



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman



ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2018/2019

ANNUAL REPORT 2018/2019**8**

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 2018/2019**65**

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 2018/2019**131**

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

PREFACE

Dear Members,

Another membership year full of interesting developments has ended and it is our pleasure to give account of the IOI's work, services and achievements in 2018/2019.

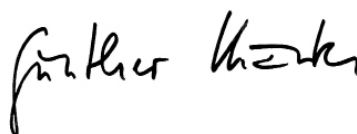
We were able to continue some of the IOI's already well-established services to our members. Training was offered on a wide range of topics such as torture prevention, mediation or advanced Ombudsman impact. The regional subsidies programme continued to fund interesting projects on Ombudsman-related topics in all six IOI regions and the exchange of knowledge and information among members was facilitated and fostered through seminars and conferences, many of which took place to celebrate anniversaries of long-standing and respected institutions around the globe.

Unfortunately, the number of colleagues who work under difficult circumstance, who fight adverse changes to their legal basis, who face reprisals or obvious threats also kept rising in 2018/2019 and the IOI intervened with official statements on various occasions to show its concern and to condemn actions taken by government to weaken independent oversight bodies and to hamper their effective control of public administration.

This development shows the high need for international standards to promote and protect the institution of the Ombudsman and we are very pleased to report that a first step in this direction was made by the Council of Europe's Venice Commission, which adopted a set of principles on the protection and promotion of the Ombudsman institution in March 2019. The IOI was actively involved in the consultation and developing phase of these principles and we will continue to work in this direction with a view to raise awareness about the Ombudsman concept and to make Ombudsman institutions and the important work we do more visible!



Peter Tyndall
IOI President



Günther Kräuter
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	09
Members of the IOI	09
Pending applications	10
TRAINING AND WORKSHOPS	13
Own initiative workshop in Belfast	12
4 th Edition of IOI Workshop for NPMs held in Copenhagen	12
Dutch Ombudsman introduces “ <i>Poldershops</i> ”	14
OPCAT training offered during APOR conference in Auckland	15
Mediation training hosted by Public Protector South Africa	15
Valle d’Aosta Workshop on the networking experience	16
CAROA biennial Conference and training	16
REGIONAL SUBSIDIES	18
Regional subsidies 2018/2019	18
Regional subsidy projects of previous periods	20
OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT	21
Polish Ombudsman again under threat	21
Ombudsman Lesotho publicly searched by state police	22
Proposed legislative changes to the Office of the Ontario Ombudsman	23
RESEARCH AND PUBLICATIONS	24
Best Practice Papers on own initiative investigation published	24
IOI PROJECTS	25
Venice Principles	25
UN Working Group	26
By-laws review	28

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	30
Memoranda of Understanding with partner organisations	30
IOI participation in international events	30
Visits to the General Secretariat	33
BOARD OF DIRECTORS	34
IOI Executive Committee	34
New Directors elected in the Regions	35
IOI Board of Directors meeting in Mérida (Mexico)	36
FINANCIAL MATTERS	37
Current financial situation	37
Membership fees	38
External audit	39
REPORTS FROM THE REGIONS	40
African Region	40
Asian Region	43
Australasian & Pacific Region	46
Caribbean & Latin American Region	51
European Region	56
North American Region	60

MEMBESHIP MATTERS

Ten years ago, when it was decided to move the IOI's headquarters from Edmonton/Canada to Vienna/Austria, the IOI had 167 members. Since then the number of institutions and individuals being part of the IOI has increased by almost half. The massive influx of members shows that the IOI has managed to renew itself and to reposition itself as an active networking forum and a relevant platform for the global ombudsman community.

MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 245 members. 198 members have voting rights, 47 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 106 different countries (Africa: 28, Asia: 13, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 9, Europe: 46, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional membership distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	30	6
Asia	22	12
Australasia & Pacific	18	4
Caribbean & Latin America	28	1
Europe	86	8
North America	14	16
TOTAL (in regions)	198	47
Total (in the regions) in 2018/2019: 245 <i>(Total of IOI members in 2017/2018: 234)</i>		

In 2018/2019 twelve ombudsman institutions and one individual joined the IOI. Nine applicant institutions qualified for Voting membership. The regional ombudsman institution of Vorarlberg (Austria) which had been a member of the IOI until 2013 and wished to re-join the IOI was readmitted as a Voting member pursuant to an extraordinary Board decision in November 2018. Further eight ombudsman institutions joined the IOI as Voting members in May 2019 based on a Mérida Board decision. Two of these new members are from the African Region: the Ombudsman of Mozambique and the Ombudsman of the City of Johannesburg (South Africa); another two are from the Caribbean and Latin American Region: the Comisión de Derechos

Humanos del Distrito Federal and the Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (both Mexico); further new members come from the European Region: the Human Rights Ombudsperson of Bosnia and Herzegovina and the Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet (Spain), and from the North American Region: the Ombudsman Ville de Laval (Canada) and the State of Hawaii Ombudsman (USA).

Unfortunately, two long-time Voting members – the Valedor do Pobo of Galicia (Spain) and the Commissioner of Official Languages (Canada) – discontinued their Voting membership with the IOI.

The number of members without voting rights increased from 43 in 2017/2018 to 47 in the reporting period. Three ombudsman institutions – the Health Ombud of South Africa, the Bucheon City Ombudsman (South Korea) and the Commissioner for Older People for Northern Ireland (United Kingdom) – as well as one individual – Ms Angelica Zanninelli from Switzerland – were granted non-voting IOI membership.

PENDING APPLICATIONS

Between July 2018 and June 2019, seven institutions enquired about IOI membership. In the overview below, two types of potential member institutions are listed – those having requested information on IOI membership and those having already submitted all required membership application documents to the General Secretariat, the latter ones are shown in italics.

African Region:

- Ombudsman / Provedor de Justiça, Angola
- Médiateur de la République, Gabon
- Administrative Control Authority, Libya

Caribbean & Latin American Region:

- Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua

European Region:

- Gemeentelijke Ombudsman Den Haag, The Netherlands
- *High Commissioner for Human Rights, Russian Federation*
- City of Bern Ombudsman, Switzerland

In addition, Ms Anna Zanardi (Board Advisor and Change Consultant, Switzerland), Mr Germano Chrisóstomo Fábio (Ombudsman of the Military Police of the State of Ceará, Brazil) and a person from Sri Lanka showed interest in becoming a member of the IOI on an individual basis.

TRAINING

OWN INITIATIVE WORKSHOP IN BELFAST

The IOI and the Northern Ireland Public Services Ombudsman held a joint workshop in Belfast to explore best practice in the exercise of “*Own initiative investigation*” powers. Held over two days in October 2018, the workshop attracted practitioners, academics and interested parties from around 30 countries.

IOI President Peter Tyndall launched the 3rd IOI Best Practice Paper on Own Initiative Investigations during this event. In his presentation he noted how the power to conduct these type of investigations without receiving specific complaints can enable an Ombudsman to shine some light on those issues which would not otherwise be subject to public scrutiny.

“I am pleased and privileged to support the launch of the IOI’s Best Practice Paper on own initiative investigations which is of such significance to Ombudsman who have, or seek, the own motion power”, said Northern Ireland Public Services Ombudsman Marie Anderson. Having only recently received own initiative powers herself, Ombudsman Anderson spoke about how details of her first investigation will be announced in the near future.

Other themes of the Belfast workshop included criteria for launching an investigation, how to choose a subject for an own initiative investigation, how to take a human rights based approach, and a discussion on the value of such investigations. Common themes running through the discussions were the need to choose an issue that is manageable within the resources available, deciding who the audience is, planning and conducting an investigation effectively, and finally launching a report for maximum impact.

4TH EDITION OF IOI WORKSHOP FOR NPMS IN COPENHAGEN

The 4th IOI Workshop for NPMs took place in Copenhagen from 7 – 9 November 2018. The training event was generously hosted by the Office of the Danish Parliamentary Ombudsman and facilitated by the Association for the Prevention of Torture (APT). It brought 35 participants from 23 different countries together to discuss the topic of an effective follow-up process to NPM recommendations.

The overall objective of this IOI workshop series is to support National Preventive Mechanisms (NPMs) in their torture prevention work. During the Copenhagen workshop, participants exchanged experiences on how to maximize the impact of NPMs through refinement and

improvement of recommendations, the establishment of an effective follow-up methodology and possibilities to track the implementation status of NPM recommendations in a systematic and efficient way.

In different interactive working sessions and group activities, participants looked into the different elements of the process of achieving change. The focus of following up on NPM recommendations and their implementation was set within the broader picture of how NPMs make change and what this “change perspective” means in practice.

In order to understand the place of recommendations within the overall process, participants discussed visits as the foundation of NPMs’ work and the process of writing reports and recommendations to elaborate what goes into a good recommendation and how recommendations and reports contribute to change.

Regarding the process of following-up to NPM recommendations and tracking their implementation, participants look at different indicators on how to measure successful implementation and how to know if each recommendation is leading to the desired change. Different tools that NPMs use to track recommendations and their implementation status were presented, to give colleagues different ideas on how the tracking process can be put into practice.

The final training block put a special focus on the general importance of dialogue. Who are the different parties to be involved (authorities, national and international actors, other stakeholders) and how can NPMs best interact with these actors in order to achieve change? In different working groups participants discussed ways in which NPMs can use dialogue, communication and cooperation to make sure recommendations are implemented.

Representatives from the UN Subcommittee on Prevention of Torture (SPT) and the Austrian Ludwig Boltzmann Institute for Human Rights accompanied the 3-days-workshop and contributed their expertise and input in the plenary discussions as well as during the different groups sessions. Jens Modvig, representative of the UN Committee against Torture (CAT), explained how NPMs can contribute to the CAT reporting cycle and thus help strengthening the follow up to recommendations and Armenian Public Defender Arman Tatoyan, Public Defender of Armenia and former member of the European Committee for the Prevention of Torture (CPT), elaborated on the working methods, challenges and experiences of the Armenian NPM after 10 years of work.

Richard Carver, Senior Lecturer in Human Rights and Governance at Oxford Brookes University, introduced the main findings of a study carried out to verify if torture prevention does work, concluding that prevention measures do work, although some much more effectively than others.

The training as such was facilitated by the Association for the Prevention of Torture (APT), which signed a Memorandum of Understanding with the IOI earlier this year. The APT promotes transparency in all places where people are deprived of liberty. Over the past 40 years, it has developed a global overview and expertise in all aspects of torture prevention and it supports governments, justice systems and NPMs to take effective actions to prevent torture.

Countries represented at the training
Albania / Australia / Austria / Cyprus / Czech Republic / Denmark / Estonia / Finland / Georgia Greece / Hungary / Iceland / Latvia / Lithuania / Macedonia / Malta / New Zealand / Romania Serbia / Slovenia / Spain / Sweden / Tonga

DUTCH OMBUDSMAN INTRODUCES „POLDERSHOPS“

The National Ombudsman of the Netherlands strongly believes in sharing the power of knowledge – both on executive level as well as between staff members – as one of the ways to strengthen Ombudsman institutions.

In 2018 the Dutch Ombudsman therefore introduced the concept of the “poldershops” as part of the exchange of experiences in the European Region. This type of meeting refers to the way Dutch people tend to ensure that diverse personalities with diverse background can talk to each other. The Dutch culture is very egalitarian and everybody should be allowed to say what they want to say. The format of a poldershop offers all participants the opportunity to share knowledge and experience, but also to ask questions and learn in an informal and open setting.

The first poldershop organized by the Dutch Ombudsman was held in Amsterdam and had a special focus on the new Data Protection Regulation of the European Union, which demand that Ombudsman institutions comply with stricter rules while supporting citizens in exercising their privacy rights. This inevitably poses practical challenges to Ombudsman institutions, such as: how to deal with personal data provided by individual complainants; what is the role of data protection officer in an ombudsman institution; or which aspects of the new regulation are critical for the Ombudsman’s daily work?

The second poldershop dealt with communication: how do Ombudsman offices organise communications within their institution; what do they share and with whom; what is the Ombudsman’s main message and how can they best reach out; who are the target groups and how can Ombudsman effectively use social media? An important conclusion of this poldershop was that offices always have to consider which instrument they can best use for the task at hand. If the Ombudsman wants to reach out to certain target groups, the media it uses for that matter

should be the right instrument to attain that goal. The 25 participants were very keen to hear about the communications strategies of each institution; especially the different social media strategy.

The new poldershop format has proven to be a successful way of exchange. The Dutch Ombudsman therefore announced plans to hold another poldershop in autumn 2019 on the topic of “Ombudsman tools – what they are and how to use them.”

OPCAT TRAINING OFFERED DURING APOR CONFERENCE IN AUCKLAND

The 30th Australasian and Pacific Region (APOR) Ombudsman Conference was held in Auckland, New Zealand from 28 – 29 November 2018. Chief Ombudsman Peter Boshier invited colleagues and guests to New Zealand to discuss how Ombudsman institutions hold governments to account in a changing climate.

Day two of the conference was dedicated to training regarding the Optional Protocol to the Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (OPCAT) and the setting up of National Preventive Mechanisms (NPM) to monitor places of detention and deprivation of liberty.

Commonwealth Ombudsman Michael Manthorpe reported about Australia’s recent experience in setting up an NPM inspection regime under OPCAT and representatives from the New Zealand NPM shared their experiences in monitoring places of detention. IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter therefore gladly contributed to this training part of the conference and presented the IOI Best Practice Paper on how to lead effective change and reported about the most recent NPM workshop, which also dealt with the issue of NPM recommendations and how to follow-up and track their implementation to ensure maximum impact and effective change.

MEDIATION TRAINING HOSTED BY PUBLIC PROTECTOR SOUTH AFRICA

From the 12 - 15 March 2019 a Mediation Training for African Ombudsman was held in Durban, South Africa. The IOI in collaboration with the African Ombudsman Research Centre (AORC) had organized a program, tailor-made for the needs of African Ombudsman institutions and hosted by the Public Protector of South Africa.

The regional meeting of IOI Africa marked the beginning of a busy and successful week, bringing together African Ombudsman from all over the region. The meeting was coordinated by Caroline Sokoni, Public Protector of Zambia and Regional President of the IOI’s African Region.

IOI Secretary General Günther Kräuter presented the IOI in detail, with a special focus on IOI membership admission as well as the necessary criteria to be entitled to IOI voting-membership.

The interactive mediation training, which began on 13 March was provided by Dr. McQuoid-Mason a leading Africa-centric mediation trainer and scholar based at the University of KwaZulu-Natal's School of Law, and an expert in this field. The training was made available in both English and French and the fruitful cooperation between IOI, AOMA, AORC, and the University of KwaZulu-Natal has to be positively mentioned since the mediation training would not have been possible without mutual support on so many levels.

VALLE D'AOSTA WORKSHOP ON NETWORKING EXPERIENCE

The Ombudsman of Valle d'Aosta (Italy), Mr Enrico Formento Dojot, generously hosts an IOI Workshop in March 2019. The workshop put a specific focus on the topic of "Working Network: Experience and Perspective of an upcoming reality" and held at the Palazzo Regionale in Aosta.

The seminar considered all of the benefits of networking including sharing best practice, supporting colleagues under threat and promoting the development and extension of the Ombudsman concept. The speakers included IOI President Peter Tyndall, IOI Europe President Rafael Ribó and European Board members Nick Bennett and Andreas Pottakis.

While there are strong Ombudsman offices in most of Italia's regions, there is still no opportunity for users of public services provided by the central administration in Italy to bring their complaints to a national Ombudsman with the appropriate jurisdiction and powers. The Valle d'Aosta workshop therefore adopted a declaration calling for the creation of a National Ombudsman in Italy.

CAROA BIENNIAL CONFERENCE AND TRAINING

The 10th Biennial CAROA conference was held from 28 - 31 May 2019 and hosted by the Office of the Ombudsman for Bermuda. The theme for the two-day conference was "*Strengthening the Role and Performance of the Ombudsman and Human Rights Institutions in the Caribbean and Latin America*".

As usual, the conference was followed by a first-class 2-day training session led by Victor Ayeni, a well-known international authority on the Ombudsman and related oversight institutions, who was a proponent of establishing CAROA. The theme for the training is "*Advancing the*

Ombudsman's Impact, Role, Service and Performance". The sessions was interactive and facilitated through a combination of presentations, case studies and practical exercises.

The training is brought to members in the Caribbean region with the financial support of the IOI and free of charge.

REGIONAL SUBSIDIES

The IOI regional subsidy programme is intended to motivate ombudsman institutions to develop and carry out projects which are of interest not only to themselves but to the entire ombudsman community of their region. Since 2010/2011, when the IOI regional subsidy programme was introduced, 35 regional projects have been funded or co-funded; more than EUR 210,000.00 have been spent.

REGIONAL SUBSIDIES 2018/2019

In times of tight budgets initiatives such as the IOI regional subsidy programme are particularly popular and sought after. In 2018/2019, the IOI General Secretariat received fifteen applications for IOI regional subsidies, a rather large number of applications for an amount of EUR 42,000.00 which has to be shared between the successful applicants. The IOI found all fifteen project proposals worth considering but had to limit its choice to twelve particularly promising projects.

AFRICAN REGION

The African Region was especially active when it came to submitting project proposals. Three institutions took part in the application process, and all of them were successful.

The Public Protector of Zambia and IOI Regional President for Africa Caroline Sokoni promoted a training initiative on mediation for African ombudsmen which was conceived as a co-operation between the African Ombudsman Research Centre (AORC) and the IOI. The project was accepted and implemented in March 2019. The three-day training, which was held by Professor David McQuoid-Mason of the University of KwaZulu-Natal in Durban, was an excellent opportunity to build or refresh knowledge and skills in mediation approaches and exchange good practices.

The Ombudsperson for Children of Mauritius will receive funds for a training workshop on *“The role of Ombudsmen and Mediators in monitoring the situation of children in conflict with the law and deprived of their liberty”*.

The third African project the IOI has decided to support will be carried out by the Mediator of the Republic of Niger. He will start a dialogue between tribal leaders and religious leaders, aiming at working towards a solution for the issue of forced marriage.

ASIAN REGION

The Asian Region will also implement three projects under the 2018/2019 regional subsidy programme.

The Federal Tax Ombudsman and the Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa, both from Pakistan, are planning to launch a public awareness campaign about the role and importance of the Ombudsman. The Provincial Ombudsman Sindh, also from Pakistan, will organize a seminar on *“Issues in Education Sector in Sindh and Role of Ombudsman”*.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

In the Australasian and Pacific Region, the IOI will co-fund an Ombudsman Investigators Training Workshop for Pacific countries (Cook Islands, Papua New Guinea, Samoa, Solomon Islands, Tonga, Tuvalu and Vanuatu). The Office of the New Zealand Ombudsman will lead the training which will take a typical complaint through the whole investigation process from incoming communication right through to the conclusion, whether that is an agreed outcome or a formal report.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

An especially interesting initiative was presented by the Buenos Aires City Ombudsman/ Argentina. Since 2009, the Buenos Aires City Ombudsman has carried out electoral observations on local and national levels in order to ensure the electoral rights of disadvantaged parts of the population. The Buenos Aires City Ombudsman will expand the initiative’s reach to other South American countries and participate as electoral observer in the elections of Uruguay, Panama and Guatemala during 2019. By co-funding the electoral observations, the IOI plays an active role in strengthening democratic processes.

The second institution in the Caribbean and Latin American Region the IOI awarded a 2018/2019 regional subsidy is the ombudsman institution of Bermuda. The funds were provided for the 10th Biennial Caribbean Ombudsman Association (CAROA) Conference and Training which took place in Bermuda at the end of May 2019.

EUROPEAN REGION

Several applications for regional subsidies were submitted by members of the European Region. The IOI decided to focus on a workshop project presented by the Latvian Ombudsman. This workshop, which will be held in Riga in mid-October 2019, will be open to members from the whole European Region. It will be about the EU's General Data Protection Regulation and the different aspects to be considered by human rights institutions.

NORTH AMERICAN REGION

The IOI decided to share the regional subsidy available for the North American Region between a Canadian member and three members from the USA, who jointly organize a training event.

The British Columbia Ombudsperson/Canada held its IOI co-funded event – a “Symposium on the Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services” – in Victoria in June 2019. The topics on the agenda of this event included the emergence, diffusion and evolution of Ombuds models in Canada; moving from findings to recommendations, and strategies for influencing how government works; navigating citizen and government expectations, and effective leadership strategies of Ombudspersons; and the future(s) of Ombudspersons and their offices.

The second project to be implemented with support from the IOI is a training on „Dealing with Unreasonable Complainant Conduct“. This training will be jointly organized by the Dayton and Montgomery County Ombudsman Office, the State of Iowa Ombudsman Office and the State of Hawaii Ombudsman Office in September 2019.

REGIONAL SUBSIDIES PROJECTS OF PREVIOUS PERIODS

In 2018/2019, two projects dating back to the 2017/2018 subscription period were implemented.

The last project under the Caribbean emergency fund programme – the relaunch of the Caribbean Ombudsman Association's website – was completed. The new website should guarantee the communication within the region which was extremely difficult in the aftermath of the hurricanes in 2017.

In the European Region, the ombudsman institution of Latvia finalized a research project on family issues. Together with national human rights institutions of Lithuania, Estonia and Poland, the Latvian specialists explored practices of the child maintenance administration.

OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT

For a number of years the IOI has been repeatedly informed about difficult circumstances that pose a threat to the independent work of Ombudsman institutions around the world. As the only global organization for the promotion of Ombudsman institutions, the IOI takes these challenges very seriously and has offered support and solidarity to Ombudsman colleagues all over the world, irrespective of whether or not they are member institutions.

POLISH OMBUDSMAN AGAIN UNDER THREAT

In 2016 the IOI supported the Polish Commissioner for Human Rights (Ombudsman) by carrying out a fact finding mission in Poland and reporting about its findings at a press conference in Warsaw afterwards (see IOI Annual Report 2015/2016, 2016/2017 and 2017/2018).

Despite the fact that the IOI's fact finding mission to Poland was finalized in October 2016, the IOI is keeping a watchful eye on the developments in Poland; unfortunately this proved to be necessary.

Polish public television (TVP) sued the Polish Ombudsman, Adam Bodnar, as a private person for a statement he made on an online portal in relation to the murder of the mayor of Gdansk, Paweł Adamowicz, who was stabbed to death during a charity event in January this year. Due to continuous extremely negative reports transmitted by TVP about the mayor, the TV channel has recently received a large number of critics. Dr Bodnar, in his capacity as Ombudsman, requested that the public broadcaster's activities related to Adamowicz should be carefully examined in order to verify whether they were carried out according to the principles of fairness and due diligence. Now Bodnar is being sued by TVP for 300,000 euros in damages for this statement.

In a first response the IOI sent a letter of support to Ombudsman Bodnar, to confirm that it stands ready to continue its assistance and to offer its full support. Other organizations such as the Global Alliance of NHRIs (GANHRI) – especially its European chapter ENNHRI – also voiced their concern by issuing official statements in support of the Polish Ombudsman, which the IOI fully endorsed.

On 25 March 2019 the Polish Ombudsman invited representatives of different international human rights institutions, to discuss the current situation and the threats he is facing at the moment. Members of the Council of Europe, the European Network for Human Rights (ENNHRI), the Global Alliance for National Human Rights Institutions (GANHRI), the Organisations for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR), the United Nations Office of the High

Commissioner for Human Rights (OHCHR) and the International Ombudsman Institute (IOI) were present at this meeting.

They raised concerns that the lawsuit recently filed against Ombudsman Bodnar as a private individual for a statement he made in his professional capacity, is inconsistent with Poland's international commitments to protect institutional independence of the Ombudsman who has a constitutional mandate to speak up for human rights in Poland.

IOI Secretary General Kräuter expressed his concern over the situation and to this new type of threat that puts Ombudsman institutions under a lot of pressure. He confirmed that: "The international network of human rights institutions will not tolerate this situation and actively support Adam Bodnar".

The participating organizations showed their undivided support for the Ombudsman in Poland and took the opportunity to discuss the importance of protecting the independence of Ombudsman institutions in general.

OMBUDSMAN LESOTHO PUBLICLY SEARCHED BY STATE POLICE

The IOI issued an open letter in support of the Ombudsman of the Kingdom of Lesotho, who was subjected to a public search by State police in the room where he was conducting hearings in June 2018.

Independence is a fundamental aspect of Ombudsman institutions and should be guaranteed by provisions in the national legislation, preferably in the Constitution, as well as in practical and functional terms. It was therefore with great concern that the IOI has learned that the Ombudsman of Lesotho, Advocate Leshele Thoahlane, was publicly searched by the police in the room where he was conducting hearings, in the presence of citizens and journalists.

In an open letter signed by IOI President Peter Tyndall, IOI Secretary General Günther Kräuter and African Regional President Caroline Sokoni and published on the IOI website, it was made clear that such actions are completely unacceptable as they demonstrate a total lack of respect for the office of the Ombudsman and the office holder himself. It has the potential to undermine the authority of the institution in the eyes of the citizens, who might become reluctant to use their right to complain about public administration. This would be to the detriment of the principles of good administration and the rule of law.

The IOI expressed its grave concern with regard to these actions and reiterated its commitment to strengthening and upholding the independence of Ombudsman institutions around the world.

PROPOSED LEGISLATIVE CHANGES TO ONTARIO OMBUDSMAN

Canada has always been one of the foremost homes for Ombudsman offices and the original home of the IOI. The Ontario Ombudsman's office is a highly regarded member and seen as a model of best practice and a key support and training provider for other Ombudsman institutions around the world.

The IOI was therefore all the more surprised when it learned about proposed changes to the legislation governing the Ombudsman, which would give way to the suspension of the Ombudsman without cause and – as a consequence – fundamentally undermine the independence of the post.

The IOI issued a letter to the Premier, stating its concerns. IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter stressed that such legislative change would be wholly inappropriate and inconsistent with all best practice guidance. The letter also referred to the IOI Best Practice Paper on developing and reforming Ombudsman schemes, which clearly sets out the key principles for the establishment of strong institutions, particularly that of independence.

The IOI furthermore underlined that Parliament and not Government, should be responsible for the development of legislation governing the Ombudsman. The role of the Ombudsman is to hold the administration to account on behalf of the Parliament. Legislation put forward by Government can be seen to undermine the independence of the Office. The IOI is unaware of any international precedent and it would be entirely out of keeping with the legislation expected of a long established parliamentary democracy. The letter therefore strongly urged not to proceed in this way.

