá.

El **Ombudsman de Quebec (Canadá)** gestionó aproximadamente 20 000 solicitudes de servicio y emitió varios informes y reacciones ante diversas normas y propuestas de leyes y reglamentos. En un informe especial sobre el acceso a los servicios para estudiantes con problemas de adaptación o dificultades de aprendizaje, el Ombudsman hizo 11 recomendaciones ante el Ministerio de Educación, cuyo objetivo fue la revisión de la financiación del servicio de forma que resulte acorde a las necesidades reales de los estudiantes. Como Ombudsman correccional de Quebec, la Oficina solicitó al gobierno la construcción de unas nuevas instalaciones penitenciarias para las mujeres detenidas que se encontraban alojadas en un edificio que ya no satisfacía sus necesidades. El gobierno aceptó la recomendación e inició su puesta en marcha.

En noviembre de 2022, Sharon Pratchler, juró su cargo como **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)**. Está trabajando con su equipo para aumentar la accesibilidad y las prácticas para el tratamiento de traumas, y para reforzar el enfoque de la Oficina hacia la veracidad y la reconciliación. En 2022, la Oficina recibió 3656 solicitudes de servicio, de las cuales 2701 entraban dentro de sus competencias. En el mes de mayo de 2023, el Ombudsman celebró el 50º aniversario en su labor de ayudar en la resolución de las quejas de las personas de Saskatchewan. Desde la apertura de la Oficina en 1973, han pasado por ella siete Ombudsman, se han recibido más de 160 000 solicitudes de servicio, y las competencias de la Oficina se han ampliado para incluir entre ellas quejas municipales y un amplio abanico de reclamaciones procedentes del sector sanitario. La Ombudsman es ahora la Comisionada para Revelaciones de Interés Público, y recibe información de los informantes procedentes de empleados del sector público.

El **Ombudsman de Toronto (Canadá)**, Kwame Addo, publicó su primer informe anual urgiendo a la ciudad a reorientarse de nuevo y dispensar un tratamiento equitativo a todos los residentes. Una de las principales prioridades de la Oficina es llegar a aquellas comunidades que pudieran no conocer la existencia del Ombudsman o que pudieran tener algún tipo de obstáculo a la

hora de acceder a sus servicios. Este elemento clave tuvo como resultado un incremento de las actividades de implicación de un 24% con respecto al año anterior. La Oficina publicó un informe de investigación intermedio con las conclusiones iniciales sobre la equidad en la limpieza por parte de la ciudad de las acampadas en los tres parques principales. La Oficina suscribió un acuerdo de supervisión con el Servicio de la Policía de Toronto y con la Junta de Servicios Policiales de Toronto para dar inicio a la labor de revisión de la equidad sistémica de sus políticas, procedimientos y programas. Con carácter general, la Oficina gestionó más de 3500 casos, el 90% de los cuales fueron resueltos en el plazo de 30 días.

El **Ombudsman de los Contribuyentes (Canadá)** inició una investigación relacionada con las preocupaciones elevadas por algunas organizaciones benéficas registradas lideradas por musulmanes (en la que también estaban involucradas otras organizaciones benéficas registradas lideradas por otras comunidades raciales) relativas a sus experiencias con la Agencia Tributaria de Canadá (CRA). Como parte del proceso, la Oficina constituyó un Equipo Especializado de Respuesta del Ombudsman, mantuvo reuniones con la CRA y recabó aportaciones de organizaciones benéficas registradas. Siguiendo la solicitud del Ombudsman sobre la información tributaria facilitada a las personas que se encuentran en situaciones abusivas o de violencia, la Oficina revisó la nueva página web de la CRA en la que se ofrecía orientación al respecto.

El **Ombudsman de Veteranos (Canadá)** lanzó una iniciativa de divulgación pospandemia y abordó dos aspectos sistémicos que afectan a las mujeres: la injusticia en la adjudicación de las reclamaciones por la disfunción sexual que sufren las mujeres veteranas y la injusticia sufrida por las mujeres veteranas de la Real Policía Montada de Canadá con ocasión de la gestión de la reducción de las pensiones tras un acuerdo en una acción judicial colectiva.

El **Ombudsman del Paciente de Ontario (Canadá)** emitió su informe anual con comentarios recopilados a partir de 3306 nuevas quejas y de 3291 quejas cerradas. Las reformas introducidas en la legislación reguladora de los centros residenciales de larga estancia animó a la Oficina a redactar su primer recurso «Fairness by Design» («Equidad por diseño»), destinado a ayudar a organizaciones sanitarias a informar sobre las salvaguardas procedimentales necesarias para garantizar la equidad y la proporcionalidad de los procesos de adjudicación de plazas. Las competencias de la Oficina se ampliaron para extender el concepto de servicios residenciales incluidos en el mandato de la Oficina.

El **Ombudsman de Canadá para unas Empresas Responsables** desempeña un rol único para mantener la responsabilidad de las empresas nacionales textiles, mineras, petrolíferas y gasistas en lo que se refiere a las violaciones de los derechos humanos derivadas de su funcionamiento y de las cadenas de suministros en el extranjero. La Oficina investiga quejas sobre acciones corporativas y trabaja con las partes interesadas tanto del sector público como del sector privado y «plural» (incluyendo las organizaciones de la sociedad civil y las

académicas). El Ombudsman también puede recibir quejas y realizar investigaciones de oficio. En 2021–2022 recibió 5 quejas y 80 consultas.

El **Ombudsman Hydro One (Canadá)** observó que, a pesar del aumento de las quejas durante el último año, el 100% de las quejas recibidas en 2021–2022 eran admitidas en el plazo de dos días hábiles, y el 99,7% de las mismas resueltas en treinta días hábiles. El trabajo incluyó recomendaciones destinadas a mejorar la experiencia de los propietarios de viviendas a la hora de conectar por primera vez los inmuebles de reciente construcción a la red eléctrica, así como a desarrollar una nueva herramienta de búsqueda online para servidumbres sin registrar que mejore la experiencia del cliente y reduzca los retrasos.

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