RESEARCH & PUBLICATIONS

BEST PRACTICE PAPER ON OWN INITIATIVE INVESTIGATION

In June 2017 the IOI introduced the Best Practice Papers series. The main aim of this new publication series is to provide guidance material to IOI members, Ombudsman colleagues and interested third parties. The Best Practice Papers address key topics to inform strong and independent control mechanisms and therefore become relevant to Ombudsman institutions worldwide. They are available on the IOI website.

The 3rd issue of the Best Practice Paper series deals with “Own motion investigation”. Own initiative investigations enable an Ombudsman to commence an investigation without having received a specific complaint, which is usually how Ombudsman investigations are commenced. The powers to conduct own initiative investigation is now a characteristic of the majority of Ombudsman schemes. However, the use of this power varies considerably between Ombudsman schemes.

Within some jurisdictions it is used quite frequently, while in others it is used far less often and considered a power required only for “special” situations. Many Ombudsman offices also conduct systemic investigations, which look at the root causes that give rise to a significant number of individual complaints. Most, though not all, own initiative investigations therefore also have a systemic component.

The paper focuses on the numerous examples from across the IOI community and sheds a light on different approaches and methodologies for these type of investigations which are not triggered by an individual complaint but rather have a systemic component.

Issue 3 of the Best Practice Paper series was officially launched by IOI President Peter Tyndall at an IOI event on own initiative investigations, which was hosted by the Office of Northern Ireland Public Services Ombudsman in Belfast in October 2018.

VENICE PRINCIPLES

On 15 March 2019, the “*Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*”, (Venice Principles) were adopted by the Venice Commission. The Venice Commission is the Council of Europe’s Commission for Democracy through Law providing legal advice to its Member States.

The 25 Venice Principles represent the first, independent, international set of standards for the Ombudsman institution. They are the equivalent of the Paris Principles which set out the standards against which national human rights institutions are judged at the UN level. They play a key role in protecting existing Ombudsman offices who are facing threats. They provide guidelines for the improvement of current Ombudsman offices and they set a template for the establishment of new offices where they do not yet exist.

The final meeting of the Venice Commission was addressed by IOI President Peter Tyndall, European Vice President Catherine De Bruecker, (Belgian Federal Ombudsman also representing the Association of Ombudsman and Mediators of the Francophonie), and Andreas Pottakis, (European Board Member and Greek Ombudsman also representing the Association of Ombudsman of the Mediterranean). The meeting was also addressed by Carmen Comas-Mata Mira representing the Ibero-American Federation of Ombudsman.

The IOI has been highly engaged in the evolution of the Principles because of their significance and also because of the realisation that any set of Principles which was not aspirational might serve to undermine existing offices.

IOI President Peter Tyndall said: “The Venice Principles provide comprehensive and internationally accepted standards for the proper functioning and independence of Ombudsman institutions around the globe”.

The draft considered by the Venice Commission was the subject of some minor amendments which included further strengthening of the protection against inappropriate removal from office. The final version is very much more robust than the initial drafts, and reflects the benefits of an extended consultation in which the IOI was highly engaged, as well as the other representative bodies.

The IOI is very grateful to the Commission for its work, to the drafting group of Ms Lydie Err (the former Luxembourg Ombudsman), Mr Jan Helgesen (Norway), Mr Johan Hirschfeldt (Sweden), Mr Jørgen Steen Sørensen (Ombudsman of Denmark and member of the Venice Commission)

Mr Iglj Totozani (the former Ombudsman of Albania), and to the Venice Commission Secretariat, especially Ms Caroline Martin. Their willingness to engage with the IOI and the other Ombudsman associations, as well as key international actors such as the Council of Europe and the UNHCR has ensured that the final draft is a key document for the future of the Ombudsman in Europe and beyond.

UN WORKING GROUP

Since the 1990s, United Nations human rights bodies have focused on National Human Rights Institutions (NHRIs) as national counterparts to act as bridges between the citizen and the state as well as between the international human rights laws and the national legal context.

With the adoption of the so called Paris Principles in 1993 the UN General Assembly established a set of internationally recognised standards to assess the credibility and effectiveness of NHRIs and encouraged member states to set up independent NHRIs with the mandate to promote and protect human rights through their constitution or law. Member states are free to decide the best type of NHRI for their domestic purposes. In many cases it is the national Ombudsman institutions or hybrid institutions which combine several mandates and also act as NHRI.

The UN therefore seems to be a natural working partner for the IOI, as the only global network of Ombudsman institutions representing 191 members in 100 different countries. A stronger alliance with the UN is a suitable and realistic goal for the IOI, as the work of Ombudsman institutions clearly includes promoting human rights, good governance, the rule of law and structures of integrity.

However, the IOI found itself left out for a long time, despite the fact that many of its members double as human rights institutions. At the same time – with the adoption of the Paris Principles – the UN developed a close, formal relationship with the representative network of NHRIs, the Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI).

It is with this in mind that the IOI has strived to forge closer ties with the UN in the past few years, in order to raise awareness among UN bodies and officials about the Ombudsman concept and the important role Ombudsman offices play in the promotion and protection of human.

On 30 April 2018 the IOI held a side event at the UN Headquarters in New York to mark the 40th anniversary of its establishment in 1978. The side event provided a platform for exchange between UN officials and the Ombudsman community. It was the perfect setting to advocate and showcase the important work Ombudsman institutions do in the human rights field. As President Tyndall underlined in his speech: *“Ombudsman institutions are oversight bodies that can help push forward the UN agenda.”*

The IOI was pleased to find strong allies in several regional partner organizations, such as the Association of African Ombudsman (AOMA), the Association of Ombudsman of the Francophonie (AOMF), the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO), the Institute of Latin-American Ombudsman (ILO) and the Caribbean Ombudsman Association (CAROA). Representatives of these organizations were also present in New York to show their commitment and support.

However, the New York event also made clear that there still is a considerable lack of understanding among UN bodies and officials about the Ombudsman concept and the important work Ombudsman offices do in the human rights field.

The IOI therefore established a UN Working Group at its Toronto meeting 2018, which consists of representatives from each IOI region, who have invaluable experiences in dealing with the UN or close working relations with UN bodies. The task of the UN Working Group is to develop a strategy on how to reach out to UN bodies, in order to increase the visibility of Ombudsman institutions within the United Nations; how to aspire official recognition of Ombudsman institutions by the UN and how to push forward the drafting and adopting of a set of principles which inform the establishment of Ombudsman offices, similar to the Paris Principles for NHRIs.

During a conference call held by the group in January 2019, it was agreed to focus the work of the group on the following five objectives:

(1) UN RESOLUTION ON OMBUDSMAN

Take a closer look at the existing UN Resolution on “The role of the Ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights” (A/RES/72/186 of 29 January 2018); analyse if the role of Ombudsman institutions is given sufficient recognition and identify amendments to the existing resolution if necessary.

(2) ENGAGING WITH PERMANENT MISSIONS

Draft a template letter to be sent to Permanent Missions/Representatives at the UN by member institutions as possible to inform about the IOI’s intention of forging closer ties with the UN and to solicit support.

(3) GANHRI & GENEVA HUMAN RIGHTS BODIES

Use the 2019 GANHRI meeting to approach relevant UN human rights players in Geneva and showcase the IOI's work and present Ombudsman as important allies in the implementation of the UN agenda; especially the Sustainable Development Goals of Agenda 2030.

(4) OMBUDSMAN PRINCIPLES

Aspire to gain official recognition of Ombudsman institutions by the UN through the development and adoption of a set of principles equivalent to the Paris Principles for NHRIs.

(5) CONSULTATIVE STATUS AT ECOSOC

A more long-term project will be to re-apply for ECOSOC consultative status. Before embarking on this again, the IOI will strive to conclude the signing of a Memorandum of Understanding with the Asian OM Association (AOA).

BY-LAWS REVIEW

The IOI By-laws are the key instrument regulating the work of our organization. They have evolved since their initial iteration; most recently at the IOI General Assembly in Wellington in 2012.

At the Bangkok General Assembly 2016, a range of issues arose that rendered a review of the current by-laws necessary. The Board therefore established a By-laws Review Committee identify, consider and elaborate a set of amendments to deal with the issues raised in Bangkok. The Committee presented a discussion paper with a first set of proposals for amendments to the IOI Board in 2018 for its consideration.

In the context of the inquorate General Assembly in Bangkok in 2016 (despite the highest ever attendance of IOI members at a General Assembly), the Board agreed that **quorum requirements** for General Assemblies (Article 14.3) should be adjusted to improve the likelihood of attaining a quorum while at the same time ensuring a minimum level of participation, which still guarantees a balance of effectiveness, inclusivity and legitimacy of the decisions made by such General Assembly.

As far as the criteria for **Voting membership** are concerned, the Board agreed that the current provisions (Article 2 and Article 6.2) do not inappropriately exclude any institution and that no amendments need to be made at the moment.

The Board did not endorse proposals for **regional Board representation** by population. The Board however followed a proposal from the Executive Committee to broaden the existing provisions on regional representation on the IOI Board of Directors (Article 11.1(c)) and to adjust the number of Voting members necessary to raise Board representation.

The Board did not see any reason to change the current provision on the **regional allocation** of members (Article 22.2 and Article 13.7) and will therefore not recommend any changes or amendments to the By-laws in this matter.

The Board agreed not to recommend the introduction of a **rotational presidency**. This decision was based on the fact that an indicative vote by the 2016 General Assembly showed a clear preference for universal suffrage, i.e. election of the Executive Committee (incl. the President) by all Voting members. Safeguards have been put in place to ensure that regional balance will be guaranteed when electing the Officers of the Executive Committee by all Voting members.

The Board agreed that all six regions should be equally represented in the **Executive Committee**. The Board will therefore recommend amending the By-laws, so that Regional Presidents of those regions who do not have elected Officers in the Executive Committee, will automatically become members of the Executive Committee. This way, each region will be equally represented in the key decision-making processes of the organization.

Regarding the possibility of proxy voting, the Board confirmed that the current provisions (Article 14.4) are appropriate but that the time period for giving advanced notice may be reduced to one week in advance.

A first draft of the amended articles will be considered by the IOI Board at its 2019 meeting before bringing it to the wider IOI membership in an open consultation. The final draft will be presented to the General Assembly in Dublin in 2020 for its consideration and approval.

COOPERATION

MEMORANDA OF UNDERSTANDING WITH PARTNER ORGANISATIONS

On 2 October 2018 a Memorandum of Understanding was signed between the IOI and the Association of Mediterranean Ombudsman (AOM).

AOM was founded in December 2008 during a second meeting of the network of Mediator and Ombudsman institutions in Marseille (France). The establishment of the Association is the result of the common engagement of the founding members, the Mediator of the Kingdom of Morocco, the Defender of People of Spain, and the Mediator of the French Republic. The AOM's mission is the promotion and defense of the fundamental rights in the countries of the Mediterranean basin. The common goal is to disseminate the principles of democracy and good governance.

By signing the Memorandum of Understanding both organizations – guided by the will to establish a mutually advantageous and cooperative relationship – stress the willingness to strongly cooperate in the future, to foster exchange of information and expertise and to facilitate participation in conferences, meetings, training seminars etc.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

20TH ANNIVERSARY CONFERENCE - OMBUDSMAN MOLDOVA

On the occasion of the 20th anniversary of its office, the Ombudsman of the Republic of Moldova invited Ombudsman Institutions, representatives of NHRI's and public authorities to attend a conference entitled "Evolution and role of national human rights institution in the modern society".

The two-day conference took place in September 2018. On the first day of the event, Ombudsman and representatives of NHRIs discussed issues such as the evolution of human rights institutions and the necessity of well-established international networks to strengthen the mandate of the respective institutions.

IOI Secretary General Kräuter was invited to talk about the 40th anniversary of the IOI as well as about the IOI's role in the strengthening and extending the mandate of Ombudsman offices around the world. Mr Kräuter congratulated Ombudsman Mihail Cotorobai and his team to the work of the office and highlighted the crucial importance of bodies like the Moldovan

Ombudsman Institution for their country and region. The promotion of democracy, the rule of law and the protection of human rights are of utmost significance for society, especially in a time, where all human rights face a variety of challenges all around the world.

Commenting on the importance of international cooperation, the Ombudsman of the Republic of Moldova noted: “The strength of our Ombudsman institution is based on international support. This is why the Moldovan Ombudsman is a member of the IOI and highly values the cooperation.”

IOI EUROPE CONFERENCE IN BRUSSELS

The European Region of the IOI held its quadrennial conference in Brussels from 1 – 3 October 2018. On the occasion of its 20th anniversary of the Office of Federal Ombudsman hosted the event and invited Ombudsman colleagues to the Belgian Senate to discuss “The Ombudsman in an open and participatory society”.

Conference participants included Ombudsman from all over Europe, but also colleagues from Australia, Canada, Malawi, Sint Maarten, Thailand and Zambia. The group was joined by representatives from partner organizations such as the Institute of Latin-American Ombudsman (ILO), the Forum of Canadian Ombudsman (FCO), the European Network of NHRIs (ENNRHI) as well as representatives from the Council of Europe, the European Court of Human Rights and the European branch of the OHCHR.

The conference started with the General Assembly meeting of the European members of the IOI. Rafael Ribó, Catalan Ombudsman and President of the IOI European Region, gave account of the work done within the region, such as the region’s efforts in the field of migration and refugee integration – a project which has been successfully launched and driven forward by the Dutch Ombudsman, the Greek Ombudsman and the Ombudsman of the Basque Country (Spain).

In three sessions, the conference itself covered topics such as: the Ombudsman and access to information, the Ombudsman as a catalyst for citizen participation, and the Ombudsman as a guarantor of international commitments. The papers and presentations of these sessions will be made available in the Member Area of the IOI website in due course.

Moreover, IOI President Peter Tyndall and AOM President Erinda Ballanca signed a Memorandum of Understanding between the International Ombudsman Institute (IOI) and the Association of Mediterranean Ombudsman (AOM).

Finally, the Conference also provided an opportunity of commemorating the anniversaries of both the Office of the Belgium Federal Ombudsman, which was established 20 years ago, and the International Ombudsman Institute (IOI), which celebrates 40 years of existence. In his closing remarks to commemorate the IOI’s 40th anniversary, IOI Secretary General Kräuter highlighted

the IOI's core values and mission and stressed the importance of Ombudsman colleagues coming together in this international network to exchange knowledge and join forces in the promotion and protection of citizen's' rights.

30TH APOR CONFERENCE IN AUCKLAND

The 30th Australasian and Pacific Region (APOR) Ombudsman Conference was held in Auckland, New Zealand in November 2018. Chief Ombudsman Peter Boshier invited colleagues and guests to New Zealand to discuss how Ombudsman institutions hold governments to account in a changing climate.

During this event Ombudsman from the Australasian and Pacific Region came together to discuss different topics such as special challenges in the Asian and Pacific region, how Ombudsman and integrity institutions can address disadvantages still faced by women and about the Ombudsman's role in facing environmental challenges.

Speakers and presenters included IOI President Peter Tyndall, IOI 2nd Vice-President and Western Australia Ombudsman Chris Field, IOI Secretary General Günther Kräuter, former IOI President Dame Beverley Wakem, as well as Ombudsman from Tonga, Vanuatu, Papua New Guinea and Australia.

Day two of the conference was dedicated to training regarding the Optional Protocol to the Convention against Torture (OPCAT) and the setting up of National Preventive Mechanisms (NPM) to monitor places of detention and deprivation of liberty.

GREEK OMBUDSMAN CELEBRATES 20TH ANNIVERSARY

The Greek Ombudsman, Andreas Pottakis hosted a reception and conference in Athens in February 2019 on the occasion of the 20th anniversary of the Greek Ombudsman institution. As part of the celebration, an international conference was held in the Hellenic Parliament on the topic of „State and Society - Challenges to Rights and Freedoms“.

During these two days, representatives of many Ombudsman institutions and other international organizations, such as the International Organization for Migration (IOM) or the UN High Commissioner for Refugees (UNHCR) attended this conference to discuss challenges to social cohesion, to the rights of migrants and to the rights and freedoms in the digital era.

IOI President Peter Tyndall, IOI Secretary General Kräuter and IOI European Regional President Ribó attended this event and commended the Greek Ombudsman for the important work he does.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

The IOI is not only represented by its Directors at numerous national, regional and international events. The IOI General Secretariat also welcomes visitors from institutions and partner organizations in Vienna on a regular basis.

Among the many visitors was the President of the **General Inspection Organization (GIO) Iran**, H.E. Justice Naser Seraji, who took the opportunity of his participation at the 10th Annual Conference of the International Association of Anti-Corruption Authorities in Vienna to meet with IOI Secretary General Günther Kräuter.

The talks between President Seraji and Secretary General Kräuter put a focus on the growing partnership of the IOI with Ombudsman associations around the world. Secretary General Kräuter expressed the IOI's wish and hope that the signing of a Memorandum of Understanding between the IOI and the AOA will be possible in the near future and requested Justice Seraji's support in this matter. The General Inspection Organization (GIO) was one of the founders of the Asian Ombudsman Association (AOA) and now is a member of the Board of Director and the Treasury of that Association.

In February 2019, Ms Dunja Mijatović, **Council of Europe (CoE) Commissioner for Human Rights**, paid a visit to IOI Secretary General Günther Kräuter to discuss recent developments in the field of human rights, especially regarding migration, violence against women, children's rights and the international tendency and attempts to restrict human rights, which is also apparent in CoE member states.

Mr Kräuter and Ms Mijatović shared concerns about the fact that Ombudsman institutions more and more often operate under difficult circumstances or come under threat, when governments perceive their investigative work as inconvenient. Pressure can be applied in various forms. First steps are often sophisticated and almost invisible measures such as budget cuts or widening the Ombudsman's mandate without providing the necessary resources, confirmed Commissioner Mijatović. Commissioner Mijatović showed her concern about the current development and atmosphere in Central Europe. "It is alarming to see that the importance of human rights, one of the core values and achievements of modern-day democracies, are in decline. A huge backlash can be witnessed all over Europe, which is why institutions such as the Human Rights Commissioner and the IOI need to further strengthen their cooperation", underlined Ms Mijatović.

Dunja Mijatović took up the post of CoE Commissioner for Human Rights in April 2018. She is the first woman to hold this post, succeeding Nils Muižnieks (2012-2018), Thomas Hammarberg (2006-2012) and Alvaro Gil-Robles (1999-2006).

IOI BOARD OF DIRECTORS

EXECUTIVE COMMITTEE

On 30 June 2019 the term of Günther Kräuter as Austrian Ombudsman ended and – as a consequence – he also had to leave the position of the IOI Secretary General.

Mr Kräuter bids farewell to the IOI and its members and takes this opportunity to thank everybody for the productive and fruitful cooperation in the past six years. “It has been an extremely interesting and rewarding field of work and I am glad to say that I did not only meet ambitious and committed colleagues, but was also able to get to know many lovely people and make new friends. I part from the IOI with the comforting knowledge that our organization will continue to grow in membership and importance,” he said when leaving the office.

Mr Kräuter’s future line of work as university lecturer will give him a certain flexibility, which is why he offered his services as external consultant to the IOI Board for a period of one year, to help ensure a smooth transition and the orderly handover of the Secretariat’s affairs. The Board welcomed this offer and unanimously appoint Mr Kräuter as external consultant for the period of one year (July 2019 – July 2020).

Pursuant to Article 20 (1) of the IOI By-laws, the newly elected members of the Austrian Ombudsman Board will nominate one person among themselves, who will take on the position as IOI Secretary General as of 1 July 2019. On 1 July 2019 Mr Werner Amon took on this important position.

Before starting his exciting mission at the IOI, Mr Amon was a member of the Austrian Parliament for many years. In addition to his international academic background, he gained extensive professional experience in a global environment. For many years Mr Amon had close relations with the Parliamentary Assembly of the Council of Europe (PACE) and since 2018 he is one of PACE’s Vice-Presidents dealing with human rights violations, observing elections and giving recommendations on laws and treaties. In this function, he could already take a stand for civil liberties, political rights and the rights of elderly among others. Furthermore, Mr Amon acted as his party’s spokesperson for Human Rights, Development Policy and Youth for six years and gained deep knowledge on human rights issues, which he considers crucial to build and protect a healthy democracy.

On his appointment as IOI Secretary General Mr Amon thanked his predecessor for the excellent work he did in the past six years and assured the colleagues on the IOI Board of Directors that he is looking forward to serve the organization and to help drive forward the IOI’s goals and objectives.

NEW DIRECTORS ELECTED IN THE REGIONS

AUSTRALASIA & PACIFIC REGION

At the 30th Australasian & Pacific Region (APOR) Ombudsman Conference, which took place in Auckland (New Zealand) from 28 – 29 November 2018, a business meeting of the region was held and New Zealand's Chief Ombudsman, Peter Boshier, was elected to be the Regional President of the IOI's Australasian & Pacific Region.

Mr Boshier took on the role as Regional President from Connie Lau, whose term as Hong Kong Ombudsman ended on 31 March 2019. Peter Boshier praised the outgoing Regional President, Connie Lau, for the significant contribution she made during her two years in the role. He said he would endeavour to continue her active role in developing links with regional and international bodies to ensure that the work of Ombudsman Offices is understood, valued and protected.

Peter Boshier was appointed as Chief Ombudsman of New Zealand in December 2015 following a distinguished career as a Judge. He was elected to the IOI Board as one of the three Directors of the APOR Region in Bangkok in 2016.

With the end of her term, Ombudsman Lau also left a vacancy on the IOI Board of Directors. As a consequence, the APOR Region held an electronic ballot to fill this vacancy and Ms Deborah Glass was elected as the new Director for the IOI's Australasian & Pacific Region in April 2019.

Deborah Glass was raised in Melbourne, Australia where she studied law at Monash University. She joined a US investment bank in Switzerland in 1985 and was appointed to the Hong Kong Securities and Futures Commission at its inception in 1989. Ms Glass moved to London in 1998 where she became the Chief Executive of the Investment Management Regulatory Organisation. In 2001, she joined the UK Police Complaints Authority and became a Commissioner with the new Independent Police Complaints Commission of England and Wales in 2004. Ms Glass was appointed as Victorian Ombudsman in March 2014. She is committed to ensuring fair and reasonable decision making in the Victorian public sector, and to improving public administration. She holds a firm belief in public sector integrity and the protection of human rights.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The term of office of Sint Maarten Ombudsman Nilda Arduin ended on 31 December 2018. As a consequence, the position of one Caribbean Director and the Regional President of the IOI's Caribbean & Latin American Region became vacant.

Based on a decision made by the Caribbean & Latin American Directors during a regional meeting in Vienna in 2017, the region will be represented on the IOI Board by two Directors from Latin

America and one Director from the Caribbean, who will automatically assume the role of the Regional President (RP) during this term.

In an electronic ballot carried out by the IOI General Secretariat in February 2019, Ms Victoria Pearman, Ombudsman for Bermuda, was elected as Caribbean Director and Regional President for the IOI's Caribbean & Latin American Region. In this role, she will participate in meetings of the IOI Executive Committee and work closely with the two Directors for Latin America to manage regional matters and coordinate activities.

Well-known trial lawyer Victoria Pearman was named the second Ombudsman for Bermuda in 2014. Ms. Pearman graduated summa cum laude with a Bachelor of Arts degree from American International College (Massachusetts, USA) and her Bachelor of Laws (Hons.) degree from the London School of Economics (London, England). She was called to the Bar of England and Wales by the Honourable Society of Lincoln's Inn and to the Bermuda Bar. Ms. Pearman is a trained arbitrator and mediator. Ms Pearman currently also serves as the President of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA).

IOI BOARD OF DIRECTORS ANNUAL MEETING IN MÉRIDA (MEXICO)

The annual meeting of the IOI Board of Directors was generously hosted by the National Commission for Human Rights of Mexico and held in Mérida from 15 – 17 May 2019.

IOI Directors from all six regions came together to discuss current affairs, past achievements and future developments and projects. The Board accepted twelve new members from Africa, Asia, Caribbean & Latin America, Europe and North America; eight of which were admitted as Voting members of the IOI.

It was unanimously agreed that the IOI's successful program of regional subsidies will again be made available to members for the membership year 2019/2020. Given the upcoming IOI General Assembly and World Conference to be held in May 2020 in Dublin, Ireland, this year's subsidies will sponsor the participation of incumbents of offices with lower financial resources at the General Assembly.

Another focus was put on new training initiatives for the upcoming membership year as well as discussions on a new By-law reform.

Secretary General Günther Kräuter informed the Board that his term as Austrian Ombudsman will end on 30 June 2019. The Board thanked him for all his achievements, acknowledged the positive impact he has had on the institution and gladly accepted his offer to stay IOI consultant for one year. The nomination of the new Secretary General is expected at the beginning of July.

FINANCIAL MATTERS

In 2018/2019 the IOI found itself again confronted with the need to guarantee financial stability while funding an ever growing number of activities. Thanks to the fruitful cooperation between all parties involved – the Voting and non-voting IOI members who paid their annual fees, the General Secretariat, which accumulated funds and administered the IOI’s budget, the members of the Executive Committee and the Board, who jointly authorized all expenses, as well as the Treasurer, who oversaw all transactions – this challenge could be turned into a success.

Two sources are essential for IOI’s funding: the Austrian Ombudsman Board (AOB) and the IOI’s fee-paying members. The AOB is able to provide substantial support to the IOI because it receives an annual contribution from the Austrian Government for international commitments. In 2018/2019, the AOB provided EUR 424,570.71 to operate the Vienna-based IOI General Secretariat – from this amount EUR 155,377.65 were spent on IOI’s office activities and EUR 269,193.06 on salaries, pension benefits and health insurance of three full-time employees and two interns. The IOI’s revenues from membership fees amounted to EUR 136,091,04. These funds were exclusively used for projects benefitting the IOI membership, not for office activities.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2018, the IOI’s net assets amounted to EUR 261,477.21 whereas they were at EUR 287,660.24 at the end of the reporting period on 30 June 2019. The IOI’s funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2018/2019 and previous periods:

Projects planned in 2018/2019 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
2012/2013 regional subsidy	5,500.00
2014/2015 regional subsidy	7,000.00
2015/2016 regional subsidy	16,793.00
2017/2018 regional subsidy	12,072.00
2018/2019 regional subsidy	42,000.00
IOI one-time emergency fund for the Caribbean Region	4,105.00
African research study (two instalments)	30,000.00
African research study - translation	20,000.00
African training seminar 2019	10,000.00

Projects planned in 2018/2019 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
IOI NPM training Copenhagen	20,000.00
Northern Ireland own initiative workshop 2018/2019	5,000.00
IOI Europe conference 2018 - Brussels	15,000.00
IOI 40 th anniversary	10,000.00
IOI History	25,000.00
IOI travel costs	10,000.00
IOI interpretation costs	15,000.00
IOI audit 2017/2018	3,120.00
TOTAL	250,590.00

MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fee payments made by Voting and non-voting members in 2018/2019 amounted to EUR 136.091,04. This was the second best result ever achieved by the IOI.

VOTING MEMBERS

As in the preceding subscription period, around 75 per cent of IOI's Voting members paid their membership fees.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	13	17
Asia	15	7
Australasia & Pacific	17	1
Caribbean & Latin America	14	14
Europe	75	11
North America	13	1
TOTAL	147	51

NON-VOTING MEMBERS*

Approximately half of the non-voting members paid their membership fees in 2017/2018.

EXTERNAL AUDIT

Ernst & Young audited the IOI's books on 15 July 2019. The audit report was completed at the end of August 2019. Ernst & Young "did not note any facts which indicate there could be substantial doubt about the IOI's ability to continue as a going concern, or which indicate a material deterioration of the IOI's performance or a material offence of the IOI's legal representatives or its employees against Austrian law or the IOI's By-laws."

**former associate and individual members*

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

A **regional meeting** was hosted by the Public Protector of Zambia and held in Durban, South Africa on 12 March 2019. The meeting was held during the AORC and IOI sponsored Mediation Training for African Ombudsman. The IOI Africa regional meeting was attended by delegates from Botswana, Burundi, Côte D'Ivoire, Djibouti, Kenya, Malawi, Mauritius, Namibia, Sierra Leone, Senegal, South Africa, South Africa Western Cape Police, South Africa City of Cape Town, Sudan, Federal Chamber of Justice for Public Service Workers, Sudan Zambia and Zimbabwe, who came together to discuss issues such as a proposal to house the IOI Africa Regional Secretariat at the AORC offices in South Africa and the development of a strategic plan.

In its quest to promote good administrative practices in public institutions in Zambia, the office of the **Public Protector of Zambia** conducted systemic investigations in relation to pensions. The office commenced systemic investigations into the complaints of maladministration regarding the delayed payment of pension lump sums and annuities to retirees who contributed to the Local Authority Superannuation Fund (LASF). The office submitted reports on the operations of the Public Service Commission regarding the human resource management in the Zambian civil service to Parliament. The report tackled specific areas such as the legal and policy framework which governs appointments, recruitments, promotions, transfers, placements, confirmations and discharge in the civil service. The office also highlighted the criteria and procedures of appointments and the challenges in the civil service and made appropriate recommendations. Some of the recommendations made were that the CSC should be decentralised to provinces, collaboration between PSMD and Ministries should be enhanced to shorten the period of processing of applications and recommendations submitted to CSC.

The term of Advocate Vusi Pikoli as **South Africa's Western Cape Police Ombudsman** came to an end in 2018. In his place Honorable Johan Brand has been appointed as the new Western Cape Police Ombudsman. The Western Cape Police Ombudsman has approached the Department of Community Safety regarding the amendment of the WCPO regulations. Some of the proposed amendments include: future enhancements which will see the office initiating complaints; the amendment of the 30-day reporting period for the compilation of the annual report; the provision of an Acting Ombudsman and the quarterly reporting to be done to the Standing Committee by South African Police Service (SAPS) and Metro Police on the status of recommendations made by Ombudsman.

**contributions were submitted by the respective Regional President*

The **Ombudsman of the City of Johannesburg (South Africa)** carried out a benchmarking exercise with the City of Cape Town and eThekweni Municipalities. The office adopted the Office 365 IT solution utilized by cities for electronic case management. The system was successfully procured and is currently being tested. This is part of the City of Johannesburg's strategy to encourage innovation and efficiency. One of the risks identified with registering complaints was manual capturing which was open to errors and manipulation. Furthermore, the Ombudsman relocated offices from an area which was not accessible to all citizens of the City of Johannesburg especially those utilizing public transport. The Office is currently located in Braamfontein Johannesburg, which is closer to all transport amenities. This will ensure that the office is accessible to all citizens of the City of Johannesburg as part of the strategy to bring services closer to the communities.

The **Commission for Human Rights and Good Governance (CHRAGG)** in **Tanzania** held a three-day consultative meeting with personnel from the Social Welfare Department (SWD) and five representatives from Civil Society Organisations in order to develop Standard Operating Procedures (SOP) and Terms of Reference (TOR) for thematic groups. The aim of performing this activity was to ensure that thematic groups, previously formulated by the Commission, effectively function and conform to the work of the Commission. Some of those thematic groups were labour and social security; water, food and environment; right to property; housing and land; indigenous people; freedom of expression; access to justice; people with disabilities; women, gender and children; and equality and non-discrimination. Three thematic groups will be identified for pilot testing of the developed TORs and SOP. To begin with, the planned testing activity is the development of key human right awareness and advocacy messages of the three thematic groups.

In addition to its main activity of resolving conflicts between citizens and administration, the **Tunisian Administrative Ombudsman** carried out the following activities in the period under review: A visit of a delegation of the Palestine Liberation Organization, chaired by the Head of Department of Human Rights and Civil Society in Palestine at the seat of the Ombudsman to exchange experiences and benefit from the Tunisian experience in mediation; a Visit of a high-level delegation of the German Parliament composed of the Chair and the members of the Special Committee on Petitions working in close co-operation with the IOI, where the experiences of both parties were exchanged; a working session with coordinating officers between the Tunisian Ombudsman and the various public bodies to discuss matters such as the development of working methods, coordination and setting up of a network of contacts between all the institutions and the formation of sectorial committees; a meeting at the Ministry of Local Affairs and the Environment on the urban and environmental situation of the country as well as the discussion to establish a cooperation between the two institutions with the organization of joint seminars at national and regional level. Furthermore, the Ombudsman welcomed the Secretary General of the Arab League to talk about the organization of a symposium on reconciliation and

the defence of human rights in the Arab world and the Special Rapporteur of the African Union Human Rights Commission and the accompanying delegation.

Mr Mohammed Benalilou is the newly appointed **Ombudsman** of **Morocco** (Médiateur du Royaume du Maroc) as of 13 December 2018. The Office had its new legislation published in the country's Official Gazette in April 2019, upgrading the office position in the protection of human rights. In the new legislation the institution has power to organize its mission and prerogatives as opposed to the former law that framed its prerogative. In its quest to promote human rights, the office has also developed a strategic plan for 2019–2023 to facilitate the achievements of its set objectives in the stated period.

The **Commission on Administrative Justice (Ombudsman)** of **Kenya** received 3,791 complaints; 1, 858 of which were received at the Commission's branch offices or Huduma centres. Huduma centres are an innovation of the Kenya Government. They were created to facilitate the provision of a wide array of government services by merging numerous related public services within one location. Besides cases investigated following complaints, the Commission also initiated 27 own motion investigations in the reporting period. The Ombudsman has an expanded mandate of enforcing the right to access information. Under this mandate, the office spearheaded the establishment of a taskforce for the development of Access to Information Regulations, considered various complaints on access to information and sensitized and trained 2,633 officers on access to information. The Commission's Directorate of Research and Investigations undertook various investigations relating to abuse of power, unfair treatment and unlawful official conduct, such as an investigation into the distribution of water by the Nairobi City Water and Sewerage Company or an investigation into alleged maladministration at the Nairobi Remand and Allocation Maximum Prison. The Commission employed various strategies to conduct public education and create awareness. It engages the public during trade fairs and via other public campaign initiatives. Social media has enhanced accessibility with the audience size on Twitter growing from 11,900 to 17,200 and on Facebook from 6,500 to 10,000. The interaction rate increased by 60%, which clearly shows, that social media continues to be an important platform to engage the public. The Commission continued to foster partnerships with local and international stakeholders; these partnerships included joint activities, participation in conferences, and co-operation with other offices. At the international level, this includes hosting international delegations, participating in Ombudsman networks, serving as the Secretariat of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) and hosting the 16th AOMA Executive Committee meeting.

ASIAN REGION

The **Integrity and Anti-Corruption Commission (JIACC) Jordan** intensified its fight against corruption. Jordan ranked fourth among Arab nations in the 2018 Corruption Perceptions Index (CPI) but due to the consistent efforts of JIACC, Jordan has moved one point up by curtailing corruption as per report of Rasheed Integrity and Transparency Organization which is national branch of Transparency International. In the year 2018 JIACC received 3084 complaints, admitted 2106, investigated 230 cases, sent to the public prosecutor an ongoing 666 cases and gave recommendations in 82 cases. Furthermore, JIACC focused on investigating the financial and administrative aspect of the cases.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) of Republic of Korea** operates an online participation platform, the so-called “*People’s Idea Box*”, which is a tool to implement policies that people can relate to. The ACRC signed a Memorandum of Understanding with the Ombudsman of New South Wales (Australia NSW) to strengthen the protection of overseas Koreans or Australians under the two organization jurisdiction. In 2018, the ACRC received 30,712 complainants.

The **Ombudsperson of Siheung City (Republic of Korea)**, Young-rim Jee, was re-appointed for a consecutive term. The Ombudsperson held a “*Homin Meeting*” on the topic of urban planning, in which participated civil complainants and heads of the related department. The Ombudsperson pointed out excessive control, lack of proportionality and being against equity in administrative planning. All participants agreed with these points, so that the case could be resolved. Furthermore, the Ombudsperson recommended improvement for the “*Siheung City Ordinance on the Support for Childbirth and Multi-child Families*” which included discrimination against remarriage family. The related department accepted the recommendation. In March 2019, the Ombudsperson tabled its Annual Report 2018 before the City Council.

The **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communication in **Japan** facilitated resolution of complaints in order to realize improvement of public administration. In the year 2018 the Administrative Evaluation Bureau received approximately 156,000 complaints. In addition to this, the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) has signed a Memorandum of Cooperation with Thailand November 2018. The MIC has implemented training programs and organized lectures for officials from the various countries in Asia and Africa with a view to enhance awareness.

The **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** remained its focus on providing relief to common man especially in remote areas of the province. During the period under review, the office has endeavored to further streamline the complaint investigation process and to facilitate a closer co-ordination with the agencies to ensure administrative justice to the people of Sindh.

The Ombudsman's information management system has been upgraded to ensure prompt communication with complainants and agencies. The Office received 6321 complaints, admitted 2449, redressed 1981, rejected 674 and decided 2655 in 2018.

The **Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** initiated measures to provide relief to the community against maladministration. The Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa established three regional offices at Abbottabad, Sawat and Dera Ismail Khan for the speedy and cost free dispensation of the justice to complaint. In 2018 the office received 1235 complaints, out of which 991 complaints were disposed of.

The **Federal Tax Ombudsman (Pakistan)** has simplified its procedure to facilitate the complainants and launched a mobile phone application for the registration of complaints. The office developed and launched a Complaint Management Information System (CMIS) and coordinated and launched an outreach campaign, which included 50 awareness sessions with trade bodies, legal fraternities and important stakeholders at various cities. In 2018 the office received 2338 complaints, redressed 1362 and rejected 302.

The **Ombudsman for the Ministry of the Interior (Bahrain)** plays an important in ensuring the delivery of human rights centered policing services in Bahrain. Memoranda of Understanding were agreed with the Special Investigation Unit (SIU) and the National Institute for Human Rights (NIHR). The Office has an ongoing program of meetings with stakeholder organizations, institutions and authorities for the purpose of exchanging information, experience and best practice and delivers professional and practical training programs in cooperation with prestigious international institutions. The Ombudsman has made a substantial investment in the training and development of both investigative and support staff.

The **Provincial Ombudsman Balochistan (Pakistan)** launched an E-Complaint System and approved Complaint Receiving Desks (CRD) for seven districts in Balochistan to help in redress of grievances at doorsteps. During year 2018, open courts were held in various far flung areas of the Province of Balochistan.

The **Commission Against Corruption (CCAC) of Macau S.A.R.** received 733 complaints. During 2018 the Commission considered and spread the idea that public servants shall be dedicated in the execution of their duties and strictly follow the law in terms of assessment and approval of requests in order to effective safeguard of public interests.

The **Federal Insurance Ombudsman (Pakistan)** established two regional offices at Peshawar and Multan to efficiently address the grievances of people of Khyber Pakhtunkhwa Province and Southern Punjab. All the regional offices are connected with the head office Karachi through a video conferencing system.

Under the Complaint Management Information System, 130 federal agencies connected with the Secretariat of the Office of the **Federal Ombudsman (Pakistan)**. The office furthermore

introduced the Integrated Complaint Regulation (ICR) mechanism. The Federal Ombudsman received 70,713 public complaints against federal agencies. The number of cases in which relief was provided to the complainant was 32,815. A project titled “*Strengthening the realization of the rights of children and women detainees in Pakistan*” has been initiated in cooperation with and support from representatives of renowned universities. Finally, in pursuance of the direction of the Honourable Supreme Court of Pakistan, the Ombudsman constituted an advisory committee with special reference to children and women in prison.

The **Provincial Ombudsman Punjab (Pakistan)** made efforts regarding the effective implementation of the Protection of Women at the Workplace Act, 2010. For this purpose approximately 350 departments, organizations and offices have been recently issued directions to constitute inquiry committees and to send monthly reports of harassment cases. In the year 2018, the office has successfully launched a Harassment Awareness Volunteer Program (HAVP) in 18 districts. The Ombudsman Punjab received 3045 complaints and 25 appeals against the decisions of inquiry committees, out of which 2975 complaints and 18 appeals have been disposed of while 70 complaint and 7 appeals are being investigated.

The year 2018 marked a transitional period for **Ombudsman Thailand (OMT)** since the Organic Act on Ombudsmen B.E. 2560 (2017) which contained fundamental changes to the Ombudsman’s rules of procedures – came into force on 28 December 2017. Thus, OMT’s performance in the years 2017/2018 was divided between the current mandate and that of the, previous one, the Organic Act on Ombudsmen B.E. 2552 (2009). In 2018, OMT received a total of 4,435 complaints; among these, 2,765 complaints (62.34%) were examined and subsequently led to decisions and recommendations to related State agencies. This marks an increase from the previous year which stood at 60.72 per cent. OMT signed an extension to the Memorandum of Understanding (MoU) with the Ombudsman of Indonesia and a new MoU with the Administrative Evaluation Bureau (AEB) of Japan in November 2018. The Ombudsman conducted an informal dialogue on the establishment of the South East Asian Ombudsman Forum (SEAOF) with delegations from the Ombudsman of Indonesia and the Public Complaints Bureau, Malaysia on 11 March 2019. The Parties discussed the possibility of establishing SEAOF as a new multilateral cooperation platform for Ombudsman colleagues in the region to mutually enhance institutional capacities.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

The major event of the year was the **APOR Conference** in New Zealand at end of November 2018. The theme of the conference was *“Holding governments to account in a changing climate”*, which acknowledged both the changing geopolitical dynamics in the region, and the very serious effect climate change is having, particularly on many low-lying Pacific Island nations. IOI President Tyndall and Secretary-General Kräuter addressed the delegates who came from New Zealand, Australia, Taiwan, Hong Kong, Japan and across the Pacific. More than 70 delegates and support staff attended the conference. Day two was dedicated to training regarding the UN’s Optional Protocol to the Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (OPCAT) and the setting up of National Preventive Mechanisms (NPMs) to monitor places of detention. At the conference, New Zealand Chief Ombudsman Peter Boshier was elected as APOR’s Regional President. He praised outgoing Regional President and Hong Kong Ombudsman, Connie Lau for her contribution in her two years in the role, saying he would continue her active role in developing regional and international links to ensure Ombudsman’s work is understood, valued and protected.

The **Australian Commonwealth Ombudsman** received 37,388 complaints. The office received a record number of contacts at 50,237, from members of the public. It gained new roles overseeing diverse elements of law enforcement and commenced work as the NPM Coordinator, pursuant to Australia’s ratification of the OPCAT. The office published a number of reports and submissions (available on its website) and also delivered four international programs with partner Ombudsman and allied integrity bodies in Indonesia, Papua New Guinea, the Solomon Islands, and Samoa, providing technical assistance, promoting best practice, and enhancing regional cooperation. The Commonwealth Ombudsman also fulfils the role of Australian Capital Territory (ACT) Ombudsman and reports on these matters in a separate annual report to the ACT Legislative Assembly.

During the reporting year, the **Control Yuan (CY) Taiwan** held 10 training sessions aimed at further instilling knowledge of international human rights norms and standards in fellow staff members. A total of 481 people participated in the training courses. In December 2018, the CY held a workshop on the Rights of People with Disabilities with more than 160 people attending. Participants discussed a range of topics, including the implementation of reasonable accommodation under the Convention of the Rights of Persons with Disabilities, as well as related case studies and issues. In addition, the CY received 15,475 complaints, issued 396 investigation reports, impeached 34 government officials, and proposed 114 corrective measures for administrative agencies. Around 88.5% of the complaint cases were related to human rights issues.

The new **Cook Islands Ombudsman** is Nooapii Tearea, effective from 26 February 2019. He was appointed for a term of three years and sworn in at a special ceremony held at the Cook Island Parliament. Mr Tearea takes on the role previously held by Mr Tearoa John Tini.

The **Ombudsman Hong Kong (China)** completed processing 4,800 complaints, with 200 cases involving a full investigation, and handling 205 complaints by mediation between April 2018 and March 2019. The Ombudsman received 86 complaints about access to information. As a result of the full investigations, and direct (self-initiated) investigations, the Ombudsman made over 250 recommendations in the past year, of which about 90% were accepted. The Ombudsman completed 12 direct investigations, making 78 recommendations. The Office also rolled out a new publicity campaign with the theme of “*Positive Complaint Culture for Better Administration*”. The campaign promotes tripartite synergy among citizens, government departments/public organisations, and the Ombudsman, to achieve better public administration. Ms Winnie Chiu Wai-yin took office as the Ombudsman on 1 April 2019.

Changes to the **Ombudsman New South Wales (Australia)** functions continue with its employment-related child protection function, and some disability roles, expected to transfer to other agencies in July 2019. This past year’s activities include collaborating with agencies to develop a State-wide response to the Royal Commission into Institutional Responses to Child Sexual Abuse, and providing advice on child protection mechanisms such as reportable conduct, youth detention, and Child Safe Standards function. The Office is also working with other jurisdictions on greater harmonisation of Australia’s reportable conduct schemes. The Ombudsman has published a range of reports, including “*Abuse and neglect of vulnerable adults in NSW – the need for action*”.

The **Ombudsman New Zealand** received 11,886 complaints and completed 11,793 in the past year to March 2019. A second round of self-initiated investigations into public sector agencies’ official information policies and practices is underway, with a particular focus on local government. The Ombudsman has launched two self-initiated investigations into the Ministry of Health’s oversight of facilities and services for intellectually disabled people with high and complex needs. Recently the Ombudsman’s role was further enhanced to include overseeing complaints and investigations relating to Oranga Tamariki (Ministry of Children) and children and young people in state custody. The expanded roles will be implemented in stages over the next three years. The Ombudsman has also begun setting up a specific International Development and Engagement team, which will complement his programme of official visits to colleagues in the Pacific region, which recently included training to the Tonga and Vanuatu Ombudsman offices.

The **Northern Territory Ombudsman (Australia)** maintained a focus on indigenous and youth justice issues, finalising a major report on use of indigenous interpreters, and following up on previous reports on women in prison, taser use, police involvement with youth, and the

implementation of the recommendations of the Royal Commission into the Protection and Detention of Children in the Northern Territory. He also took on the function of Information Commissioner, responsible for Freedom of Information and privacy protection in the public sector.

The **Ombudsman Commission of Papua New Guinea** has presented four major investigative reports to Parliament and was involved in the record number of 21 court proceedings, all of which challenged the Commission's power to supervise the enforcement of the Leadership Code. Since 2016, the Commission registered six Constitutional References (of which five were completed within 12 months) and filed three Special References regarding the Constitution. In 2017 the Commission ran a nation-wide voter awareness campaign about the general election. Claims were vetted as a result of the Commission issuing a Constitution direction which effectively froze all Provincial and District Services Grants and Provincial and District Services Improvement Program funds, saving the State almost K337 million (€88 million). Accessibility to the Commission's services, particularly in remote areas, is a major challenge. This was highlighted when 80 per cent of the complaints received by the Commission in 2017 resulted from its public education programme — officers had travelled to remote areas to raise awareness and collect complaints.

Complaints to the **Ombudsman Queensland (Australia)** rose by 8% to 7,831. Total contacts also rose to 11,676. Thirteen adult correctional centres and two youth detention centres were visited as part to the annual inspection programme. The Ombudsman published the Brisbane Youth Detention Centre report identifying deficiencies in managing young people in one youth detention centre which led to a damaging riot. During the year, more than 4,500 agency officers received training to improve complaints handling and public administration. The Ombudsman continued to promote awareness and accessibility for communities in remote areas, indigenous peoples, culturally and linguistically people, the homeless and prisoners.

The **Ombudsman Samoa** continues to work with the Samoa Audit Office to provide a 12-month online course for a Certified Fraud Examiner, a project funded by the Pacific Governance and Anti-Corruption programme through the Commonwealth Ombudsman of Australia. The annual review of Police Professional Standards Unit continues. The Ombudsman is proactively working to strengthen and sustain relations with its main stakeholders, rolling out phase 1 of *"Proactive Ombudsmanship —Practice Statement Engagement with Government Agencies"*. The Ombudsman continues to build staff capacity through a number of initiatives, including an attachment to the Commonwealth Ombudsman's office. Staff has participated in Sharpening Your Teeth workshops for advanced investigator training in Brisbane and in the *"Rights, Empowerment and Cohesion (REACH)"* initiative to deliver and raise awareness of Ombudsman services to citizens living in rural communities.

The Office of the **Ombudsman of Solomon Islands** is in the first of a three-year twinning programme with the Commonwealth Ombudsman of Australia, made possible through support from the Department of Foreign Affairs and Trade, Australia. The program enabled staff to upskill themselves and receive technical advice to assist in developing a new corporate plan. The Ombudsman has embarked on an Organizational Restructure Reform Program 2018-2020, in line with his plans to review his mandate and identify human rights areas that are not adequately covered. The Ombudsman continues to participate in the implementation of the Solomon Islands National Anti-Corruption Strategy and the monitoring of the implementation of the new Anti-Corruption Commission, as the chair of the Integrity Forum Group (IFG) of Solomon Islands. With the assistance of UNDP in country office, the Ombudsman has started the process of getting a technical advisor to progress the proposed Freedom of Information Bill, which the outgoing government did not have time to complete before leaving office.

The **South Australian Ombudsman** received 4,283 complaints about state and local government agencies during the year and finalised 4,348. Investigations were completed in 75 cases, with a total of 89 recommendations made to improve public administration. Reports of 37 of the completed investigations were published. In his capacity as an external reviewer of agencies' Freedom of Information decisions, the Ombudsman received 262 applications for external review and completed 154. The Ombudsman's main goals are to keep public administration accountable, drive forward administrative improvement, deliver independent, responsive and accessible services, and ensure fairness for the vulnerable and disadvantaged.

The **Ombudsman Tonga** continues to promote transparency and accountability and has effective working relations with government ministries and public enterprises. The number of complaints received, including own motion cases and referrals from the Prime Minister, has steadily increased. The powers of the Ombudsman were challenged in the Supreme Court, but the Court ruled in favour of the validity of the powers and processes of the Ombudsman. Recent activities include outreach programmes in the outer island districts, study tours at the offices of the Ombudsman of Samoa and Vanuatu, and changes to the office's website.

The new **Vanuatu Ombudsman** is Justice Hamlison Bulu who has been appointed for a term of five years. The office's work has resulted in government ministries, departments, agencies and statutory bodies complying with Article 64(1) of the Constitution which states that citizens may obtain the services they rightfully expect from the administration of the Republic of Vanuatu, in the official language (French or English or Bislama) they use. The Ombudsman welcomed the recent enactment of the Right to Information Act. This will facilitate the gathering of evidence relating to his enquiries, and encourage the citizens to also exercise their individual rights in seeking relevant evidence from any government entity – and for this to be produced in all three official languages or in their preferred language(s). The Act enables complainants to go directly

to the respective institution and request information and documents for submission to the Ombudsman, in order to speed up the investigation.

The **Victorian Ombudsman's (Australia)** first OPCAT-style inspection report, focusing on the imprisonment of a woman found unfit to stand trial, was published in October 2018. The Ombudsman is using OPCAT standards to investigate the solitary confinement of young people. In an Australian first, this will be done by a multi-agency, multi-disciplinary team drawing on expertise from civil society, trauma experts, and statutory agencies. The Ombudsman also released a second report recommending social justice advances for society's most marginalised groups. One third of the recommendations have been implemented and the rest are in progress. Investigations underway include looking at whether State Trustees act in the best interest of vulnerable clients, and the re-investigation of the workers' compensation scheme. The Office also opened its first regional hub to increase accessibility to its complaint resolution services.

The **Ombudsman Western Australia** is committed to ensuring that the recommendations of its major own motion investigations are implemented, and reporting on implementation to Parliament. The office tabled a report on giving effect to the recommendations arising from its 2017 investigation into preventing the drowning deaths of children. It found positive steps had been taken to give effect to these recommendations. The Ombudsman is also committed to providing good practice guidance to public sector agencies and released the "*Local government collection of overdue rates for people in situations of vulnerability: Good Practice Guidance*". The office is committed to access to justice for all Western Australians, and undertakes outreach to regional, remote and Aboriginal Australians.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

In July 2018 the **Ombudsman Antigua** held an investigations workshop under the theme “*Identifying, Planning and Developing Strategies to Address Systemic Problems in the Workplace*”. The facilitator was Mr. Gareth Jones from the Office of the Ontario Ombudsman (Canada). Workshop topics included: investigative principles, investigation planning, interviewing, harassment and sexual harassment investigations, assessing evidence, report writing, dealing with difficult complainants, systemic investigations and case studies. There were 45 participants including staff from Permanent Secretaries, officers of the military, police and prison, and the staff of the office of the Ombudsman. The feedback was very encouraging and the Ombudsman is looking forward to organizing other workshops to assist Civil Servants who are entrusted with handling complaints within the Civil Service.

The **Ombudsman for Bermuda** continued to focus on increasing the efficiency of the office’s case management and complaint handling. The Ombudsman concluded the preliminary phase of an own-motion investigation into administration of cases of seniors at risk of abuse. The Ombudsman held discussions with the Head of the Public Service to advocate for government bodies to adopt internal complaint handling policies and procedures. She is pleased that all government departments will be adopting internal complaint handling mechanisms in 2019. The Ombudsman also finalised policies and procedures on accommodating complainants with disabilities. The Office hosted the 10th Biennial Caribbean Ombudsman Association (CAROA) Conference and training in May 2019. Dr Victor Ayeni gave the keynote address and facilitated training under the theme: “*Advancing the Ombudsman’s Impact: Roles, Services and Performance*”. The IOI provided CAROA with a financial subsidy in supporting the conference training. This allowed for live-streaming of training sessions for IOI and CAROA members who could not be in attendance. A total of 54 people viewed the live stream. There were 40 people who attended the conference and 39 people who attended the training. According to the feedback survey we conducted, the conference and training was a great success. Of those surveyed 61% said that the conference and training exceeded their expectations overall and 39% said their expectations were met.

The **Ombudsman of Curaçao** celebrated 15th year anniversary in 2018. The institution of the Ombudsman was established in 2003 and has been anchored in the Constitution of Curaçao since 2010. The official celebration of this milestone took place with both local and international guests. In an effort to resolve disputes between the Government and its citizens, the Ombudsman held a number of formal hearings, the purpose of which is to find a suitable solution to the citizen’s problems caused by suspected improper conduct by the government. Furthermore, several major international advocates for human rights in general, and more specifically for the human rights of legal and illegal migrants, visited the Ombudsman in 2018. The conversations

with these organizations focused mainly on the way in which protection can be given to people who have fled their country on the basis of human rights treaties.

The **Ombudsman** of the **Cayman Islands** celebrated its first anniversary in September 2018. The Ombudsman was initially responsible for maladministration complaints as well as freedom of information. In 2018 the Ombudsman was also charged with responsibility for public complaints about police misconduct and whistle-blower protection (for both public and private sectors). The office spent much of the year harmonising the existing administrative policies and procedures from the predecessor offices (i.e. the Complaints Commissioner and the Information Commissioner) and establishing new processes to assist in managing our responsibility. The office also selected and implemented new case management software, created a new website, planned new office space and hired subject-matter experts. In addition informal/early resolution has been implemented for all cases and significant improvements in the timelines for resolution have already been seen. The Ombudsman answered 230 inquiries relating to maladministration, freedom of information, police complaints, whistle-blower protection and data protection. Preparations are also underway for an additional area of responsibility expected in September 2019: Data Protection, for which comprehensive guidance documents have been developed.

In addition to the systemic investigation regarding disaster preparedness which was completed in 2018, the **Ombudsman** of **Sint Maarten** finalized two other systemic investigations, namely the Dismissal Advisory Committee and the Rent Tribunal. All three investigations touched on the various facets of the impact the hurricanes of September 2017 had on the community of Sint Maarten. The Ombudsman embarked on a project geared towards the academic high schools on Sint Maarten. The project entitled "*The Best School Ombudsman*" catered to high school students in the pre-exam classes and aimed at educating students about the role of the Ombudsman. After serving as Sint Maarten's first Ombudsman for 8 years, Dr. Nilda Arduin demitted office at the end of 2018. During a farewell ceremony held in her honour, Dr. Arduin was decorated by his Excellency Governor Eugene Holiday as Officer in the Order of Orange-Nassau. The former Ombudsman was recognized for her important contribution to the Ombudsmanship locally and internationally as Ombudsman of Sint Maarten, President of Caribbean Ombudsman Association (CAROA), member of the IOI Board of Directors and Regional President of the IOI's Caribbean & Latin American Region. Effective 1 January 2019 the institution has its second Ombudsman in the person of Ms. Gwendolien Mossel, LL.M. The new Ombudsman will continue to build on the exceptional work carried out by her predecessor.

The new **Ombudsman** of **Trinidad and Tobago** Mr. Patrick Wellington assumed office on 15 March 2018. The office completed a number of long outstanding matters while attending to new complaints. The mission of the Ombudsman's office is to handle complaints with competence, integrity and alacrity while at the same time treating clients with courtesy and decorum. New complaints are being resolved promptly to the benefit of clients due to the hard working staff.

The office strives to develop cordial relations with Government Departments and State Agencies with whom it liaises on a daily basis on all cooperation levels. From September 2018, the Ombudsman began an outreach program visiting various colleges and raising awareness about the office of the Ombudsman and the role it performs. The office hopes to resume this program in 2019, visiting as many colleges as possible in the twin-island republic.

The **Complaints Commission Turks and Caicos Islands** has worked diligently to improve the process of both filing and investigating complaints. The office has created a strategic plan and new forms such as a Standard Notice of Intention to Investigate; a Statement of Complaint (with preamble warning against falsehood etc.); a Standard Procedure for the Investigation of Complaints by Persons in Custody or Otherwise Confined in an Institution; a draft Procedure for the Investigation of Own Motion Complaints empowering investigation officers to perform some functions of the Commissioner; and an Explanatory Memorandum of the Complaints Commission (Ombudsman) Ordinance which has made a huge impact on the general public. The office has also made it a priority to inform the public about the Complaints Commission and the services provided by advertising in local newspapers, doing radio talk shows and going out to the public. As a result, the office has seen an increase in individuals seeking assistance and a decrease in the amount of cases being carried over into the next year.

In 2018 the **Prison Ombudsman's Office (Argentina)** presented a project on "*Strengthening the capacities of NPMs in Argentina in the monitoring of health systems in confinement*". 2018 was also the year of the oral trial for the torture and death of an inmate of Unit 9 of the Neuquén Prison, which culminated with the issuance of an exemplary sentence by the court, condemning eight prison officers to life imprisonment for the crime of imposing torture followed by death, as well as giving exemplary sentences to other prison agents and doctors involved in the crime. This sentence is very relevant as it sets standards of great importance for the investigation and punishment of torture in confinement. Furthermore, within the framework of the 2nd UN High Level Conference on South-South Cooperation of the Plan for Buenos Aires in March 2019, the Prison Ombudsman in conjunction with the Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR) and the Penitentiary Parliamentary Commissioner of Uruguay, organized a parallel event to discuss "*A new agenda in the protection of Human Rights of persons deprived of liberty*". Its objective was to reflect on the need to continue promoting regional cooperation and to make visible the violations of human rights, especially of the especially vulnerable group of persons deprived of their liberty.

The **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** continued its cooperative work with the National University of Rosario, the first outcome of which was a comprehensive report on "*Social policies and human rights at the local level – progress state report Rosario city in 2017*". The team decided to widen the scope of research on the entire province in accordance with the commitment assumed within the UN's Agenda 2030. Due to the large geographical extent

of the province, the Ombudsman introduced a “Mobile Office” to overcome distance obstacles and to reach out to the entire population of Santa Fe. Two vehicles visited the entire province and a calendar of these visits was made available via regular and social media. With the help of the “Mobile Office”, the Ombudsman served 1,560 people by visiting 54 locations in different parts of the province and 28 neighbourhoods in the cities of Santa Fe and Rosario. Finally, the Ombudsman is committed to a cooperation effort between different public organizations to build a culture of peace and social coexistence, which allows eradicating the violence and persistent conflict that destroy social ties. This was done by contributing to two initiatives: on the one hand, training in social mediation is offered to various social actors involved in different neighbourhoods and institutional levels; on the other, cooperation with agencies of the judicial sphere (e.g. the Public Prosecutor’s Office) aims at instructing social actors in the mediation and intervention of conflicts. Furthermore, the 14th World Mediation Congress was held in the cities of Rosario and Buenos Aires in September 2018.

The **Ombudsman for Children and Adolescents of the Province of Santa Fe (Argentina)** took the occasion of the 30th anniversary of the Convention on the Rights of the Child and the 10th anniversary of the Provincial Law for the Promotion and Protection of the Rights of Children and Adolescents in Santa Fe to analyse how children and adolescents have been recognized as subjects of rights. Since 2019 is an election year, which offers opportunities to prioritize children’s rights on the political agenda, the Ombudsman for Children and Adolescents intends to make the knowledge and expertise gained throughout its work available to all those, who assume the commitment of prioritizing childhood policies. Between 2012 and 2018 the number of cases received by the Ombudsman increased by 418% from 320 cases in 2012 to 1,659 cases in 2018; which equals a year-on-year increase of 31.6%. The Ombudsman has a methodology for classifying the cases received and recording them based on issue and complexity. The main issues brought forward in 2018 included complaints about the family situation (51.9%), violence (24.9%) and social policies (12.3%). The remaining percentage includes topics such as health, access to justice, exploitation and trafficking. Finally, the Ombudsman renewed an agreement with UNICEF Argentina.

The **Ombudsman of the Autonomous City of Buenos Aires (Argentina)** received 100,000 complaints and opened 41,989 investigative proceedings. The office widened its outreach with different channels and social networks and now counts with 300,000 followers. The Ombudsman continued a radio programme “*La Defensoría con vos*” (“*The Ombudsman with you*”), which has an average audience of 150,000 listeners and offers a dynamic tool for receiving and addressing citizen’s complaints. In cooperation with legislators and political forces, the office succeeded in making the city a pioneer in the defence of collateral victims of femicide by mediating gender violence through the unanimous sanction of the Brisa Law, which stipulates that the State will provide victims with compensation payments. During 2018 the office worked on being able to extend the law so that more children can benefit from these repair payments. In order to

protect citizens from the possibility of payment for public services, the Ombudsman participated in public hearings to discuss rate increases and the provision of essential public services such as gas, water and electricity. The office presented with great pride the "*Alicia Oliveira 2018*" Award to Taty Almeida, a member of the Mothers of Plaza de Mayo, and to Argentinian singer-songwriter Víctor Heredia. The award was instituted in honour of Dr. Alicia Beatriz Oliveira, elected the first Ombudsman of the Autonomous City of Buenos Aires in 1998. Finalizing the office's five-year cycle of work in March 2019 Ombudsman Alejandro Amor was re-elected for another term of office.

The Assistant Secretary of the Office of the **National Ombudsman (Argentina)** presented a proposal to enable better predictability to gas bills. In addition to this, the Ministry of Energy and Mining was recommended to maintain the scheme of the 100% bonus on the price of gas for the beneficiaries of the social rate. In relation to environmental issues and within the framework of SDG 6 of the UN's Agenda 2030, the office carried out research to evaluate the Integrated Management of Inter-jurisdictional Hydrographic Basins in Argentina. Although rivers are traditionally used as geographical boundaries to separate jurisdictions, the reality of the territory shows that they are interconnected units, which do not know the limits created by man. The effects of water pollution or inadequate flow management therefore transcend political and administrative boundaries. Integrated Water Resources Management (IWRM) is especially based on the fact that water problems must be addressed comprehensively, involving each one of the actors linked to water and recognizing the role that everyone plays in the process. However, the implementation of IWRM has been largely focused on economic efficiency, without sufficient attention to environmental sustainability. In relation to the rights of persons with disabilities, the Ombudsman recommended that the National Communications Agency formulates an action plan to increase additional measures such as closed caption, sign language or audio descriptions to facilitate media perception for persons with sensory disabilities and older persons. Other topics addressed by the Ombudsman included the promotion of LGBTI rights and gender equality. In December 2018 the Office of the National Ombudsman hosted an event to commemorate the 70th anniversary of the Universal Declaration of Human Rights.

EUROPEAN REGION

The current **European Board** consists of seven members, presided since 2016 by Rafael Ribó (Catalan Ombudsman) and with Catherine De Bruecker (Belgian Ombudsman) as Regional Vice-President. Peter Tyndall (Irish Ombudsman), Ülle Madise (Estonian Ombudsman), Nick Bennett (Welsh Ombudsman) are also members at the world level. Reiner van Zutphen (Dutch Ombudsman) and Andreas Pottakis (Greek Ombudsman) are members at the European level. Meetings of the European Board were held in Tallinn, Estonia (January 2018), Toronto, Canada and Vitoria, Spain (May 2018), Brussels, Belgium (October 2018) and Athens, Greece (February 2019).

CONFERENCES AND WORKSHOPS

In October 2018 the **European Conference** was organized by the Federal Ombudsman of Belgium in Brussels from 1 – 3 October 2018. The General Assembly and the European Conference of the IOI also provided an opportunity to celebrate the 40th anniversary of the IOI as well as the 20th anniversary of the Federal Ombudsman of Belgium. The general theme of the conference was „The Ombudsman in an open and participatory society“ and the three main aspects addressed: (1) The Ombudsman in its relations with access to information and transparency; (2) the Ombudsman as a vector for citizen participation; and (3) the Ombudsman as guarantor of international commitments.

In January 2018, the office of the Estonian Chancellor of Justice held a workshop on **“Human Rights in the Digital Age”**, which explored contemporary challenges in digital society and the Ombudsman’s role in protecting human rights in the digital age. How to define good services in the digital age? How to implement interdisciplinary approach to protect citizens’ rights in a digital society? What should be a reasonable balance between security, public interest and privacy? These were some of the topics addressed at the workshop. It was very interesting to compare different situations in different European countries and learn from each other’s experiences.

In May 2018 a workshop on **“Good Environmental Governance”** was hosted by the Ombudsman of the Basque Country (Ararteko) and held in Vitoria-Gasteiz, Spain. The workshop, which brought colleagues from all over Europe together to discuss the importance of environmental sustainability, was partly funded by the IOI’s regional subsidies program. In several working sessions participants discussed relevant topics such as the right to a healthy environment as a fundamental right, the role of Ombudsman institutions in facing current challenges such as pollution control or climate change and in enforcing the principles of good environmental governance.

In March 2019, the Ombudsman of Aosta Valley (Italy) hosted an IOI workshop on “**Ombudsman and Network**” in Palazzo Regionale in Aosta, which put a special focus on networking experiences and practices and the perspective of an upcoming reality.

Other events within the European Region of the IOI included an event on “**Own initiative investigations**” held by the Northern Ireland Public Services Ombudsman in Belfast in October 2018 and aimed at exploring best practice in the exercise of own initiative investigation powers. Held over two days, the conference attracted practitioners, academics and interested parties from around 30 countries.

The Dutch Ombudsman introduced the concept of so-called **Poldershops** to bring colleagues together to discuss different topics in an informal setting. Two such Poldershops were held in in the Netherlands (Amsterdam and The Hague) in November 2018. The first one dealt with the new “EU General Data Protection Regulation” and participants discussed questions such as how to protect personal data and if the data protection agency can inspect Ombudsman institutions. More than 15 institutions were represented during this event, including participants from Austria, Belgium, Estonia, Finland, France, Greece, Ireland, Italy, Malta, the Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden and Wales (UK). The second Poldershop put a focus on communication matters and it was organized as part of the exchange of experiences in the IOI European Region. It brought together 25 participants, who were keen to hear about the communications and social media strategies from the various offices and able to share useful documents. One important conclusion from this event was that offices always need to consider which instrument they use best for the task at hand and that social media is never a goal in itself but should serve a purpose.

OTHER ACTIVITIES AND MEETINGS

Building on the previous actions with the **Council of Europe (CoE)** carried out in 2017-2018 by the European Region to raise the awareness of the CoE’s Venice Commission on the threats to Ombudsman institutions and the need for international standards, IOI Europe expressed its full support to the proposal of the Scientific Council of the Venice Commission to set up a list of constitutional and legal principles pertaining to Ombudsman institutions and offered its contribution to this work. The proposal was adopted at the Session of the Venice Commission on 16th June 2018. A working group of the Venice Commission has drafted a first version entitled “*The Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*”. Prior to submission and formal adoption by the Venice Commission, it has decided to carry out a broad process of consultation. Together with IOI President Tyndall, European Regional President Rafael Ribó and Regional Vice-President Catherine De Bruecker, participated in the meeting held in Paris in October 2018 among other stakeholders organized by the Working Group of the Venice Principles, with the purpose of exchange of views on the Draft Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution (Venice Principles). IOI President Tyndall and Regional Vice-President De Bruecker were present at the plenary session of the Venice Commission in

March 2019 where the Principles were officially adopted. Finally, the Venice Principles were recently endorsed by the Committee of Ministers. They have been disseminated via the IOI's weekly newsletter and are accessible on the IOI Website.

In April 2019, the Catalan Ombudsman had the opportunity to hold meetings with leading **United Nations** agencies on behalf of the IOI and in his capacity as European Regional President. On the one hand, he met with **UN Ombudsman**, Shireen L. Dodson, with whom he held an institutional exchange meeting. For her part, the UN Ombudsman explained the main complaints received, as well as the mechanism of action planned for her office. The Catalan Ombudsman, in turn, explained the main advantages of belonging to the IOI, such as the exchange of experiences and good practices in tackling common issues.

On the other hand, the Catalan Ombudsman met with the **United Nations Development Program (UNDP)** team, which monitors the 2030 agenda and the goals of sustainable development in different countries. Several issues were raised within the framework of the meeting, such as the possibility of signing a memorandum of understanding between the two institutions, in order to strengthen relations between the institute and the UN. In this regard, the possibility was agreed to involve the ombudsman in monitoring the implementation of Agenda 2030 by the different governments and administrative levels (state, regional and local).

The **European Commission against Racism and Intolerance (ECRI)** was in the process of revising its General Policy Recommendation (GPR) No. 2 on specialised bodies to combat racism and intolerance at national level. The GPR also concerns Ombudsman institutions acting as equality bodies. On the initiative of Board Member and Estonian Chancellor of Justice, Ülle Madise, the IOI Europe Board decided to provide comments on the issues raised in the draft GPR. In December 2017, after the efforts and comments sent by IOI Europe Board to ECRI Working Group, the ECRI Plenary amended the draft of the revised Recommendation and its Explanatory Memorandum. The most critical comments concerning the legally binding decisions and court procedures, as well as leadership position appointment procedures, were accepted. It means that if the mandates of the Ombudsman, Equality Body and NHRI are combined, the (good) practice of appointment of the Ombudsman by the parliament and the practice of non-binding instruments that cannot be contested in courts can be continued. It has to be approved by the Parliamentary Assembly of the Council of Europe. The next monitoring cycle of ECRI starts in the first semester of 2019 and will examine the contribution of equality bodies (and Ombudsman holding this mandate) with reference to revised GPR no 2.

There have been two meetings with a representation of the **Italian Coordination Committee of "Difensori Civici"** where IOI Europe advanced with the perspective of helping Italy to develop a stronger model of Ombudsman, planning a larger participation of Italian Ombudsmen in the IOI, and preparing the workshop held in Aosta Valley in spring 2019.

INVESTIGATION ON ASYLUM AND REFUGEES

During the European Board meeting in Barcelona in April 2017, it was decided that an inventory would be made of the investigations on asylum and refugees. The reason for this project is that many Ombudsman institutions have conducted investigations on this topic but it is not known if the outcomes of these investigations can provide a possible set of standards. If such standards could be identified, they could strengthen the outcome of the investigations. The aim is therefore to determine whether Ombudsman institutions share a common vision on the way asylum seekers should be monitored and how refugees should be treated.

During the IOI European Board meeting in The Hague in November 2017, the preliminary results were presented providing a first insight in the works of the Spanish, Basque, Croatian, Austrian, Belgium and Dutch Ombudsman and their shared interests. The Dutch National Ombudsman together with his Greek and Basque colleagues formed the steering group for this investigation. This year new results are expected.

The Greek Ombudsman carried out an investigation of the EU Relocation Programme for asylum seekers on behalf of IOI Europe. The conclusions of the report were presented at the regional board meeting in Athens on 20 February 2019.

At the suggestion of the Bask Ombudsman Manuel Lezertua, a joined letter from European Regional President Ribó, IOI Secretary General Kräuter and IOI President Tyndall was sent to the High Representative of the European Union for Foreign Affairs and Security Policy, Ms Federica Mogherini, in which the IOI expressed its concerns about the potential humanitarian consequences of the ending of the naval element of Operation Sophia.

NORTH AMERICAN REGION

Following the passage of legislation expanding the mandate of the **Ontario Ombudsman (Canada)** in December 2018, Ombudsman Paul Dubé has been preparing to assume jurisdiction for complaints about provincial French language services and child protection organizations. The office will be establishing a Child and Youth unit and appointing a Commissioner of French Language Services, supported by a specialized unit, to handle these new oversight roles. In 2018-2019, the Ombudsman received a 30% increase in complaints – more than 27,000. The Ombudsman released *“Suspended State”*, a report on a major systemic investigation revealing problems with how the Ministry of Transportation notifies drivers that their licences have been suspended. The Ombudsman found that many drivers had no idea they had been driving illegally for years with suspended licences. Ombudsman staff continues to engage in further consultations and follow-up regarding the government’s progress in implementing Ombudsman recommendations from previous systemic investigations. This year, Ombudsman staff also visited all of the correctional facilities in the province to listen to concerns of frontline staff and hear about issues in this consistently high-volume area of complaints. Furthermore, the Ombudsman released a new edition of his quick reference guide to the open meeting rules for municipalities, which was posted online and sent to every municipal clerk and council member in Ontario. It includes tips and best practice suggestions for officials. In June 2019, under its new mandate, the Office hosted the annual conference of the International Association of Language Commissioners in Toronto, to explore the pivotal role of Language Ombudsman and Commissioners in the protection of minority-language communities around the world.

The **Ombudsperson of British Columbia (Canada)** is expanding its mandate. The Legislative Assembly passed the Public Interest Disclosure Act, giving the Ombudsperson the statutory function of investigating disclosures of wrongdoing and allegations of reprisal from public servants. The office’s Prevention Initiatives team continued to educate public servants about administrative fairness. The office’s outreach efforts targeted underserved communities with a significant focus on indigenous communities, youth and seniors. Ombudsman Jay Chalke issued three public reports: a special report on *“Call wait times for income and disability assistance”*; one on *“Supporting employment for income assistance recipients”* and one on *“Protecting the rights of involuntary patients under the Mental Health Act”*. The office also issued public updates on the implementation of recommendations from a number of past systemic reports as part of the office’s ongoing monitoring program.

In 2018, **Ombudsman Saskatchewan (Canada)** received 3,898 complaints, 3,125 of which were within jurisdiction. Municipalities continue to be one of the Office’s top three sources of complaints behind the Ministry of Social Services and the Ministry of Corrections and Policing. Since receiving municipal jurisdiction, the office has issued several public reports on municipal

matters and has focused significant public education efforts in this area. This year, the office offered webinars and print materials to municipalities on how to set up fair and credible complaint-handling processes for dealing with contraventions of codes of ethics. In October, Mary McFadyen was appointed to a second five-year term as Saskatchewan’s Ombudsman and Public Interest Disclosure Commissioner.

The **Taxpayer’s Ombudsman (Canada)** continued to receive the same record-high level of complaints as the previous year, working actively to break down barriers with the Canada Revenue Agency (CRA) and improving CRA services. The Ombudsman released her fourth systemic report “Fair Warning”, examining the legal warnings issued by the CRA to taxpayers during its debt collection process. Research for the report focused on the processes in place prior to the CRA taking legal action to collect amounts owing, and was initiated based on complaints received from taxpayers. The Ombudsman launched two systemic examinations: one into delays in the CRA’s processing of individual income tax returns and adjustment requests; and one into the degree to which taxpayer rights form the foundation of the CRA’s daily activities and how the CRA ensures it is accountable in upholding these rights. Through other mechanisms, the Ombudsman made a number of additional recommendations to improve the CRA’s service, on subjects such as access to CRA representatives through improved call-back procedures; the clarity of available information on the processes for making online service complaints; the CRA’s program to support volunteers in the preparation of income tax returns for persons with modest incomes; and the clarity and accuracy of information in the General Income Tax and Benefit Guide.

2018 marked a decade of working towards fairness in Toronto City administration for the **Ombudsman Toronto (Canada)**. Cases were up 27% from 2017, resulting in seven public reports and 608 enquiries. The public reports released by Ombudsman Susan Opler included 56 formal recommendations. In the first quarter of 2019, Ombudsman Toronto issued a report looking into issues related to the replacement and installation of hydro poles in an east-end Toronto neighbourhood. The City accepted all of Ombudsman Toronto’s recommendations. Other highlights included the implementation of a new digital case management system, more than 100 stakeholder outreach initiatives, and a 36% increase in social media impressions. Ombudsman Toronto’s consultations and community outreach continued to grow, reaching more residents and members of the City of Toronto’s public service than in previous years.

The **Québec Ombudsman (Canada)** celebrated its 50th anniversary in the National Assembly on 1 May 2019, exactly 50 years after the opening of its office. In addition to the handling of individual complaints (nearly 20,000 requests a year), Québec Ombudsman Marie Rinfret has published two major reports this year: the first entitled “*Contesting the continuance of institutional confinement before the Administrative Court of Québec: for prompt, accessible recourse*” describes the difficulties of this Court to hear and decide on an urgent basis the custody

complaints made by persons who are kept in institutions if their mental state may present a danger for themselves or for others. The Ombudsman's recommendations intend to promote accessibility to this remedy, to improve the administrative processing of applications, and the training of institutional staff. The second report, entitled "*For quality educational services in Nunavik that respect Inuit culture*", highlights recurring problems that compromise the quality of educational services in the Nunavik territory. The Ombudsman's recommendations are mainly directed to the Department of Education and aim at offering better support and tools which are currently lacking. The Québec Ombudsman has also continued its preventive efforts by publicly commenting on four bills dealing with matters as diverse as medical transportation, the regulation of cannabis use, State compensation for victims of natural disasters, and immigration.

Amendments to the Ombudsman Act and the Municipal Government Act expanded the jurisdiction of the **Alberta Ombudsman (Canada)** to include Alberta's approximately 350 municipalities. To meet this challenge, one of the strategies implemented by Ombudsman Marianne Ryan was Early Resolution, a pre-investigative stage whereby before a formal investigation is opened, a jurisdictional written complaint is analysed to determine if it can be resolved informally or if there is a need to open a formal investigation. A major advantage of this process is cases are completed in a timely manner. Early Resolution case numbers increased by two and half times in the pilot year. The Early Resolution approach has been welcomed by government departments, an example being correctional services where the ability to resolve inmate complaints with a modest number of telephone calls reduced the administrative burden for correctional staff and has resulted in speedier responses for the inmates. Seven new staff were hired to meet the expanding jurisdiction which resulted in the need to focus on training and developing clear internal policies and procedures. Building relationships with municipalities became a major focus for 2018. A priority for the coming year is to bring the expanding responsibility for municipalities to the attention of the general public.

The Office of the **Nova Scotia Ombudsman (Canada)** is awaiting a decision from a matter heard before the Nova Scotia Court of Appeal on March 27, 2019 that concerns a question of jurisdiction and access to records. The court application relates to an own motion investigation and a request by Ombudsman William Smith to the respondent department, the Nova Scotia Department of Health and Wellness (DHW) to disclose documents from Adult Protection Services (APS) that relate to the subject of the Ombudsman's investigation. In June 2019, the Nova Scotia Court of Appeal reaffirmed the power of the Nova Scotia Ombudsman (Canada) to investigate allegations against government departments and agencies. The Court ruled the Ombudsman has the authority to receive unredacted records from the Department of Health and Wellness (DHW), after the province had objected to disclose documents from Adult Protection Services (APS) that related to the subject of the Ombudsman's investigation. The Ombudsman and the Health Department had asked the Appeal Court to settle a dispute arising from an investigation. Building on the Youth Summit, the Ombudsman established an Ombudsman Youth Council, to

bring together young people from across Nova Scotia to share their voices and discuss issues concerning young people and how they would like to see the Ombudsman support and engage with young people moving forward. The Ombudsman strives to provide its employees with educational and development opportunities. A training program on investigative interviewing and how to deal with challenging people, new to this office, and likely new to the Ombudsman practice in Canada, was provided to all staff in the office. Attendees were taught skills that included active listening, communication skills, appropriate question types, note taking and much more. Another course was offered on managing unreasonable complainant conduct. This training offered strategies for dealing with unreasonable behaviour and it also invited representatives of both the office of the Ombudsman of New Brunswick, and the Citizens' Representative of Newfoundland and Labrador.

The **Manitoba Ombudsman (Canada)** completed a sweeping review of the City of Winnipeg's Handi-Transit Service. Handi-Transit provides transportation for approximately 7,500 clients who are unable to use the fixed-route transit system because they have a physical disability that significantly impairs their mobility. The investigation was in response to a complaint from the Independent Living Resource Centre, an organization that supports people with disabilities and it resulted in a comprehensive report issued by Ombudsman Charlene Paquin that included 19 recommendations, such as the need to broaden the Handi-Transit eligibility criteria, to produce a comprehensive user guide, or to better communicate about its complaint process. The city accepted all 19 recommendations, and has taken steps to implement some of them.

The **Ombudsman of Dayton and Montgomery County, Ohio (USA)** investigated 700 cases this year, 60% of which concerned Montgomery County agencies and the rest of which were spread over cities, state and federal agencies and school systems. The office provided brief assistance or quick resolution to an additional 858 households. Ombudsman Diane Welborn and her team continued to produce the local television series „*The Ombudsman Program*“ and this year's topics included: „*The Miami Valley Regional Planning Commission's Equity Study*“; „*Dayton Public Schools*“; „*The Food Bank*“; „*The Alzheimer's Association*“; „*The Miami Valley Community Action Partnership*“; and „*The Collaborative Against Abuse, Neglect and Exploitation of the Elderly*“. The Ombudsman continues to publish the weekly „*Ombudsman Column*“ in the regional newspaper, the Dayton Daily News, as well as an electronic „*Ombudsman Office Weekly Update*“ which is distributed to more than 225 public officials in southwest Ohio. The office celebrated its 48th anniversary on 1 March 2019.

RAPPORT ANNUEL
2018/2019

PRÉFACE

Chers adhérents,

Une autre année riche en développements pour l'IIO vient de se terminer, et c'est donc avec plaisir que nous vous présentons le travail, les services et les réalisations de notre organisation en 2018-2019.

Nous avons été en mesure de continuer à offrir à nos membres certains services déjà bien établis. Des formations ont été offertes sur un large éventail de sujets tels que la prévention de la torture, la médiation ou l'impact de la promotion du travail de l'ombudsman. Le programme de subventions régionales a permis encore une fois de financer des projets intéressants sur des sujets liés à l'ombudsman dans les six Régions de l'IIO. L'échange de savoir et d'information entre les membres a été favorisé par des séminaires et des conférences, dont beaucoup ont été organisés afin de souligner l'anniversaire d'institutions très anciennes et respectées réparties de par le monde.

Malheureusement, le nombre de collègues qui sont confrontés à des situations difficiles, qui luttent contre des modifications à leur fondement juridique ou qui font face à des représailles ou à des menaces a également continué à augmenter en 2018-2019, et l'IIO est intervenu à plusieurs reprises en publiant des déclarations officielles pour faire part de ses préoccupations et pour condamner les mesures prises par les gouvernements en cause pour affaiblir des organismes de surveillance indépendants et entraver leur contrôle efficace de l'administration publique.

Ces développements montrent la nécessité impérieuse d'adopter des normes internationales pour promouvoir et protéger l'institution d'ombudsman, et c'est pourquoi nous sommes très heureux d'annoncer qu'un premier pas dans cette direction a été franchi par la Commission de Venise du Conseil de l'Europe, qui a adopté un ensemble de principes sur la protection et la promotion de l'institution d'ombudsman en mars 2019. L'IIO a activement participé à la phase de consultation et d'élaboration de ces principes et continuera de travailler en ce sens afin de sensibiliser le public au concept d'ombudsman et de rendre plus visibles nos institutions et le travail important que nous effectuons.



Peter Tyndall
Président de l'IIO



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSIONS	71
Adhérents de l'IIO	71
Demandes d'adhésion en cours	72
FORMATIONS	74
Atelier sur les enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman à Belfast	74
4 ^e édition de l'atelier de l'IIO destiné aux MNP à Copenhague	75
L'Ombudsman des Pays-Bas présente les « <i>poldershops</i> »	76
Formation OPCAT lors de la conférence de la Région Australasie & Pacifique à Auckland	77
Formation sur la médiation organisée par le Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud	78
Atelier sur l'expérience de mise en réseau en Vallée d'Aoste	78
Conférence biennale et formation de la CAROA	79
SUBVENTIONS RÉGIONALES	80
Subventions régionales 2018-2019	80
Projets des exercices précédents	82
INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE	84
L'Ombudsman de Pologne à nouveau menacé	84
L'Ombudsman du Lesotho fouillé en public par la police de l'État	85
Modifications législatives proposées pour le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario	85
RECHERCHE ET PUBLICATIONS	87
Publication des documents sur les pratiques exemplaires concernant les enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman	87
PROJETS DE L'IIO	88
Principes de Venise	88
Groupe de travail sur les Nations Unies	89
Réforme des Statuts	97

COOPERATION	93
Protocoles d'accord avec des organisations regionals	93
Participation de l'IIO a des evenements internationaux	93
Visites au Secrétariat general	96
CONSEIL D'ADMINISTRATION	98
Comité exécutif	98
Nouveaux représentants dans les Régions	99
Réunion annuelle du Conseil d'administration à Mérida (Mexique)	100
FINANCES	102
Situation financière actuelle	102
Cotisations	103
Audit externe	104
RAPPORTS DES RÉGIONS	105
Région Afrique	105
Région Asie	108
Région Australasie & Pacifique	111
Région Caraïbes & Amérique latine	116
Région Europe	121
Région Amérique du Nord	125

Il y a dix ans, lorsqu'il a été décidé de transférer le siège de l'IIO d'Edmonton (Canada) à Vienne (Autriche), l'IIO comptait 167 membres. Depuis lors, le nombre d'institutions et d'individus membres de l'IIO a augmenté de près de la moitié. Cet afflux massif montre que l'IIO a réussi à se renouveler et à se repositionner en tant que forum actif de réseautage et plateforme efficace pour la communauté mondiale des ombudsmen.

ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 245 membres. De ceux-ci, 198 sont des membres votants et 47 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 106 pays différents (Afrique : 28 pays ; Asie : 13 pays ; Australasie & Pacifique : 8 pays ; Caraïbes & Amérique latine : 9 pays ; Europe : 46 pays ; Amérique du Nord : 2 pays).

La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	30	6
Asie	22	12
Australasie & Pacifique	18	4
Caraïbes & Amérique latine	28	1
Europe	86	8
Amérique du Nord	14	16
TOTAL (dans les Régions)	198	47
Nombre total d'adhérents en 2018/2019 : 245		
<i>(Nombre total d'adhérents en 2017/2018 : 234)</i>		

En 2018-2019, douze institutions d'ombudsman et un individu ont rejoint l'IIO. Neuf institutions candidates se sont qualifiées pour l'adhésion à titre de membre votant. Le Médiateur régional du Vorarlberg (Autriche), qui avait été membre de l'IIO jusqu'en 2013 et qui souhaitait réintégrer l'organisation, a obtenu le statut de membre votant en novembre 2018, sur décision extraordinaire du Conseil d'administration. Huit autres institutions d'ombudsman ont rejoint l'IIO à titre de membres votants en mai 2019, sur décision du Conseil d'administration prise

lors de la réunion de Mérida. Deux de ces nouveaux membres viennent de la Région Afrique, à savoir l’Ombudsman du Mozambique et l’Ombudsman de la Ville de Johannesburg (Afrique du Sud) ; deux autres proviennent de la Région Caraïbes & Amérique latine : la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal et la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (Mexique) ; d’autres nouveaux membres viennent de la Région Europe, à savoir l’Ombudsman des droits de l’homme de Bosnie-Herzégovine et la Sindicatura de Greuges de L’Hospitalet (Espagne), et de la Région Amérique du Nord, à savoir l’Ombudsman de la Ville de Laval (Canada) et l’Ombudsman de l’État d’Hawaï (États-Unis).

Malheureusement, deux membres votants de longue date – le Valedor do Pobo (Galice, Espagne) et le Commissaire aux langues officielles (Canada) – ont mis fin à leur adhésion à l’IOI.

Le nombre de membres ordinaires est passé de 30 en 2017-2018 à 47 au cours du dernier exercice. Trois institutions d’ombudsman – l’Ombudsman de la santé d’Afrique du Sud, l’Ombudsman civil de la ville de Bucheon (Corée du Sud) et le Commissaire aux personnes âgées d’Irlande du Nord (Royaume-Uni) – ainsi qu’une personne individuelle – M^{me} Angelica Zanninelli (Suisse) – ont été acceptées au sein de l’IIO à titre de membre ordinaire.

DEMANDES D’ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2018 et juin 2019, sept institutions se sont renseignées sur l’adhésion à l’IIO. On trouvera dans la liste ci-dessous deux types d’institutions adhérentes potentielles : celles qui ont demandé des informations sur l’adhésion à l’IIO et celles (indiquées en italique) ayant d’ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général.

Région Afrique :

- Ombudsman/Provedor de Justiça, Angola
- Médiateur de la République, Gabon
- Autorité de contrôle administratif, Libye

Région Caraïbes & Amérique latine :

- Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua

Région Europe :

- Gemeentelijke Ombudsman Den Haag, Pays-Bas
- *Haut-commissaire aux droits de l'homme, Fédération de Russie*
- Médiateur de la Ville de Berne, Suisse

En outre, M^{me} Anna Zanardi (conseillère auprès du Conseil d'administration et consultante en matière de changement, Suisse), M. Germano Chrisóstomo Fábio (Ombudsman de la police militaire de l'État de Ceará, Brésil) et une personne du Sri Lanka ont manifesté le souhait de devenir membre de l'IIO sur une base individuelle.

FORMATIONS ET ATELIERS

ATELIER SUR LES ENQUÊTES MENÉES À BELFAST

L'IIO et l'Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord ont organisé un atelier conjoint à Belfast afin d'examiner les pratiques exemplaires en matière d'exercice des pouvoirs relatifs aux « enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman ». Pendant deux jours en octobre 2018, l'atelier a réuni des praticiens, des universitaires et d'autres parties intéressées venant de près de 30 pays.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a profité de l'occasion pour faire le lancement du troisième document de l'IIO sur les pratiques exemplaires qui porte sur les enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman. Il a souligné lors de sa présentation que le pouvoir de mener ce type d'enquête sans recevoir de plainte spécifique au préalable pouvait permettre à un ombudsman de faire la lumière sur des questions qui, autrement, ne seraient pas portées devant le public.

« Je suis ravie et honorée de soutenir le lancement de ce document de l'IIO sur les pratiques exemplaires, qui porte sur les enquêtes menées de la propre initiative de l'ombudsman et qui revêt une telle importance pour les ombudsmen qui ont, ou qui souhaitent avoir, le pouvoir d'agir de leur propre résolution », a déclaré Marie Anderson, Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord. L'Ombudsman Anderson, qui vient elle-même de recevoir récemment le pouvoir d'initiative propre, a indiqué que des informations concernant sa première enquête seraient données dans un proche avenir.

Les autres thèmes de l'atelier de Belfast étaient les suivants : critères de lancement d'une enquête, comment choisir un sujet pour une enquête, et comment adopter une approche fondée sur les droits de l'homme. Les participants ont aussi discuté de la valeur de ces enquêtes. Les thèmes communs constituant le fil rouge des discussions étaient la nécessité de choisir un sujet qui pouvait raisonnablement être traité dans les limites des ressources disponibles, de déterminer le public cible, de planifier et de mener efficacement une enquête et de publier un rapport pour obtenir un impact maximal.

4^E ÉDITION DE L'ATELIER DE L'IIO DESTINÉ AUX MNP À COPENHAGUE

Le 4^e atelier de l'IIO pour les MNP s'est tenu à Copenhague du 7 au 9 novembre 2018. La formation a été généreusement organisée par le Bureau de l'Ombudsman parlementaire du Danemark et rendue possible par l'Association pour la prévention de la torture (APT). Elle a réuni 35 participants de 23 pays différents, qui ont discuté des processus de suivi efficaces pour les recommandations des MNP.

Pays représentés à la formation
Albanie / Australie / Autriche / Chypre / Danemark / Espagne / Estonie / Finlande / Géorgie / Grèce / Hongrie / Islande / Lettonie / Lituanie / Macédoine / Malte / Nouvelle-Zélande / République tchèque / Roumanie / Serbie / Slovénie / Suède / Tonga

L'objectif général de cette série d'ateliers est de soutenir les mécanismes nationaux de prévention (MNP) dans leurs efforts visant la prévention de la torture. L'atelier de Copenhague a été l'occasion pour les participants de discuter de leurs expériences en ce qui concerne la manière de maximiser l'impact des MNP en affinant et en améliorant les recommandations, en mettant en place une méthode de suivi performante et en permettant de suivre de manière systématique et efficace la mise en œuvre des recommandations des MNP.

Au cours des séances de travail interactives et des activités de groupe, les participants ont passé en revue les différents éléments du processus de changement. Le suivi des recommandations des MNP et de leur mise en œuvre a été examiné dans le cadre plus global des modalités entourant les changements apportés par les MNP et de la signification concrète de cette « perspective de changement ».

Afin de comprendre la place des recommandations dans l'ensemble du processus, les participants ont discuté de la question des visites, qui sont le fondement du travail des MNP, ainsi que du processus de rédaction des rapports et des recommandations, afin de définir ce qu'est une bonne recommandation et comment les recommandations et les rapports contribuent au changement.

S'agissant du processus de suivi des recommandations et de leur mise en œuvre, les participants ont examiné différents indicateurs servant à mesurer l'efficacité de la mise en œuvre et à déterminer si les recommandations conduisent au changement souhaité. Plusieurs outils utilisés par les MNP pour suivre les recommandations et leur mise en œuvre ont été présentés afin de donner aux collègues quelques idées sur la manière de mettre en pratique le processus de suivi.

La dernière partie de la formation portait sur l'importance du dialogue en général. Quelles sont les différentes parties impliquées (autorités, acteurs nationaux et internationaux, autres parties prenantes) et comment les MNP peuvent-ils mieux interagir avec ces acteurs afin de parvenir à

un changement ? Les participants se sont séparés en plusieurs groupes de travail pour discuter de la manière dont les MNP peuvent utiliser le dialogue, la communication et la coopération pour s'assurer que les recommandations soient mises en œuvre.

Des représentants du Sous-comité des Nations Unies pour la prévention de la torture (SPT) et du Ludwig Boltzmann Institute for Human Rights (Autriche) ont assisté à l'atelier de trois jours et ont apporté leur expertise et leur contribution aux débats en plénière et aux séances de travail des différents groupes. Jens Modvig, représentant du Comité des Nations Unies contre la torture (CAT), a expliqué comment les MNP peuvent contribuer aux rapports du CAT et aider ainsi à renforcer le suivi des recommandations ; de son côté, Arman Tatoyan, Ombudsman de l'Arménie et ancien membre du Comité européen pour la prévention de la torture (CPT), a parlé des méthodes de travail, des défis et des expériences du MNP arménien après 10 ans de travail. Richard Carver, maître de conférences sur les droits de l'homme et la gouvernance à l'Université Brookes d'Oxford, a présenté les principales conclusions d'une étude menée pour vérifier l'efficacité de la prévention de la torture, concluant que les mesures de prévention donnent des résultats, bien que certaines soient beaucoup plus efficaces que d'autres.

La formation a été animée par l'Association pour la prévention de la torture (APT), qui avait signé un protocole d'accord avec l'IIO plus tôt cette année. L'APT encourage la transparence dans tous les lieux où des personnes sont privées de liberté. Elle a développé au cours des 40 dernières années une vision et une expertise globales dans tous les aspects de la prévention de la torture et a aidé les gouvernements, les systèmes judiciaires et les MNP à prendre des mesures efficaces pour prévenir la torture.

L'OMBUDSMAN DES PAYS-BAS PRÉSENTE LES « POLDERSHOPS »

L'Ombudsman des Pays-Bas croit fermement que le partage du pouvoir de la connaissance, tant au sein de la direction qu'entre les membres du personnel, est un moyen de renforcer les institutions d'ombudsman.

Il a donc introduit en 2018 le concept des « poldershops » dans le cadre des échanges d'expériences dans la Région Europe. Ce type de réunion fait référence à la façon dont les Néerlandais ont tendance à faire en sorte que diverses personnalités de différentes origines puissent se parler. La culture néerlandaise est très égalitaire et chacun devrait pouvoir dire ce qu'il veut. Le format du poldershop permet à tous les participants de partager leur savoir et leurs expériences, mais aussi de poser des questions et d'apprendre dans un cadre informel et ouvert.

Le premier poldershop organisé par l'Ombudsman des Pays-Bas a eu lieu à Amsterdam et portait sur le nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne, qui impose aux institutions d'ombudsman de se conformer à des règles plus strictes tout en

aidant les citoyens à exercer leur droit à la vie privée. Cela pose inévitablement des problèmes pratiques à ces institutions : comment traiter les données à caractère personnel fournies par des plaignants individuels ? Quel est le rôle du responsable de la protection des données dans une institution d'ombudsman ? Quels aspects de la nouvelle réglementation sont essentiels au travail quotidien de l'ombudsman ?

Le deuxième atelier portait sur la communication : comment les bureaux d'ombudsman organisent-ils les communications au sein de leur institution ? Quelles sont les informations qu'ils partagent et avec qui ? Quel est le message principal de l'Ombudsman et comment peuvent-ils mieux rejoindre le public ? Qui sont les groupes cibles et comment l'ombudsman peut-il utiliser efficacement les médias sociaux ? Une conclusion importante de ce poldershop a été que les bureaux d'ombudsman doivent toujours déterminer quel est le meilleur outil pour la tâche à accomplir. Si l'ombudsman souhaite toucher certains groupes cibles, les médias qu'il utilise doivent être les mieux indiqués pour atteindre cet objectif. Les 25 participants se sont montrés fort intéressés par les stratégies de communication des différentes institutions, en particulier celles faisant appel aux médias sociaux.

Le nouveau format poldershop s'est révélé être un moyen d'échange réussi. L'Ombudsman des Pays-Bas a donc annoncé son intention d'organiser un autre poldershop à l'automne 2019 sur le thème « *Ombudsman tools – what they are and how to use them* » (« Les outils de l'Ombudsman – que sont-ils et comment les utiliser »).

FORMATION OPCAT LORS DE LA CONFÉRENCE DE LA RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE À AUCKLAND

La 30^e Conférence des ombudsman de la Région Australasie & Pacifique s'est tenue à Auckland, en Nouvelle-Zélande, les 28 et 29 novembre 2018. L'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, a accueilli collègues et invités en Nouvelle-Zélande afin de discuter de la manière dont les ombudsman demandent aux gouvernements de rendre compte de leurs actions, dans un monde en mutation.

La deuxième journée de la conférence a été consacrée à la formation sur le Protocole facultatif de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT) et à la mise en place de mécanismes nationaux de prévention (MNP) pour surveiller les lieux de détention et la privation de liberté.

L'Ombudsman du Commonwealth, Michael Manthorpe, a parlé de l'expérience récente de l'Australie dans la mise en place d'un mécanisme d'inspection par le MNP dans le cadre de l'OPCAT. Des représentants du MNP de Nouvelle-Zélande ont fait part de leur expérience en matière de surveillance des lieux de détention. C'est donc avec grand plaisir que le Président

de l'IIO, Peter Tyndall, et le Secrétaire général, Günther Kräuter, ont participé à cette partie formative de la conférence et ont présenté le document sur les pratiques exemplaires de l'IIO portant sur la manière de réaliser un changement efficace. Ils ont aussi parlé du dernier atelier sur les MNP qui portait aussi sur la question des recommandations formulées par les MNP et sur la manière de suivre leur mise en œuvre pour assurer un impact maximal et un réel changement.

FORMATION SUR LA MÉDIATION ORGANISÉE PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN D'AFRIQUE DU SUD

Une formation à la médiation pour les ombudsmen africains s'est tenue à Durban, en Afrique du Sud, du 12 au 15 mars 2019. L'IIO, en collaboration avec le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) avait préparé un programme adapté aux besoins des institutions d'ombudsman africaines, pour cette formation qui s'est tenue sous les auspices du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud.

La réunion de la Région Afrique de l'IIO a marqué le début d'une semaine fort chargée qui a réuni les ombudsmen de toute la Région. Cette rencontre était coordonnée par Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen de Zambie et Présidente de la Région Afrique de l'IIO. Le Secrétaire général Günther Kräuter a présenté l'IIO en détail, en mettant l'accent sur l'adhésion à l'IIO ainsi que sur les critères nécessaires pour pouvoir prétendre au statut de membre votant.

La formation à la médiation interactive, qui a débuté le 13 mars, a été dispensée par David McQuoid-Mason, formateur spécialisé sur la médiation en Afrique et professeur à la Faculté de droit de l'Université du KwaZulu-Natal. La formation a été dispensée en anglais et en français. Il convient de saluer la coopération fructueuse et le soutien mutuel entre l'IIO, l'AOMA, le CARO et l'Université du KwaZulu-Natal, sans lesquels cette formation n'aurait pas été possible.

ATELIER SUR L'EXPÉRIENCE DE MISE EN RÉSEAU EN VALLÉE D'AOSTE

Le Médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste (Italie), Enrico Formento Dojot, a généreusement accepté d'organiser en mars 2019 un atelier IIO qui s'est particulièrement concentré sur le sujet « *Working Network: Experience and Perspective of an upcoming reality* » (« Réseaux de travail : expériences et perspectives d'une nouvelle réalité à venir »). La rencontre s'est déroulée au Palazzo Regionale, à Aoste.

Ont été examinés tous les avantages du réseautage, notamment le partage des pratiques exemplaires, le soutien aux collègues menacés et la promotion du développement et de l'extension du concept d'ombudsman. Parmi les intervenants figuraient le Président de l'IIO,

Peter Tyndall, le Président de la Région Europe de l'IIO, Rafael Ribó, ainsi que les membres du Conseil d'administration de la Région Europe, Nick Bennett et Andreas Pottakis.

Bien qu'il existe des bureaux d'ombudsman efficaces dans la plupart des régions d'Italie, les utilisateurs des services publics fournis par l'administration centrale n'ont toujours pas la possibilité de porter plainte auprès d'un ombudsman national doté de la compétence et des pouvoirs appropriés. L'atelier de Val d'Aoste a donc adopté une déclaration appelant à la création d'un ombudsman national en Italie.

CONFÉRENCE BIENNALE ET FORMATION DE LA CAROA

La 10^e conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) a eu lieu du 28 au 31 mai 2019 sous les auspices du Bureau de l'Ombudsman des Bermudes. Le thème de la conférence de deux jours était « *Strengthening the Role and Performance of the Ombudsman and Human Rights Institutions in the Caribbean and Latin America* » (« Renforcement du rôle et des performances de l'ombudsman et des institutions de défense des droits de l'homme dans les Caraïbes et en Amérique latine »).

Comme c'est toujours le cas, la conférence a été suivie par une formation de deux jours dirigée par Victor Ayeni, une autorité internationale bien connue dans le domaine de l'ombudsman et des institutions de surveillance connexes (et qui a appuyé la création de la CAROA). Le thème de la formation était « *Advancing the Ombudsman's Impact, Role, Service and Performance* » (« Renforcer l'impact, le rôle, les services et les performances de l'ombudsman »). Les séances étaient interactives et comportaient des présentations, des études de cas et des exercices pratiques.

Cette formation offerte aux membres de la région des Caraïbes était gratuite et a bénéficié du soutien financier de l'IIO.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Le programme de subventions régionales de l'IIO a pour but d'encourager les institutions d'ombudsman à mettre sur pied et à mener des projets présentant un intérêt non seulement pour elles-mêmes, mais pour l'ensemble de la communauté des ombudsman de leur région. Depuis le lancement de ce programme en 2010-2011, 35 projets régionaux ont été financés ou cofinancés et plus de 210 000 euros ont été dépensés.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2018-2019

En période de restrictions budgétaires, des initiatives telles que le programme de subventions régionales de l'IIO sont particulièrement les bienvenues. En 2018-2019, le Secrétariat général de l'IIO a reçu quinze demandes de subventions régionales, soit un nombre assez important pour un montant total de 42 000 euros qui doit être réparti entre l'ensemble des propositions retenues. L'IIO a jugé valables les 15 projets présentés, mais a dû néanmoins limiter son choix à douze projets particulièrement prometteurs.

RÉGION AFRIQUE

La Région Afrique a été particulièrement active en ce qui concerne la présentation des projets. Trois institutions ont fait une demande et toutes ont reçu une réponse positive.

Le Protecteur du citoyen de Zambie et Présidente de la Région Afrique de l'IIO, Caroline Sokoni, a présenté un projet de formation sur la médiation destiné aux ombudsman africains (une coopération entre le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman [CARO] et l'IIO). Le projet a été accepté et mené à bien en mars 2019. Cette formation de trois jours, animée par le professeur David McQuoid-Mason de l'Université du KwaZulu-Natal à Durban, a été une excellente occasion de parfaire les connaissances et les compétences en matière de médiation et de discuter de pratiques exemplaires.

Le Médiateur des enfants de Maurice recevra des fonds pour une formation intitulée « *The role of Ombudsmen and Mediators in monitoring the situation of children in conflict with the law and deprived of their liberty* » (« Le rôle des ombudsman et des médiateurs dans le suivi des enfants en conflit avec la loi et privés de liberté »).

Le troisième projet de la Région Afrique que l'IIO a décidé de soutenir sera réalisé par le Médiateur de la République du Niger, qui entamera un dialogue entre les chefs de tribus et les

chefs religieux dans le but de trouver une solution au problème du mariage forcé.

RÉGION ASIE

La Région Asie mettra également en œuvre trois projets dans le cadre du programme de subventions régionales 2018-2019.

L'Ombudsman fédéral des impôts et l'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa (tous deux du Pakistan) envisagent de lancer une campagne de sensibilisation du public sur le rôle et l'importance de l'ombudsman. Toujours au Pakistan, l'Ombudsman de la province de Sindh organisera un séminaire intitulé « *Issues in Education Sector in Sindh and Role of Ombudsman* » (« Problèmes relatifs au secteur de l'éducation dans la province de Sindh et rôle de l'Ombudsman »).

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Dans la Région Australasie & Pacifique, l'IIO cofinancera un atelier de formation pour les enquêteurs des bureaux d'ombudsman destiné aux pays du Pacifique (Îles Cook, Îles Salomon, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Samoa, Tonga, Tuvalu et Vanuatu). C'est le bureau de l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande qui animera la formation, qui consistera en l'examen d'une plainte typique tout au long du processus d'enquête, de sa transmission jusqu'à sa conclusion (aboutissement à une entente ou rapport officiel).

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Une initiative particulièrement intéressante a été présentée par l'Ombudsman de la ville de Buenos Aires (Argentine). Depuis 2009, l'Ombudsman de la ville de Buenos Aires a agi à titre d'observateur lors d'élections à l'échelle locale et nationale afin de garantir les droits électoraux des couches défavorisées de la population. L'Ombudsman de la ville de Buenos Aires étendra l'initiative à d'autres pays d'Amérique du Sud et participera en titre d'observateur aux élections qui se dérouleront en Uruguay, au Panama et au Guatemala en 2019. En cofinçant les observations électorales, l'IIO joue un rôle actif dans le renforcement des processus démocratiques.

La deuxième institution de la Région Caraïbes & Amérique latine qui a reçu une subvention régionale de l'IIO est l'Ombudsman des Bermudes. Les fonds ont été alloués à la 10^e Conférence biennale et formation de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA), qui s'est déroulée aux Bermudes à la fin du mois de mai 2019.

RÉGION EUROPE

Plusieurs demandes de subventions ont été présentées par des membres de la Région Europe. L'IIO a décidé de financer un projet d'atelier présenté par l'Ombudsman de Lettonie, qui se tiendra à Riga à la mi-octobre 2019 et sera ouvert aux membres de l'ensemble de la Région Europe. L'atelier portera sur le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et sur les différents aspects à prendre en compte par les institutions de défense des droits de l'homme.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'IIO a décidé de partager la subvention régionale disponible pour la Région Amérique du Nord entre un membre canadien et trois membres américains qui organisent conjointement une formation.

L'événement organisé par l'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada), intitulé « *Symposium on the Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services* » (« Symposium sur l'avenir du mandat et des services de l'ombudsman parlementaire ») s'est tenu à Victoria en juin 2019. Les sujets abordés lors de l'événement comprenaient l'émergence, la diffusion et l'évolution des modèles d'ombudsman au Canada ; le passage des constatations aux recommandations et les stratégies pour influencer le fonctionnement du gouvernement ; la gestion des attentes des citoyens et du gouvernement et la mise en place de stratégies de leadership efficaces pour les ombudsman ; et enfin, l'avenir des ombudsman et de leurs bureaux.

Le deuxième projet à être mis en œuvre avec le soutien de l'IIO est une formation intitulée « *Dealing with Unreasonable Complainant Conduct* » (« Gestion des comportements déraisonnables des plaignants ») qui sera organisée conjointement par le bureau de l'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery, le bureau de l'Ombudsman de l'État de l'Iowa et le bureau de l'Ombudsman de l'État d'Hawaï en septembre 2019.

PROJETS DES EXERCICES PRÉCÉDENTS

En 2018-2019, deux projets régionaux financés par des subventions accordées lors de l'exercice 2017-2018 ont été mis en œuvre.

Le dernier projet entrepris au titre du fonds d'urgence des Caraïbes – la relance du site Web de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) – a été achevé. Le nouveau site devrait permettre d'assurer la communication dans la Région, ce qui était extrêmement difficile à la suite des ouragans de 2017.

Dans la Région Europe, l'Ombudsman de la Lettonie a mené à bien un projet de recherche sur les questions relatives à la famille. En collaboration avec les institutions nationales des droits de l'homme de Lituanie, d'Estonie et de Pologne, les spécialistes lettons ont examiné les pratiques relatives à l'administration des pensions alimentaires pour enfants.

OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES

Ces dernières années, l'IIO a été informé à maintes reprises des situations difficiles un peu partout dans le monde qui constituent une menace pour l'indépendance du travail des institutions d'ombudsman. En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend ces difficultés très au sérieux et a offert soutien et solidarité aux collègues ombudsman d'un peu partout dans le monde, qu'ils soient membres ou non de l'IIO.

L'OMBUDSMAN DE POLOGNE À NOUVEAU MENACÉ

L'IIO a apporté en 2016 son soutien au Commissaire polonais aux droits de l'homme (Ombudsman) en effectuant une mission d'enquête sur place et en rendant compte de ses conclusions lors d'une conférence de presse à Varsovie (se reporter aux rapports annuels de l'IIO 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018).

Bien que la mission d'enquête de l'IIO en Pologne se soit terminée en octobre 2016, l'organisation surveille de près l'évolution de la situation dans le pays et les événements prouvent malheureusement la nécessité de le faire.

La télévision publique polonaise (TVP) a poursuivi l'Ombudsman de Pologne Adam Bodnar en tant que personne physique pour une déclaration qu'il a faite sur un portail en ligne concernant le meurtre du maire de Gdansk, Paweł Adamowicz, poignardé à mort lors d'un événement caritatif en janvier de cette année. En raison des reportages extrêmement négatifs sur le maire diffusés continuellement par TVP, la chaîne de télévision a récemment reçu un grand nombre de critiques. Adam Bodnar, en sa qualité d'Ombudsman, a demandé que les activités du radiodiffuseur public liées à Paweł Adamowicz soient examinées avec soin afin de vérifier si elles avaient été menées dans le respect des principes d'équité et de diligence requise. Il est maintenant poursuivi par TVP pour 300 000 euros de dommages et intérêts pour cette déclaration.

Le premier geste de l'IIO a été d'envoyer une lettre de soutien à l'Ombudsman confirmant qu'il continuerait à apporter son aide et son soutien total. D'autres organisations telles que l'Alliance mondiale des INDH (AMINDH) – en particulier son chapitre européen, le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH) – ont également exprimé leur préoccupation en publiant des déclarations officielles à l'appui de l'Ombudsman de la Pologne, déclarations que l'IIO a d'ailleurs pleinement approuvées.

Le 25 mars 2019, l'Ombudsman de Pologne a invité des représentants de différentes institutions internationales de défense des droits de l'homme à débattre de la situation actuelle et des menaces qui pèsent sur lui. Des représentants du Conseil de l'Europe, du REINDH, de l'AMINDH, du Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme (BIDDH), du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) et de l'IIO étaient présents à cette réunion.

Ils ont dit craindre que la poursuite récemment déposée contre Adam Bodnar en tant que personne physique pour une déclaration qu'il a faite en sa qualité professionnelle est incompatible avec les engagements internationaux de la Pologne pour protéger l'indépendance institutionnelle de l'Ombudsman, qui dispose d'un mandat constitutionnel de défendre les droits de l'homme en Pologne.

Le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, s'est déclaré préoccupé par la situation et par ce nouveau type de menace qui met beaucoup de pression sur les institutions d'ombudsman. « Le réseau international des institutions de défense des droits de l'homme ne tolérera pas cette situation et soutiendra activement Adam Bodnar », a-t-il indiqué.

Les organisations participantes ont manifesté leur soutien sans faille à l'Ombudsman de la Pologne et ont saisi l'occasion pour discuter de l'importance de la protection de l'indépendance des institutions d'ombudsman en général.

L'OMBUDSMAN DU LESOTHO FOUILLÉ EN PUBLIC PAR LA POLICE

L'IIO a publié une lettre ouverte en appui à l'Ombudsman du Royaume du Lesotho, qui a fait l'objet d'une fouille en public par la police de l'État dans la salle où il tenait des audiences en juin 2018.

L'indépendance est un aspect fondamental des institutions d'ombudsman et doit être garantie par des dispositions de la législation nationale, de préférence dans la Constitution, et aussi sur le plan pratique et fonctionnel. C'est donc avec une vive inquiétude que l'IIO a appris que l'Ombudsman du Lesotho, l'avocat Leshele Thoahlane, avait été fouillé par la police en présence de citoyens et de journalistes dans la salle où il tenait des audiences.

Dans une lettre ouverte signée par le Président de l'IIO, Peter Tyndall, le Secrétaire général Günther Kräuter et la Présidente de la Région Afrique, Caroline Sokoni, et publiée sur le site Web de l'IIO, il a été clairement indiqué que de telles actions sont tout à fait inacceptables, car elles témoignent d'un manque total de respect pour le bureau de l'Ombudsman et pour le titulaire lui-même. Cela risquerait de saper l'autorité de l'institution aux yeux des citoyens, qui pourraient hésiter à faire usage de leur droit de plainte envers l'administration publique, au détriment des principes de bonne administration et de primauté de la loi.

L'IIO s'est déclaré profondément préoccupé par ces gestes et a réaffirmé sa détermination à renforcer et à défendre l'indépendance des institutions d'ombudsman à travers le monde.

MODIFICATIONS LÉGISLATIVES PROPOSÉES POUR LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

Le Canada, qui a hébergé l'IIO à ses débuts, s'est toujours montré un pionnier pour les institutions d'ombudsman. Le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario est un membre très estimé et est considéré comme un modèle de pratique exemplaire. Outre le fait qu'il anime de nombreuses formations, c'est aussi un soutien important pour d'autres institutions d'ombudsman de par le monde.

L'IIO a donc été d'autant plus surpris quand il a pris connaissance des propositions de modification à la législation régissant l'ombudsman, qui permettraient de le suspendre sans motif et, de ce fait, porteraient gravement atteinte à l'indépendance de l'institution.

L'IIO a envoyé une lettre au premier ministre dans laquelle il exprimait ses préoccupations. Le Président de l'IIO Peter Tyndall et le Secrétaire général Günther Kräuter ont souligné qu'un tel changement législatif serait totalement inapproprié et incompatible avec l'ensemble des directives relatives aux pratiques exemplaires. La lettre faisait également référence au document de l'IIO portant sur les pratiques exemplaires en matière de développement et de réforme des mécanismes d'ombudsman, qui énonce clairement les principes clés, notamment l'indépendance, pour la mise en place d'institutions fortes.

L'IIO a en outre souligné que le Parlement, et non le gouvernement, devrait être responsable de l'élaboration des lois régissant l'ombudsman. Le rôle de l'ombudsman est de demander des comptes à l'administration au nom du Parlement. La loi présentée par le gouvernement pourrait être perçue comme une atteinte à l'indépendance de l'institution. L'IIO n'est au courant d'aucun précédent ailleurs dans le monde et cela irait tout à fait à l'encontre de ce qu'on peut attendre d'une démocratie parlementaire établie de longue date. Il est donc instamment demandé dans la lettre de ne pas procéder de la sorte.

PUBLICATION DES DOCUMENTS SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES CONCERNANT LES ENQUÊTES MENÉES À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN

L'IIO a introduit en juin 2017 sa collection de publications sur les pratiques exemplaires. L'objectif principal de cette nouvelle collection est de proposer des outils d'orientation aux membres de l'IIO, aux collègues ombudsman et aux autres parties intéressées. Ces documents abordent des sujets clés afin d'appuyer des mécanismes de contrôle forts et indépendants et sont donc pertinents pour les institutions d'ombudsman du monde entier. Ils sont disponibles sur le site Web de l'IIO.

Le 3e numéro de la série de documents sur les pratiques exemplaires porte sur « *Own motion investigation* » (« Enquêtes menées à l'initiative propre de l'ombudsman »). Elles permettent à l'ombudsman d'entamer l'examen d'une situation sans avoir reçu de plainte en particulier, contrairement à ce qui se fait habituellement. Le pouvoir de mener une enquête de son propre chef est désormais une caractéristique de la plupart des organismes d'ombudsman, mais l'utilisation de ce pouvoir varie considérablement entre eux.

Il est utilisé assez fréquemment au sein de certaines juridictions pendant qu'il l'est beaucoup moins au sein d'autres, dans lesquelles il est considéré comme requis uniquement dans des situations particulières. De nombreux bureaux d'ombudsman mènent également des enquêtes systémiques, qui examinent les causes profondes à l'origine d'un nombre important de plaintes individuelles. La plupart des enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman (mais pas toutes) ont donc aussi une composante systémique.

Le document comporte de nombreux exemples tirés de la communauté des membres de l'IIO et met en lumière différentes approches et méthodologies pour mener ce type d'enquêtes qui ne sont pas déclenchées par une plainte individuelle, mais privilégient plutôt l'aspect systémique.

Ce troisième numéro de la série sur les pratiques exemplaires a été officiellement lancé par le Président Peter Tyndall à l'occasion d'un événement de l'IIO sur les enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman et organisé par l'Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord à Belfast en octobre 2018.

PROJETS DE L'IIO

PRINCIPES DE VENISE

Le 15 mars 2019, les « *Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution* » (« Les principes sur la protection et la promotion de l'institution d'ombudsman », ou « Les principes de Venise ») ont été adoptés par la Commission de Venise. La Commission de Venise est la Commission européenne pour la démocratie par le droit du Conseil de l'Europe et fournit des conseils juridiques à ses États membres.

Les 25 Principes de Venise constituent le premier ensemble de normes internationales et indépendantes pour l'institution du médiateur. Ils sont l'équivalent des Principes de Paris qui définissent les normes au regard desquelles les institutions nationales des droits de l'homme sont jugées par les Nations Unies. Ils jouent un rôle clé dans la protection des bureaux d'ombudsman qui font actuellement face à des menaces. Ils fournissent une orientation concernant l'amélioration des bureaux d'ombudsman existants et établissent un modèle pour la création de nouveaux bureaux là où ils n'existent pas encore.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, la Vice-présidente de la Région Europe, Catherine De Bruecker (Médiatrice fédérale de Belgique et aussi représentante de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), ainsi qu'Andreas Pottakis (membre du Conseil d'administration de la Région Europe et Ombudsman de la Grèce, représentant également l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée) ont pris la parole lors de la dernière réunion de la Commission de Venise. Carmen Comas-Mata Mira, représentante de la Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans, est également intervenue.

L'IIO a grandement participé à l'évolution des Principes en raison de leur importance et aussi parce qu'on s'est rendu compte que tout ensemble de principes qui n'est pas suffisamment ambitieux pourrait nuire aux institutions existantes.

« Les Principes de Venise établissent un ensemble complet de normes acceptées sur le plan international pour le bon fonctionnement et l'indépendance des institutions de médiateur partout dans le monde », a déclaré Peter Tyndall, Président de l'IIO.

Le projet examiné par la Commission de Venise a fait l'objet de quelques modifications mineures, notamment le renforcement de la protection contre les révocations inappropriées. La version finale est beaucoup plus robuste que les projets initiaux et reflète les bénéfices apportés par une vaste consultation dans laquelle l'IIO – ainsi que d'autres organes représentatifs – s'est beaucoup impliqué.

L'IIO salue le travail de la Commission et du groupe chargé de la rédaction : Mme Lydie Err (ancienne Ombudsman du Luxembourg), M. Jan Helgesen (Norvège), M. Johan Hirschfeldt (Suède), M. Jørgen Steen Sørensen (Ombudsman du Danemark et membre de la Commission de Venise) et M. Igli Totozani (ancien Ombudsman de l'Albanie). Il salue également le travail du Secrétariat de la Commission de Venise, en particulier Mme Caroline Martin. Leur volonté de collaborer avec l'IIO et les autres associations d'ombudsman, ainsi qu'avec des acteurs internationaux tels que le Conseil de l'Europe et le HCR, a permis de faire de la version finale un document essentiel pour l'avenir de l'ombudsman en Europe et au-delà.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES

Depuis les années 1990, les organismes de défense des droits de l'homme des Nations Unies ont mis en avant les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) en tant qu'interlocuteurs nationaux faisant le lien entre le citoyen et l'État, et entre le droit international relatif aux droits de l'homme et le contexte juridique national.

Avec l'adoption des « Principes de Paris » en 1993, l'Assemblée générale des Nations Unies a mis en place un ensemble de normes internationalement reconnues pour évaluer la crédibilité et l'efficacité des INDH et a encouragé les États membres à établir, soit dans leur Constitution ou au moyen d'une loi, des INDH indépendantes chargées de promouvoir et de protéger les droits de l'homme. Les États membres sont libres de choisir le type d'INDH qui correspond le mieux à leurs objectifs nationaux. Dans de nombreux cas, ce sont les institutions nationales d'ombudsman ou des institutions hybrides qui combinent plusieurs mandats et jouent également le rôle d'INDH.

L'ONU semble donc être un partenaire de travail naturel de l'IIO, ce dernier étant le seul réseau international d'institutions d'ombudsman représentant 191 membres dans 100 pays différents. Une alliance renforcée avec l'ONU semble donc un objectif approprié et réaliste, car le travail des institutions d'ombudsman comprend la promotion des droits de l'homme, de la bonne gouvernance, de la primauté de la loi et de structures reposant sur l'intégrité.

Cependant, l'IIO a été mis de côté pendant de nombreuses années, en dépit du fait qu'un grand nombre de ses membres font office d'institutions des droits de l'homme. Parallèlement, avec l'adoption des Principes de Paris, l'ONU a noué des relations étroites et officielles avec le réseau représentatif des INDH, l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (AMINDH).

C'est dans cet esprit que l'IIO s'est efforcé au cours des dernières années de resserrer ses liens avec l'ONU afin de sensibiliser les organismes et les responsables des Nations Unies à la notion d'ombudsman et au rôle important que jouent les institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme.

Le 30 avril 2018, l'IIO a organisé un événement parallèle au siège des Nations Unies à New York pour marquer le 40e anniversaire de sa création en 1978, pendant lequel des représentants de l'ONU et de la communauté des ombudsman ont pu discuter. C'était le cadre idéal pour promouvoir et mettre en valeur le travail important accompli par les institutions d'ombudsman dans le domaine des droits de l'homme. Comme le Président Tyndall l'a souligné dans son discours : « Les institutions d'ombudsman sont des organismes de surveillance qui peuvent faire avancer les objectifs de l'ONU. »

L'IIO était heureux de s'associer à des organisations partenaires régionales telles que l'Association des Ombudsman et Médiateurs africains (AOMA), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la Fédération ibéro-américaine des Ombudsman (FIO), l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO) et l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA). Des représentants de ces organisations étaient aussi présents à New York pour manifester leur engagement et leur soutien.

La rencontre de New York a cependant montré qu'il y avait toujours un manque de compréhension considérable parmi les organismes et les responsables des Nations Unies à propos du concept d'ombudsman et de l'important travail accompli par les bureaux d'ombudsman dans le domaine des droits de l'homme.

Lors de sa réunion de 2018 à Toronto, l'IIO a donc mis en place un groupe de travail sur les Nations Unies composé de représentants de chacune des Régions de l'IIO qui ont une grande expérience des relations avec les Nations Unies ou qui ont forgé des relations de travail étroites avec les organismes des Nations Unies. La tâche du Groupe de travail est d'élaborer une stratégie sur la manière de faire appel aux organes de l'ONU, dans le but de renforcer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de l'organisation et d'obtenir une reconnaissance officielle de ces institutions par l'ONU, par exemple en adoptant un ensemble de principes pour la création de bureaux d'ombudsman équivalents aux Principes de Paris pour les INDH.

Lors d'une téléconférence du groupe en janvier 2019, il a été décidé de focaliser les travaux sur les cinq objectifs suivants :

(1) RÉOLUTION DE L'ONU SUR L'OMBUDSMAN

Examiner de plus près la résolution existante des Nations Unies intitulée « *The role of the Ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights* » (« Le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme »). (A/RES/72/186 du 29 janvier 2018) ; examiner si le rôle des institutions d'ombudsman est suffisamment reconnu et déterminer au besoin les modifications à apporter à la résolution existante.

(2) PRENDRE CONTACT AVEC LES MISSIONS PERMANENTES

Rédiger un modèle de lettre qui pourrait être envoyée par les institutions membres aux missions et aux représentants permanents auprès de l'ONU pour les informer de l'intention de l'IIO de resserrer ses liens avec l'ONU et solliciter leur soutien.

(3) L'AMINDH ET LES ORGANISMES DE DÉFENSE DES DROITS DE L'HOMME À GENÈVE

Profiter de la réunion de l'AMINDH en 2019 pour approcher les institutions de défense des droits de l'homme des Nations Unies à Genève, faire connaître le travail de l'IIO et présenter l'Ombudsman en tant qu'allié important dans la mise en œuvre du programme des Nations Unies, notamment les objectifs de développement durable de l'Agenda 2030.

(4) PRINCIPES DE L'OMBUDSMAN

Aspirer à la reconnaissance officielle des institutions d'ombudsman par l'ONU par l'élaboration et l'adoption d'un ensemble de principes équivalents aux Principes de Paris pour les INDH.

(5) STATUT CONSULTATIF À L'ECOSOC

Un projet à plus long terme consistera à demander à nouveau le statut consultatif auprès de l'ECOSOC. Avant de recommencer cet exercice, l'IIO tentera de signer un protocole d'accord avec l'Association des ombudsman d'Asie (AOA).

RÉFORME DES STATUTS

Les Statuts de l'IIO, qui constituent le principal outil régissant le travail de notre organisation, ont bien évolué depuis leur première mouture et les dernières modifications remontent à l'Assemblée générale de l'IIO à Wellington en 2012.

Lors de l'Assemblée générale de Bangkok en 2016, diverses questions ont été soulevées qui ont rendu nécessaire la révision des Statuts actuels. Le Conseil d'administration a donc mis en place un Comité chargé des Statuts afin de déterminer, examiner et élaborer un ensemble de modifications à apporter pour répondre aux problèmes soulevés à Bangkok. Le Comité a présenté au Conseil d'administration de l'IIO en 2018 un document de travail contenant une première série de propositions de modifications.

On se souviendra qu'il a été impossible d'obtenir le quorum lors de l'Assemblée générale qui s'est tenue à Bangkok en 2016, malgré le fait qu'il n'y ait jamais eu autant de membres votants lors d'une Assemblée générale. Le Conseil d'administration était donc d'avis que les **exigences relatives au quorum** pour les assemblées générales (Article 14.3) devaient être revues pour

faciliter l'atteinte dudit quorum, tout en veillant à ce qu'il y ait un minimum de participation, afin de garantir un équilibre entre efficacité, inclusivité et légitimité des décisions prises par l'Assemblée générale.

En ce qui concerne les critères du statut de **membre votant**, le Conseil d'administration a décidé que les dispositions actuelles (Article 2 et Article 6.2) n'excluaient en aucune manière une institution ou une autre de manière injuste et que, par conséquent, aucune modification n'était nécessaire pour le moment.

Le Conseil d'administration n'a pas approuvé les propositions appelant à une **représentation des Conseils d'administration des Régions** en fonction de la population. Il a toutefois approuvé une proposition du Comité exécutif d'élargir les dispositions actuelles sur la représentation des Régions au sein du Conseil d'administration de l'IIO (Article 11.1(c)) et de modifier le nombre de membres votants nécessaire pour renforcer la représentation au Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration n'a trouvé aucune raison de modifier les dispositions actuelles sur **l'attribution de membres aux régions** (Articles 22.2 et 13.7) et ne recommandera donc aucune modification aux Statuts à cet égard.

Le Conseil d'administration décide de ne pas recommander l'introduction d'une **présidence tournante**. Cette décision reposait sur le fait qu'un vote indicatif de l'Assemblée générale de 2016 montrait une nette préférence pour le suffrage universel, c'est-à-dire l'élection du Comité exécutif (y compris le Président) par tous les membres votants. Des garanties ont été mises en place pour garantir l'équilibre régional lors de l'élection des membres du Comité exécutif par tous les membres votants.

Le Conseil d'administration est d'avis que les six Régions devraient être représentées de manière égale au sein du **Comité exécutif**. Il recommandera donc de modifier les Statuts afin que les Présidents des Régions n'ayant pas de représentants au sein du Comité exécutif deviennent automatiquement membres de celui-ci. Ainsi, chacune des Régions sera représentée de manière égale dans les processus décisionnels clés de l'organisation.

En ce qui concerne la possibilité de voter par procuration, le Conseil d'administration a confirmé que les dispositions actuelles (Article 14.4) sont appropriées, mais que le délai de préavis peut être réduit à une semaine à l'avance.

Une première version des articles modifiés sera d'abord examinée par le Conseil d'administration lors de sa réunion de 2019 avant de les soumettre à l'ensemble des membres de l'IIO dans le cadre d'une consultation ouverte. Le document final sera présenté à l'Assemblée générale de Dublin en 2020 pour examen et approbation.

PROTOCOLES D'ACCORD AVEC DES ORGANISATIONS RÉGIONALES

Un protocole d'accord a été signé entre l'IIO et l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) le 2 octobre 2018.

L'AOM a été créée en décembre 2008 lors de la deuxième réunion du réseau des médiateurs et des institutions d'ombudsman à Marseille (France). Sa création est le résultat de l'engagement commun des membres fondateurs, à savoir le Médiateur du Royaume du Maroc, le Défenseur du peuple d'Espagne et le Médiateur de la République française. La mission de l'AOM est la promotion et la défense des droits fondamentaux dans les pays du bassin méditerranéen. L'objectif commun est de diffuser les principes de démocratie et de bonne gouvernance.

En signant le protocole d'accord, les deux organisations, guidées par la volonté d'établir une relation mutuellement avantageuse et coopérative, soulignent la volonté de coopérer étroitement à l'avenir, de favoriser l'échange d'informations et d'expertise et de faciliter la participation à des conférences, réunions, séminaires de formation, etc.

PARTICIPATION DE L'IIO A DES EVENEMENTS INTERNATIONAUX

CONFÉRENCE POUR SOULIGNER LE 20^E ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN DE MOLDAVIE

À l'occasion du 20^e anniversaire de son bureau, l'Ombudsman de la République de Moldavie a invité des institutions d'ombudsman, des représentants des INDH et les autorités publiques à assister à une conférence portant sur « *Evolution and role of national human rights institution in the modern society* » (« Évolution et le rôle des institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la société moderne »).

Cette conférence de deux jours s'est tenue en septembre 2018. Lors de la première journée, l'Ombudsman et des représentants des INDH ont discuté de questions telles que l'évolution des organisations de défense des droits de l'homme et la nécessité de réseaux internationaux bien établis pour renforcer le mandat de leurs institutions respectives.

Le Secrétaire général, Günther Kräuter, a été invité à parler du 40^e anniversaire de l'IIO ainsi que du rôle de l'organisation dans le renforcement et l'extension du mandat des bureaux d'ombudsman partout dans le monde. M. Kräuter a félicité l'Ombudsman Mihail Cotorobai et

son équipe pour le travail qu'ils effectuent et a souligné l'importance cruciale d'organismes tels que l'Ombudsman de Moldavie pour leur pays et leur région. La promotion de la démocratie, de la primauté de la loi et de la protection des droits de l'homme revêt une importance capitale pour la société, en particulier à une époque où l'ensemble de ces droits est menacé de diverses manières de par le monde.

Commentant l'importance de la coopération internationale, l'Ombudsman de la République de Moldavie a déclaré : « La force de notre institution d'ombudsman repose sur le soutien international. C'est la raison pour laquelle l'Ombudsman de Moldavie est membre de l'IIO et accorde une grande importance à la coopération. »

CONFÉRENCE DE LA RÉGION EUROPE DE L'IIO À BRUXELLES

La Région Europe de l'IIO a tenu sa conférence quadriennale à Bruxelles du 1^{er} au 3 octobre 2018. C'est pour célébrer son 20^e anniversaire que le Bureau de l'Ombudsman fédéral de Belgique a organisé cet événement pendant lequel certains de ses homologues ont été invités à débattre du thème « *The Ombudsman in an open and participative society* » (« L'ombudsman dans une société ouverte et participative ») dans l'enceinte du Sénat belge.

Parmi les participants à la conférence figuraient des ombudsman de toute l'Europe, ainsi que des collègues d'Australie, du Canada, du Malawi, de Saint-Martin, de Thaïlande et de Zambie. Se sont joints au groupe des représentants d'organisations partenaires telles que l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO), le Forum canadien des ombudsmans (FCO), le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH), ainsi que des représentants du Conseil de l'Europe, de la Cour européenne des droits de l'homme et de la branche européenne du HCDH.

La conférence a débuté par la réunion de l'Assemblée générale des membres de la Région Europe de l'IIO. Rafael Ribó, Ombudsman de Catalogne et Président de la Région Europe de l'IIO, a rendu compte des activités menées dans la Région, telles que celles portant sur la migration et l'intégration des réfugiés – un projet lancé avec succès par l'Ombudsman des Pays-Bas, celui de la Grèce et celui du Pays basque (Espagne).

Comportant trois séances, la conférence elle-même a traité de sujets tels que l'Ombudsman et l'accès à l'information, l'Ombudsman en tant que catalyseur de la participation des citoyens et l'Ombudsman en tant que garant des engagements internationaux. Les documents et les interventions seront disponibles dans l'espace membre du site Web de l'IIO en temps voulu.

De plus, le Président de l'IIO, Peter Tyndall, ainsi que la Présidente de l'AOM, Erinda Ballanca, ont signé un protocole d'accord entre les deux organisations.

Enfin, la Conférence a aussi été l'occasion de souligner les anniversaires du Bureau de l'Ombudsman fédéral de Belgique, créé il y a 20 ans, et de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), mis sur pied voilà 40 ans. Lors de son intervention à l'occasion du 40e anniversaire de l'IIO, le Secrétaire général, Günther Kräuter, a rappelé les valeurs fondamentales et la mission de l'IIO, ainsi que l'importance de réunir des collègues au sein de ce réseau international afin de faciliter l'échange des connaissances et la promotion et la protection des droits des citoyens.

30^E CONFÉRENCE DE LA RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE À AUCKLAND

La 30^e Conférence des Ombudsman de la Région Australasie & Pacifique s'est tenue à Auckland, en Nouvelle-Zélande, en novembre 2018. L'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, a accueilli collègues et invités afin de discuter de la manière dont les ombudsman demandent aux gouvernements de rendre compte de leurs actions, dans un monde en mutation.

Au cours de cet événement, les ombudsman ont pu débattre de différents sujets, tels que les défis propres à la Région Asie et Pacifique, de comment les ombudsman et les organisations œuvrant dans le secteur de l'intégrité peuvent aider à combattre les inégalités auxquelles les femmes sont encore confrontées ou encore du rôle de l'ombudsman face aux problèmes environnementaux.

Les personnes suivantes sont intervenues : le Président de l'IIO, Peter Tyndall, le deuxième Vice-président et Ombudsman de l'Australie-Occidentale, Chris Field, le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, l'ancienne Présidente de l'IIO, Beverley Wakem, ainsi que les Ombudsman de Tonga, de Vanuatu, de Papouasie-Nouvelle-Guinée et d'Australie.

La deuxième journée a été consacrée à la formation relative au Protocole facultatif de l'ONU à la Convention contre la torture (OPCAT) et à la mise en place de mécanismes nationaux de prévention (MNP) pour surveiller les lieux de détention et la privation de liberté.

L'OMBUDSMAN DE LA GRÈCE CÉLÈBRE SON 20^E ANNIVERSAIRE

Andreas Pottakis, l'Ombudsman de la Grèce, a organisé une réception et une conférence à Athènes en février 2019 à l'occasion du 20^e anniversaire de l'institution. Dans le cadre de cet événement, une conférence internationale s'est tenue au Parlement hellénique dont le titre était « *State and Society – Challenges to Rights and Freedoms* » (« État et société – des défis en matière de droits et de libertés »).

Au cours de ces deux jours, des représentants de nombreuses institutions d'ombudsman et d'autres organisations internationales, telles que l'Organisation internationale pour les migrations

(OIM) ou le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), ont pu discuter des défis à la cohésion sociale, aux droits des migrants et aux droits et libertés à l'ère numérique.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, le Secrétaire général Günther Kräuter et le Président de la Région Europe Rafael Ribó ont assisté à l'événement et ont félicité l'Ombudsman de la Grèce pour le travail important qu'il accomplit.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Outre le fait que des responsables de l'IIO sont présents à de nombreux événements régionaux, nationaux et internationaux, le Secrétariat général accueille aussi régulièrement à Vienne des visiteurs venus d'institutions et d'organisations partenaires.

Parmi les nombreux visiteurs au cours de l'exercice, mentionnons le président de **l'Inspection générale de l'Iran**, le juge Naser Seraji, qui a profité de sa participation à la 10^e conférence annuelle de l'Association internationale des autorités anticorruption à Vienne pour rencontrer le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter.

Les entretiens entre les deux hommes ont surtout porté sur le partenariat grandissant entre l'IIO et les associations d'ombudsman du monde entier. Le Secrétaire général a exprimé le souhait que l'IIO puisse signer dans un proche avenir un protocole d'accord avec l'Association des ombudsman d'Asie (AOA) et a sollicité à cet égard l'appui du juge Seraji. L'Organisation pour l'inspection générale de l'Iran, l'un des fondateurs de l'AOA, est à présent membre du Conseil d'administration et trésorier de cette association.

En février 2019, M^{me} Dunja Mijatović, **Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe**, a rendu visite au Secrétaire général de l'IIO pour discuter des développements récents dans le domaine des droits de l'homme, en particulier en ce qui concerne les migrations, la violence à l'égard des femmes, les droits de l'enfant et les tentatives de restreindre les droits de l'homme un peu partout à travers le monde, y compris dans les États membres du Conseil de l'Europe.

M. Kräuter et M^{me} Mijatović ont fait part de leurs préoccupations concernant le fait que les institutions d'ombudsman doivent travailler de plus en plus souvent dans des conditions difficiles ou sont menacées lorsque les gouvernements considèrent d'un mauvais œil leur travail d'enquête. La pression peut se manifester de différentes façons. Il s'agit souvent dans un premier temps de mesures subtiles et presque invisibles, par exemple des réductions budgétaires ou l'élargissement du mandat de l'ombudsman sans fournir les ressources nécessaires, a indiqué la commissaire Mijatović. Cette dernière a exprimé sa préoccupation face aux développements et au climat actuels en Europe centrale. « Il est alarmant de constater que l'importance des droits

de l'homme, l'une des valeurs et des avancées fondamentales des démocraties modernes, est en déclin. Un énorme recul se fait sentir dans toute l'Europe. C'est pourquoi des institutions comme le Commissaire aux droits de l'homme et l'IIO doivent renforcer leur coopération », a indiqué M^{me} Mijatović.

Dunja Mijatović a pris ses fonctions de Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe en avril 2018. Elle est la première femme à occuper ce poste, succédant à Nils Muižnieks (2012-2018), Thomas Hammarberg (2006-2012) et Alvaro Gil-Robles (1999-2006).

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

Le 30 juin 2019, le mandat de Günther Kräuter en tant que médiateur autrichien a pris fin et ce dernier a dû, en conséquence, quitter aussi le poste de Secrétaire général de l'IIO.

M. Kräuter a fait ses adieux à l'IIO et à ses membres et a saisi cette occasion pour remercier tout un chacun pour leur fructueuse coopération au cours des six dernières années. « C'était un domaine de travail extrêmement intéressant et enrichissant et je suis heureux de dire que j'ai non seulement rencontré des collègues ambitieux et engagés, mais que j'ai aussi pu faire la connaissance de gens charmants et me faire de nouveaux amis. Je quitte l'IIO avec la certitude rassurante que notre organisation continuera de croître, que ce soit en nombre de membres ou en importance », a-t-il déclaré en quittant le bureau.

En tant que maître de conférence d'université, M. Kräuter disposera d'une certaine flexibilité et c'est pourquoi il a proposé ses services en tant que consultant externe au Conseil d'administration de l'IIO pour une période d'un an, afin de garantir une transition en douceur et une passation sans heurts des dossiers du Secrétariat. Le Conseil d'administration a approuvé à l'unanimité le recours à Günther Kräuter en tant que consultant externe pour une période d'un an (juillet 2019-juillet 2020).

Conformément à l'Article 20(1) des Statuts, les membres nouvellement élus du Collège des Médiateurs autrichiens devaient désigner parmi eux une personne pour occuper le poste de Secrétaire général de l'IIO à compter du 1er juillet 2019. Cette personne a été choisie et il s'agit de M. Werner Amon.

Avant d'entreprendre sa passionnante mission à l'IIO, M. Amon a été membre du Parlement autrichien pendant de nombreuses années. Outre son parcours universitaire à l'étranger, il a acquis une vaste expérience professionnelle dans un environnement international. Pendant de nombreuses années, il a entretenu des relations étroites avec l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe (APCE), dont il est l'un des vice-présidents depuis 2018. À ce titre, il est chargé du dossier des violations des droits de l'homme, il fait de l'observation électorale et formule des recommandations sur les lois et les traités. Il a déjà, dans cette fonction, pris position pour les libertés civiles, les droits politiques et les droits des personnes âgées, entre autres. De plus, M. Amon a été pendant six ans le porte-parole de son parti pour les droits de l'homme, la politique de développement et la jeunesse et a acquis une connaissance approfondie des questions relatives aux droits de l'homme, qu'il considère comme cruciales pour bâtir et protéger une saine démocratie.

Lors de sa nomination au poste de Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon a remercié son prédécesseur pour l'excellent travail accompli au cours des six dernières années et a assuré ses collègues du Conseil d'administration de l'IIO qu'il était impatient de servir l'organisation et d'aider à faire progresser ses objectifs

NOUVEAUX REPRÉSENTANTS ÉLUS DANS LES RÉGIONS

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Lors de la 30^e Conférence des ombudsman de la Région Australasie & Pacifique, qui s'est tenue à Auckland (Nouvelle-Zélande) les 28 et 29 novembre 2018, une réunion de travail a été organisée pendant laquelle l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, a été élu Président de la Région.

Il remplace à ce poste Mme Connie Lau, dont le mandat d'Ombudsman de Hong Kong a pris fin le 31 mars 2019. Peter Boshier l'a remerciée pour l'importante contribution qu'elle a apportée au cours de ses deux années au poste de Présidente de la Région. Il a ajouté qu'il s'efforcera de continuer à jouer un rôle actif dans le développement de liens avec des organismes régionaux et internationaux afin de veiller à ce que le travail des ombudsman soit compris, valorisé et protégé.

Peter Boshier a été nommé Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande en décembre 2015 après une brillante carrière de juge. Il a été élu au Conseil d'administration de l'IIO en tant que l'un des trois représentants de la Région Australasie & Pacifique à Bangkok en 2016.

La fin du mandat de l'Ombudsman Lau signifiait aussi que son poste était vacant au Conseil d'administration de l'IIO. La Région Australasie & Pacifique a donc organisé en avril 2019 un vote électronique pour pourvoir le poste et c'est Mme Deborah Glass qui a été élue nouvelle représentante de la Région Australasie & Pacifique au Conseil d'administration de l'IIO.

Deborah Glass a été élevée à Melbourne, en Australie et a étudié le droit à l'Université Monash. Elle a commencé à travailler pour une banque d'investissement américaine en Suisse en 1985 et a été nommée membre de la Commission des valeurs et du futur de Hong Kong lors de la création de cette dernière en 1989. M^{me} Glass a déménagé à Londres en 1998, où elle est devenue directrice générale de l'Organisation réglementaire de la gestion des placements. En 2001, elle a rejoint l'Office des plaintes contre la police (Royaume-Uni) et en 2004 elle est devenue commissaire à la nouvelle Commission indépendante des plaintes contre la police de l'Angleterre et du pays de Galles. Elle a été nommée Ombudsman de l'État de Victoria en mars 2014. Elle est résolue à garantir des décisions justes et raisonnables dans le secteur public de

l'État de Victoria et à améliorer l'administration publique. Elle croit fermement en l'intégrité du secteur public et à la protection des droits de l'homme.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Le mandat de Nilda Arduin, Ombudsman de Saint-Martin, a pris fin le 31 décembre 2018. En conséquence, le poste de Représentant des Caraïbes et Président de la Région Caraïbes & Amérique latine est devenu vacant.

Sur la base d'une décision prise par les membres du Conseil d'administration de la Région lors d'une réunion à Vienne en 2017, la Région sera représentée au Conseil d'administration de l'IIO par deux représentants d'Amérique latine et un des Caraïbes, ce dernier assumant automatiquement le rôle de Président de la Région pendant ce mandat.

Lors d'un vote électronique organisé par le Secrétariat général de l'IIO en février 2019, Victoria Pearman, Ombudsman des Bermudes, a été élue représentante des Caraïbes et Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine de l'IIO. À ce titre, elle participera aux réunions du Comité exécutif de l'IIO et travaillera en étroite collaboration avec les deux représentants de l'Amérique latine afin de gérer les questions régionales et de coordonner les activités.

Victoria Pearman, avocate reconnue, a été nommée Ombudsman des Bermudes en 2014. Elle est titulaire d'un baccalauréat ès arts (avec mention *summa cum laude*) de l'American International College (Massachusetts, États-Unis) et d'un baccalauréat en droit de la London School of Economics (Angleterre). Elle a été admise au barreau d'Angleterre et du pays de Galles par l'Honorable Society of Lincoln's Inn et au barreau des Bermudes. Mme Pearman est une arbitre et une médiatrice qualifiée. Elle est actuellement présidente de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA).

RÉUNION ANNUELLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À MEXIQUE

La réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO a été généreusement organisée par la Commission nationale des droits de l'homme du Mexique et s'est tenue à Mérida du 15 au 17 mai 2019.

Les membres des six Régions de l'IIO qui forment le Conseil d'administration se sont réunis pour discuter des affaires courantes, des réalisations passées et des développements et projets futurs. Le Conseil d'administration a accepté onze nouveaux membres venant des Régions Afrique, Asie, Australasie & Pacifique, Caraïbes & Amérique latine, Europe et Amérique du Nord ; huit d'entre eux ont été admis à titre de membres votants de l'IIO.

Il a été décidé à l'unanimité d'offrir à nouveau le programme de subventions régionales au cours de l'exercice 2019-2020. Compte tenu de la prochaine Assemblée générale et du Congrès mondial de l'IIO qui se tiendront en mai 2020 à Dublin, en Irlande, les subventions de cette année serviront à parrainer la participation des bureaux d'Ombudsman ayant des ressources financières limitées.

Un autre point examiné concernait les nouvelles formations pour le prochain exercice, ainsi qu'une nouvelle réforme des Statuts.

Le Secrétaire général, Günther Kräuter, a informé le Conseil d'administration que son mandat en tant que Médiateur autrichien prenait fin le 30 juin 2019. Le Conseil d'administration l'a remercié pour toutes ses réalisations et a souligné l'impact positif qu'il a eu sur l'institution. Il a accepté avec plaisir l'offre de Günther Kräuter de rester consultant pour l'IIO pendant un an. La nomination du nouveau Secrétaire général a eu lieu début juillet 2019.

FINANCES

En 2018-2019, l'IIO s'est trouvé de nouveau confronté à la nécessité de garantir sa stabilité financière tout en finançant un nombre toujours croissant d'activités. Grâce à la coopération fructueuse de toutes les parties concernées (les membres votants et ordinaires de l'IIO qui ont payé leurs cotisations annuelles, le Secrétariat général qui a accumulé les fonds et géré le budget de l'IIO, les membres du Comité exécutif et du Conseil d'administration, qui ont conjointement autorisé toutes les dépenses, ainsi que le Trésorier, qui a supervisé toutes les transactions), ce défi a été relevé avec succès.

Deux sources de financement sont indispensables au fonctionnement de l'IIO : le Collège des Médiateurs autrichiens (AOB) et les adhérents de l'IIO. L'AOB est en mesure d'apporter un soutien substantiel à l'IIO, car il reçoit une contribution annuelle du gouvernement autrichien pour ses engagements internationaux. En 2018-2019, l'AOB a versé 424 570,71 euros pour le fonctionnement du Secrétariat général de l'IIO à Vienne. De ce montant, 155 377,65 euros ont été utilisés pour les activités du bureau et 269 193,01 euros pour les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de trois employés à temps plein et deux stagiaires. Les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 136 091,04 euros. Ces fonds ont été exclusivement utilisés pour des projets destinés aux membres de l'IIO et non pour des activités de bureau.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1^{er} juillet 2018, l'actif net de l'IIO s'élevait à 261 477,21 euros ; il était de 287 660,24 euros à la fin de l'exercice au dimanche 30 juin 2019. Cette somme a été suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2018-2019 et lors des exercices précédents :

Projets prévus en 2018-2019 et projets précédents	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2012-2013	5,500.00
Subventions régionales 2014-2015	7,000.00
Subventions régionales 2015-2016	16,793.00
Subventions régionales 2017-2018	12,072.00
Subventions régionales 2018-2019	42,000.00
Fonds d'urgence ponctuel de l'IIO pour la région des Caraïbes	4,105.00

Projects planned in 2018/2019 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (deux versements)	30,000.00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20,000.00
Séminaire de formation en Afrique 2019	10,000.00
Formation de l'IIO sur les MNP à Copenhague	20,000.00
Irlande du Nord : Atelier sur les enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman (2018-2019)	5,000.00
Conférence 2018 de la Région Europe de l'IIO – Bruxelles	15,000.00
40 ^e anniversaire de l'IIO	10,000.00
Histoire de l'IIO	25,000.00
Frais de déplacement de l'IIO	10,000.00
Frais d'interprétation de l'IIO	15,000.00
Audit de l'IIO 2017-2018	3,120.00
TOTAL	250,590.00

COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2018-2019 s'est élevé à 136 091,04 euros. Il s'agit du deuxième meilleur résultat obtenu par l'IIO.

MEMBRES VOTANTS

Comme lors de l'exercice précédent, environ 75 % des membres votants de l'IIO ont payé leur cotisation.

Paiement de la cotisation par Région – membres votants		
Région	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique	13	17
Asie	15	7
Australasie & Pacifique	17	1
Caraïbes & Amérique latine	14	14
Europe	75	11
Amérique du Nord	13	1
TOTAL	147	51

MEMBRES ORDINAIRES*

Le taux de membres ordinaires en règle est constamment inférieur au taux de membres votants payant régulièrement leur cotisation. Encore une fois, environ la moitié des membres ordinaires ont payé leur cotisation.

AUDIT EXTERNE

Ernst & Young a audité les livres de l'IIO le lundi 15 juillet 2019. Le rapport d'audit a été achevé fin août 2019. Ernst & Young « *n'a trouvé aucun fait permettant d'exprimer des doutes importants sur la capacité de l'IIO à continuer à exercer ses activités ou qui indiquerait une détérioration importante de la performance de l'IIO, ou qui constituerait un manquement grave à la législation autrichienne ou aux Statuts de l'IIO par ses dirigeants ou ses employés* ».

**appelés autrefois membres associés et membres individuels*

RÉGION AFRIQUE

Une **rencontre régionale** a été organisée par le Protecteur du citoyen de Zambie à Durban, en Afrique du Sud, le 12 mars 2019. Cette réunion a eu lieu lors de la formation à la médiation pour les ombudsmen africains, parrainée par le CARO et l'IIO. Des représentants de l'Afrique du Sud, du Botswana, du Burundi, de Côte d'Ivoire, de Djibouti, du Kenya, du Malawi, de Maurice, de Namibie, de l'Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape (Afrique du Sud), de Sierra Leone, de la Ville de Cape Town (Afrique du Sud), du Soudan, de la Chambre fédérale de justice pour les employés des services publics au Soudan, de Zambie et du Zimbabwe se sont réunis pour discuter de questions telles que la proposition de loger le Secrétariat de la Région Afrique de l'IIO dans les bureaux du CARO en Afrique du Sud et l'élaboration d'un plan stratégique.

Soucieux de promouvoir de bonnes pratiques administratives dans les institutions publiques de Zambie, le bureau du **Protecteur du citoyen de Zambie** a mené des enquêtes systématiques sur les retraites. Il a ouvert ces enquêtes en raison de plaintes de mauvaise administration concernant le paiement en retard des prestations de retraite aux retraités ayant cotisé au Local Authority Superannuation Fund (LASF). Le bureau a soumis au Parlement un rapport sur les activités de la Commission de la fonction publique (CSC) concernant la gestion des ressources humaines dans la fonction publique zambienne. Ce rapport abordait des questions précises telles que le cadre juridique et politique régissant les nominations, les recrutements, les promotions, les mutations, les affectations, les confirmations et les licenciements dans la fonction publique. Le bureau a aussi mis en exergue les critères et procédures de nomination et les difficultés dans la fonction publique et a formulé des recommandations à cet égard. Certaines de ces recommandations proposaient que la Commission soit décentralisée dans les provinces et que la collaboration entre la Division de la gestion des services publics (PSMD) et les ministères soit renforcée afin de raccourcir la période de traitement des demandes et des recommandations soumises à la CSC.

Le mandat de Vusi Pikoli en tant qu'**Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape (Afrique du Sud)** a pris fin en 2018. C'est M. Johan Brand qui a été nommé à sa place. L'Ombudsman a discuté avec le Département de la sécurité communautaire concernant la modification de ses statuts. Parmi les modifications proposées, citons celle qui permettra au bureau de déposer une plainte ; la modification de la période de 30 jours pour l'établissement du rapport annuel ; la mise en place d'un Ombudsman par intérim et le rapport trimestriel que doivent faire au Comité permanent les services de police sud-africains (SAPS) et la police métropolitaine sur l'état des recommandations formulées par l'Ombudsman.

*les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions

L'Ombudsman de la Ville de Johannesburg (Afrique du Sud) a mené une étude comparative avec la ville de Cape Town et les municipalités d'eThekweni. Le bureau de l'Ombudsman a adopté la solution informatique Office 365 utilisée par les villes pour la gestion électronique des dossiers. Le système est actuellement mis à l'essai. Cela s'inscrit dans la stratégie de la Ville de Johannesburg d'encourager l'innovation et l'efficacité. L'un des risques inhérents à l'enregistrement des plaintes est la capture manuelle des informations, qui est sujette aux erreurs et à la manipulation. Aussi, l'Ombudsman a déplacé ses bureaux qui étaient situés dans une zone n'étant pas accessible à tous les citoyens de Johannesburg, en particulier ceux utilisant les transports en commun. Ses bureaux sont maintenant situés à Braamfontein Johannesburg, plus proche de tous les services de transport. Cela garantira son accessibilité à tous les citoyens de la ville dans le cadre de la stratégie visant à rapprocher les services des communautés.

La **Commission pour les droits de l'homme et la bonne gouvernance (CHRAGG)** de **Tanzanie** a organisé une réunion consultative de trois jours avec le personnel du Département de la protection sociale et cinq représentants d'organismes de la société civile afin de rédiger des méthodes de fonctionnement normalisées et de définir les mandats de groupes thématiques. L'objectif de cette activité était de faire en sorte que les groupes thématiques auparavant mis en place par la Commission fonctionnent efficacement et que leurs travaux soient en ligne avec ceux de la CHRAGG. Certains de ces groupes thématiques portaient sur le travail et la sécurité sociale ; l'eau, la nourriture et l'environnement ; le droit à la propriété ; le logement et la terre ; les peuples indigènes ; la liberté d'expression ; l'accès à la justice ; les personnes handicapées ; les femmes, la différence sexuelle et les enfants et enfin l'égalité et la non-discrimination. Trois groupes thématiques seront choisis pour mettre à l'essai ces méthodes de fonctionnement normalisées et ces mandats. La première activité prévue consiste à élaborer pour ces groupes des messages de sensibilisation et de défense relatifs aux droits de l'homme.

Outre la résolution des conflits entre les citoyens et l'administration, le **Médiateur administratif** de la **République tunisienne** a mené les activités suivantes au cours de l'exercice : visite d'une délégation de l'Organisation de libération de la Palestine (conduite par le chef du Département des droits de l'homme et de la société civile de Palestine) dans les bureaux du Médiateur afin de discuter avec lui de leurs expériences respectives et tirer profit de son expertise en matière de médiation ; visite d'une délégation de haut niveau du Parlement allemand composée du président et des membres de la Commission spéciale des pétitions travaillant en étroite coopération avec l'IIO, pendant laquelle les deux parties ont discuté de leurs expériences ; séance de travail avec les responsables de la coordination entre le Médiateur tunisien et les différents organismes publics pour discuter de questions telles que la mise au point de méthodes de travail, la coordination et la mise en place d'un réseau de contacts entre toutes les institutions et la création de comités sectoriels ; réunion au ministère des Affaires locales et de l'Environnement sur la situation des villes et de l'environnement dans le pays et discussion en vue d'établir une coopération entre les deux institutions pour l'organisation de séminaires communs à l'échelle régionale et nationale. En

outre, le Médiateur a invité le Secrétaire général de la Ligue arabe pour discuter de l'organisation d'un colloque sur la réconciliation et la défense des droits de l'homme dans le monde arabe, ainsi que le Rapporteur spécial de la Commission des droits de l'homme de l'Union africaine et la délégation qui l'accompagnait.

M. Mohammed Benalilou est le nouveau **Médiateur du Royaume du Maroc** depuis le 13 décembre 2018. La nouvelle loi qui régit le bureau du Médiateur a été publiée au Journal officiel du pays en avril 2019, renforçant ainsi sa position en matière de protection des droits de l'homme. L'institution est maintenant habilitée à déterminer sa mission et ses prérogatives, alors qu'auparavant ses prérogatives étaient déterminées par la loi. Dans ses efforts de promotion des droits de l'homme, le bureau a préparé un plan stratégique 2019-2023 pour faciliter l'atteinte des objectifs fixés pour cette période.

La **Commission de la justice administrative (Ombudsman) du Kenya** a reçu 3 791 plaintes, parmi lesquelles 1 858 ont été déposées dans les succursales de la Commission ou dans les centres Huduma. Les centres Huduma, une nouveauté, ont été mis sur pied par le gouvernement du Kenya dans le but de faciliter la prestation d'un large éventail de services gouvernementaux en regroupant dans un même endroit de nombreux services publics connexes. Outre les affaires examinées à la suite de plaintes, la Commission a également entrepris de sa propre initiative 27 enquêtes au cours de l'exercice. Le mandat élargi de l'Ombudsman consiste à faire respecter le droit d'accès à l'information. Dans le cadre de ce mandat, le bureau a dirigé la mise en place d'un groupe de travail chargé de l'élaboration d'un règlement sur l'accès à l'information ; il a aussi examiné diverses plaintes relatives à l'accès à l'information et sensibilisé/formé 2 633 agents à l'accès à l'information. La Direction de la recherche et des enquêtes de la Commission a mené diverses enquêtes relatives aux abus de pouvoir, aux traitements inéquitables et aux comportements illégaux des responsables – mentionnons ainsi une enquête sur la distribution d'eau par la Compagnie des eaux et des égouts de la ville de Nairobi, ou encore une enquête sur un cas allégué de mauvaise administration à la Prison de détention et allocation maximale de Nairobi. La Commission a eu recours à diverses stratégies pour sensibiliser et éduquer le public, par exemple en retenant son attention lors de salons et par le biais d'autres campagnes d'information. Les médias sociaux ont amélioré l'accessibilité aux services de la Commission : le nombre d'abonnés sur Twitter est passé de 11 900 à 17 200 personnes et sur Facebook de 6 500 à 10 000. Le taux d'interaction a augmenté de 60 %, ce qui montre clairement que les médias sociaux continuent d'être une plateforme importante pour rejoindre le public. La Commission a continué de favoriser les partenariats avec les intervenants locaux et internationaux – citons entre autres des activités conjointes, la participation à des conférences et la coopération avec d'autres bureaux. Sur le plan international, la Commission a accueilli des délégations étrangères et a participé aux activités des réseaux d'ombudsman ; elle héberge aussi le Secrétariat de l'Association des Ombudsman et Médiateurs africains (AOMA) et a organisé la 16e réunion du Comité exécutif de l'AOMA.

RÉGION ASIE

La **Commission jordanienne pour l'intégrité et la lutte contre la corruption (JIACC)** a intensifié ses activités à ce sujet. La Jordanie se classait au quatrième rang des nations arabes selon l'Indice de perception de la corruption (IPC) de 2018, mais grâce aux efforts constants de la JIACC, elle a progressé d'un point selon le rapport de la Rasheed Integrity and Transparency Organization, la branche nationale de Transparency International. En 2018, la JIACC a reçu 3 084 plaintes et en a accepté 2 066 ; elle a enquêté sur 230 dossiers, a envoyé au Procureur de la République 666 affaires et a formulé des recommandations dans 82 cas. Par ailleurs, la JIACC s'est penchée en particulier sur les aspects financier et administratif des cas qui lui ont été soumis.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC)** de **Corée du Sud** gère une plateforme de suggestions en ligne, appelée People's Idea Box, qui est un outil pour la mise en œuvre de principes répondant aux préoccupations des gens. L'ACRC a signé un protocole d'accord avec l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie) afin de renforcer la protection des Coréens et des Australiens se trouvant dans le pays relevant de la juridiction de l'une des deux organisations. L'ACRC a reçu 30 712 plaignants en 2018.

L'Ombudsman de la Ville de Siheung (Corée du Sud), Young-rim Jee, a été reconduit dans ses fonctions. L'Ombudsman a organisé une rencontre dite « *Homin* » sur le thème de l'urbanisme, à laquelle ont participé des plaignants civils et des responsables du département concerné. L'Ombudsman a souligné le contrôle excessif, le manque de proportionnalité et le refus de l'équité dans la planification administrative. Tous les participants ont accepté ces conclusions et le cas a pu être résolu. L'Ombudsman a aussi recommandé une amélioration de l'Ordonnance de la Ville de Siheung sur l'aide à la naissance et aux familles nombreuses, qui était discriminante à l'égard des familles recomposées. Le département concerné a accepté la recommandation. En mars 2019, l'Ombudsman a déposé son rapport annuel 2018 devant le Conseil municipal.

Le **Bureau des évaluations administratives (BEA)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon** a facilité la résolution de plaintes afin d'améliorer l'administration publique. Le BEA a reçu environ 156 000 plaintes en 2018. Le ministère des Affaires intérieures et de la Communication a aussi signé un accord de coopération avec la Thaïlande en novembre 2018. Il a par ailleurs organisé des formations et des conférences à l'intention de responsables de divers pays d'Asie et d'Afrique en vue de renforcer la sensibilisation.

L'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) s'est efforcé d'apporter son aide aux citoyens ordinaires, en particulier dans les régions reculées de la province. Son bureau a travaillé à simplifier davantage le processus d'enquête sur les plaintes et à faciliter une coordination plus étroite avec les divers organismes afin de garantir à la population du Sindh un accès à la justice administrative. Le système de gestion de l'information a été mis à niveau pour garantir une

communication rapide avec les plaignants et les organismes. L'Ombudsman a reçu 6 321 plaintes, en a accepté 2 449, résolu 1 981, rejeté 674 et finalisé 2 655 en 2018.

L'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan) a pris des mesures pour aider la population contre la mauvaise administration. Trois bureaux régionaux ont été établis à Abbottabad, Sawat et Dera Ismail Khan afin de permettre de porter plainte rapidement et gratuitement. En 2018, 1 235 plaintes ont été reçues, parmi lesquelles 991 ont été réglées.

L'Ombudsman fédéral des impôts (Pakistan) a simplifié sa procédure pour faciliter les plaintes et a lancé une application de téléphonie mobile pour l'enregistrement des plaintes. Le bureau a mis au point un système d'information sur la gestion des plaintes et a coordonné et lancé une campagne de sensibilisation comportant 50 séances d'information auprès d'organismes professionnels, d'associations de juristes et d'importants intervenants dans plusieurs villes. Au cours de l'année 2018, l'Ombudsman a reçu 2 338 plaintes. De ce nombre, il en a résolu 1 362 et rejeté 302.

L'Ombudsman du ministère de l'Intérieur (Bahreïn) joue un rôle important en assurant la prestation de services de police respectant les droits de l'homme. Des protocoles d'accord ont été conclus avec l'Unité d'enquête spéciale et l'Institut national des droits de l'homme. L'Ombudsman organise régulièrement des réunions avec les organismes, les institutions et les autorités dans le but d'échanger des informations et de discuter des expériences et des pratiques exemplaires et aussi de dispenser des formations professionnelles et pratiques en coopération avec de prestigieuses institutions internationales. L'Ombudsman a beaucoup investi dans la formation et le perfectionnement du personnel d'enquête et du personnel d'appui administratif.

L'Ombudsman de la province du Baloutchistan (Pakistan) a mis sur pied un système de traitement électronique des plaintes et approuvé la création de comptoirs de réception des plaintes dans sept districts du Baloutchistan afin de contribuer au règlement sur place des griefs. Au cours de l'année 2018, des audiences ouvertes à tous ont été tenues dans diverses régions reculées de la province.

La **Commission contre la corruption (CCAC)** de la Région administrative spéciale de **Macao** a reçu 733 plaintes. En 2018, la Commission a renforcé l'idée selon laquelle les fonctionnaires doivent être dévoués dans l'exercice de leurs fonctions et respecter scrupuleusement les lois en matière d'évaluation et d'approbation des demandes afin de protéger efficacement les intérêts du public.

L'Ombudsman fédéral des assurances (Pakistan) a établi deux bureaux régionaux à Peshawar et à Multan pour répondre efficacement aux plaintes des habitants de la province de Khyber Pakhtunkhwa et du sud du Pendjab. Tous ces bureaux sont reliés au siège social de Karachi par un système de vidéoconférence.

Grâce au système d'information sur la gestion des plaintes, 130 organismes fédéraux ont contacté le secrétariat du bureau de **l'Ombudsman fédéral (Pakistan)**. Le bureau a de plus mis en place un mécanisme intégré de règlement des plaintes. L'Ombudsman fédéral a reçu 70 713 plaintes du public contre des organismes fédéraux, parmi lesquelles 32 815 ont reçu réparation. Un projet intitulé « *Strengthening the realization of the rights of children and women detainees in Pakistan* » (« Renforcer le respect des droits des femmes et des enfants détenus au Pakistan ») a été lancé en coopération avec des représentants d'universités renommées. Enfin, conformément aux directives de la Cour suprême du Pakistan, l'Ombudsman a mis sur pied un comité consultatif spécialement chargé de la question des enfants et des femmes en prison.

L'Ombudsman de la province du Pendjab (Pakistan) s'est efforcé de mettre en œuvre efficacement la loi de 2010 sur la protection des femmes sur le lieu de travail. À cette fin, environ 350 départements, organisations et bureaux ont récemment reçu des directives pour mettre en place des comités d'enquête et envoyer des rapports mensuels sur les cas de harcèlement. En 2018, le bureau a lancé avec succès un programme de bénévolat pour la sensibilisation au harcèlement dans 18 districts. L'Ombudsman du Pendjab a reçu 3 045 plaintes et 25 appels contre les décisions des comités d'enquête. De ce nombre, 2 975 plaintes et 18 appels ont été réglés, tandis que 70 plaintes et 7 appels sont en cours d'examen.

L'année 2018 a marqué une période de transition pour **l'Ombudsman de Thaïlande** depuis l'adoption de la Loi organique sur l'ombudsman B.E. 2560, entrée en vigueur le 28 décembre 2017, qui a apporté des modifications fondamentales aux règles de procédure de l'Ombudsman. Ainsi, les activités de l'Ombudsman en 2017-2018 se sont partagées entre le mandat actuel et celui qui relevait de l'ancienne Loi organique sur l'Ombudsman B.E. 2552 (2009). En 2018, le bureau a reçu un total de 4 435 plaintes, parmi lesquelles 2 765 (62,34 %) ont été examinées et ont ensuite abouti à des décisions et à des recommandations aux organismes publics concernés. Cela représente une amélioration par rapport à l'année précédente (60,72 %). L'Ombudsman a signé une prolongation du protocole d'accord avec l'Ombudsman d'Indonésie, ainsi qu'un nouveau protocole d'accord avec le Bureau de l'évaluation administrative (AEB) du Japon en novembre 2018. Le 11 mars 2019 il a eu des discussions informelles entourant la création du Forum des ombudsman de l'Asie du Sud-Est (SEAOF) avec des délégations de l'Ombudsman d'Indonésie et du Bureau des plaintes du public de la Malaisie. Les parties ont discuté de la possibilité de faire de la SEAOF une nouvelle plateforme de coopération multilatérale qui permettrait aux collègues ombudsman de la région de renforcer leurs capacités institutionnelles.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Les activités des ombudsman nationaux et des États continuent de croître dans l'ensemble de la Région, tout comme les initiatives menées par l'Australie et la Nouvelle-Zélande au profit des pays du Pacifique.

L'événement majeur a été cette année la **Conférence de la Région Australasie & Pacifique** en Nouvelle-Zélande fin novembre 2018. Le thème de la conférence était « *Holding governments to account in a changing climate* » (« Demander aux gouvernements de rendre des comptes dans un climat en mutation »), qui soulignait à la fois la dynamique géopolitique changeante de la Région et les très graves effets du changement climatique, en particulier sur les basses terres insulaires du Pacifique. Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, ainsi que le Secrétaire général, Günther Kräuter, ont pris la parole devant les délégués venus de Nouvelle-Zélande, d'Australie, de Taïwan, de Hong Kong, du Japon et de l'ensemble du Pacifique. Plus de 70 délégués et membres du personnel administratif ont assisté à la conférence. La deuxième journée de la conférence a été consacrée à la formation sur le Protocole facultatif de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT) et à la mise en place de mécanismes nationaux de prévention (MNP) pour surveiller les lieux de détention. Lors de cette rencontre, l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, a été élu Président de la Région Australasie & Pacifique et remplace à ce poste Mme Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong. Peter Boshier a remercié Mme Lau pour l'importante contribution qu'elle a apportée au cours de ses deux années à ce poste et a ajouté qu'il s'efforcera de continuer à jouer un rôle actif dans le développement de liens avec des organismes régionaux et internationaux afin de veiller à ce que le travail des ombudsman soit compris, valorisé et protégé.

L'Ombudsman du Commonwealth australien a reçu 37 388 plaintes. Un record total de 50 237 personnes ont communiqué avec son bureau. Il a maintenant de nouveaux rôles, dont la supervision de divers éléments chargés de l'application de la loi et a commencé à assumer ses fonctions de coordonnateur du mécanisme national de prévention dans la foulée de la ratification de l'OPCAT par l'Australie. Le bureau de l'Ombudsman a publié un certain nombre de rapports et de présentations (accessibles sur son site Web) et a aussi mis en œuvre quatre programmes internationaux avec des Ombudsman partenaires et des organismes chargés de veiller à l'intégrité en Indonésie, en Papouasie-Nouvelle-Guinée, aux Îles Salomon et à Samoa. Dans ce cadre, il a fourni une assistance technique et encouragé les pratiques exemplaires et la coopération régionale. L'Ombudsman du Commonwealth est également l'Ombudsman du Territoire de la capitale de l'Australie (ACT) et rend compte de ses activités à ce titre dans un rapport annuel distinct à l'Assemblée législative de l'ACT.

Le **Control Yuan de Taïwan** a organisé dix formations pour le personnel afin de le sensibiliser davantage aux normes internationales en matière de droits de l'homme. Au total, 481 personnes

ont participé aux formations. Le Control Yuan a organisé en décembre 2018 un atelier sur les droits des personnes handicapées réunissant plus de 160 personnes. Plusieurs sujets ont été abordés, notamment la mise en œuvre des logements acceptables dans le cadre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, ainsi que les études de cas et les problèmes connexes. Le Control Yuan a reçu 15 475 plaintes, publié 396 rapports d'enquête, destitué 34 fonctionnaires et proposé 114 mesures correctives à des organismes administratifs. Environ 88,5 % des plaintes concernaient les droits de l'homme.

Noopii Tearea est le nouvel **Ombudsman des Îles Cook** depuis le 26 février 2019. Il a été nommé pour un mandat de trois ans et assermenté lors d'une cérémonie spéciale tenue au Parlement. Il remplace M. Tearoa John Tini.

L'Ombudsman de Hong Kong (Chine) a traité 4 800 plaintes, dont 200 exigeant une enquête approfondie ; le bureau a aussi réglé 205 plaintes par la médiation entre avril 2018 et mars 2019. Il a reçu 86 plaintes concernant l'accès à l'information. À la suite des enquêtes approfondies et des enquêtes lancées de sa propre initiative, l'Ombudsman a formulé plus de 250 recommandations au cours de l'année écoulée, dont environ 90 % ont été acceptées. Douze enquêtes lancées de sa propre initiative ont été menées et ont donné lieu à 78 recommandations. Le bureau a par ailleurs lancé une nouvelle campagne publicitaire sur le thème « *Positive Complaint Culture for Better Administration* » (« Se plaindre pour garantir une meilleure administration »). La campagne encourage une synergie entre les citoyens, les ministères/organismes publics et l'Ombudsman afin de parvenir à une meilleure administration publique. M^{me} Winnie Chiu Wai-yin a pris ses fonctions le 1er avril 2019.

Les modifications apportées aux fonctions de **l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie)** se poursuivent. Les questions en lien avec le travail des enfants et certaines questions relatives aux personnes handicapées devraient être transférées à d'autres organismes en juillet 2019. L'Ombudsman a collaboré avec d'autres organismes pour préparer la réponse de la Nouvelle-Galles-du-Sud à la Commission royale d'enquête sur la réponse des institutions face aux violences sexuelles contre les enfants ; il a formulé des conseils sur les mécanismes de protection de l'enfance relatifs au signalement des conduites, à la détention des jeunes et aux normes concernant la sécurité des enfants. Des travaux sont également menés avec d'autres régions afin de parvenir à une meilleure harmonisation des plans de signalement à l'échelle nationale. L'Ombudsman a publié une série de rapports, dont l'un est intitulé « *Abuse and neglect of vulnerable adults in NSW – the need for action* » (« Abus et manque de soins envers des adultes vulnérables en Nouvelle-Galles-du-Sud – la nécessité d'agir »).

L'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande a reçu 11 886 plaintes et en a traité 11 793 au cours de l'année écoulée (jusqu'en mars 2019). Une deuxième série d'enquêtes menées à son initiative sur les politiques et les pratiques des organismes du secteur public en matière d'information officielle est en cours, avec un accent sur les administrations locales. L'Ombudsman a aussi lancé

à son initiative deux enquêtes sur la surveillance, par le ministère de la Santé, des installations et des services destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont des besoins importants et complexes. Le rôle de l'Ombudsman a été récemment renforcé pour inclure la surveillance des plaintes et des enquêtes concernant Oranga Tamariki (ministère de l'Enfance) et les enfants et les jeunes détenus par l'État. Ces rôles élargis seront graduellement mis en œuvre au cours des trois prochaines années. L'Ombudsman a par ailleurs commencé à mettre en place une équipe dédiée au développement international et à la mobilisation, qui viendra appuyer son programme de visites officielles à des collègues de la région du Pacifique, qui comprenait récemment une formation dans les bureaux des Ombudsman de Tonga et de Vanuatu.

L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie) a continué de s'intéresser aux enjeux concernant la justice relative aux autochtones et aux adolescents. Il a terminé un important rapport sur l'emploi d'interprètes autochtones et a fait le suivi des précédents rapports sur les femmes en prison, l'utilisation du pistolet paralysant, les relations des forces de police avec les jeunes et la mise en œuvre des recommandations de la Commission royale sur la protection et la détention des enfants dans le Territoire-du-Nord. Il a aussi exercé les fonctions de Commissaire à l'information chargé de la liberté d'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans le secteur public.

L'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée a présenté au Parlement quatre importants rapports d'enquête et a participé à un nombre record de 21 procédures judiciaires qui contestaient toutes son pouvoir de contrôler l'application du « Leadership Code ». Depuis 2016, l'Ombudsman a enregistré six renvois constitutionnels (dont cinq ont été achevées en 12 mois) et a déposé trois renvois spéciaux concernant la Constitution. En 2017, il a mené une campagne nationale de sensibilisation sur les élections générales. Des demandes ont été examinées à la suite de la publication par l'Ombudsman d'une directive constitutionnelle qui a permis de geler toutes les subventions des services provinciaux et de district et les fonds du programme d'amélioration des services provinciaux et de district, ce qui a permis à l'État d'économiser près de 337 000 kinas (88 millions d'euros). L'accessibilité aux services de l'Ombudsman, en particulier dans les zones reculées, constitue un défi majeur. Cela a été mis en évidence par le fait que 80 % des plaintes reçues par l'Ombudsman en 2017 résultaient de son programme d'éducation du public (des agents s'étaient rendus dans des zones reculées pour sensibiliser et recueillir les plaintes).

Le nombre de plaintes adressées à **l'Ombudsman du Queensland (Australie)** a augmenté de 8 %, passant à 7 831. Le nombre total de personnes ayant pris contact avec l'Ombudsman a aussi augmenté pour s'établir à 11 676. Treize centres correctionnels pour adultes et deux centres de détention pour jeunes ont été visités dans le cadre du programme d'inspection annuelle. L'Ombudsman a publié un rapport sur le Centre de détention pour jeunes de Brisbane dans lequel il souligne les carences dans la gestion des jeunes du Centre qui ont conduit à une émeute. Au cours de l'année, plus de 4 500 agents d'organismes divers ont reçu une formation

pour améliorer le traitement des plaintes et l'administration publique. L'Ombudsman a continué de promouvoir la sensibilisation et l'accessibilité pour les communautés des régions isolées, les peuples autochtones, les populations ayant des origines culturelles ou linguistiques différentes, les sans-abri et les prisonniers.

L'Ombudsman de Samoa continue de collaborer avec le Samoa Audit Office pour dispenser un cours en ligne de 12 mois menant au titre d'examineur certifié en fraude, un projet financé par le programme sur la gouvernance et la lutte contre la corruption géré par l'Ombudsman du Commonwealth d'Australie. L'examen annuel de l'Unité des normes professionnelles de la police se poursuit. L'Ombudsman s'efforce de manière proactive de renforcer et de maintenir ses relations avec les principales parties prenantes, en lançant la première phase de l'initiative intitulée « *Proactive Ombudsmanship – Practice Statement Engagement with Government Agencies* » (« Une fonction de médiation proactive – déclaration d'obligation aux bonnes pratiques avec des agences gouvernementales »). Par ailleurs, il continue de renforcer les capacités de son personnel par le biais d'un certain nombre d'initiatives, notamment un rattachement au bureau de l'Ombudsman du Commonwealth. Le personnel a participé à Brisbane à la formation « *Sharpening your Teeth* » (« Aigusez-vous les dents ») destinée aux enquêteurs seniors et au projet « *Rights, Empowerment and Cohesion (REACH)* » (« Droits, autonomisation et cohésion (REACH) »), dont l'objectif est de sensibiliser les citoyens des zones rurales aux services de l'Ombudsman.

L'Ombudsman des Îles Salomon a entamé la première année d'un programme de jumelage de trois ans avec l'Ombudsman du Commonwealth d'Australie, rendu possible grâce au soutien du ministère australien des Affaires étrangères et du Commerce. Le programme a permis au personnel de se perfectionner et de recevoir des conseils techniques pour l'élaboration d'un nouveau plan d'entreprise. L'Ombudsman a lancé un programme de restructuration organisationnelle pour 2018-2020, conformément à son projet de revoir son mandat et d'identifier les domaines relatifs aux droits de l'homme qui ne sont pas suffisamment couverts. Il continue de participer à la mise en œuvre de la stratégie nationale anticorruption des Îles Salomon et au suivi de la mise en œuvre de la nouvelle commission anticorruption en tant que président du groupe de discussion sur l'intégrité des Îles Salomon. Avec l'aide du bureau local du PNUD, l'Ombudsman s'est lancé dans la recherche d'un conseiller technique qui serait chargé de faire avancer le projet de loi sur l'accès à l'information que le gouvernement sortant n'a pas eu le temps de mener à terme.

L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale a reçu 4 283 plaintes contre des agences gouvernementales des États et des administrations locales au cours de l'année et a traité 4 348 plaintes. Des enquêtes ont été menées à bien dans 75 cas, avec un total de 89 recommandations visant à améliorer l'administration publique. Des rapports ont été publiés pour 37 de ces enquêtes. En sa qualité d'examineur externe des décisions de l'agence en matière d'accès à l'information, l'Ombudsman a reçu 262 demandes d'examen externe et en a complété 154.

Les principaux objectifs de l'Ombudsman sont de responsabiliser l'administration publique, de promouvoir les améliorations administratives, de fournir des services indépendants, adaptés aux besoins et accessibles, et de garantir l'équité pour les personnes vulnérables et défavorisées.

L'Ombudsman des Tonga continue de promouvoir la transparence et la responsabilité et entretient des relations de travail efficaces avec les ministères et les entreprises publiques. Le nombre de plaintes reçues, de même que les enquêtes lancées à l'initiative de l'Ombudsman ou recommandées par le premier ministre n'ont cessé de croître. Les pouvoirs de l'Ombudsman ont été contestés devant la Cour suprême, mais celle-ci a confirmé la validité des pouvoirs et des procédures de l'Ombudsman. Les activités récentes de l'Ombudsman des Tonga comprennent des programmes de sensibilisation dans les districts insulaires périphériques, des visites d'étude dans les bureaux de l'Ombudsman de Samoa et de Vanuatu et des modifications au site Web du bureau.

Le nouvel **Ombudsman de Vanuatu**, le juge Hamlison Bulu, a été nommé pour un mandat de cinq ans. Les travaux de son bureau ont eu pour résultat que les ministères, départements, agences et organes statutaires se conforment désormais à l'Article 64(1) de la Constitution, qui dispose que les citoyens peuvent obtenir les services qu'ils attendent légitimement de l'administration de la République de Vanuatu dans la langue officielle (français, anglais ou bislama) qu'ils utilisent. L'Ombudsman s'est félicité de la promulgation récente de la loi sur le droit à l'information. Cela facilitera la collecte d'éléments de preuve dans le cadre de ses enquêtes et encouragera les citoyens à exercer leurs droits individuels dans la recherche d'éléments de preuve pertinents auprès de toute entité gouvernementale, et cela, dans les trois langues officielles ou dans la langue de leur choix. La loi permet aux plaignants de s'adresser directement à l'institution concernée et de demander des informations et des documents à soumettre à l'Ombudsman afin de faire avancer l'enquête plus rapidement.

Le premier rapport d'inspection de type OPCAT de **l'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie)**, qui portait sur l'emprisonnement d'une femme jugée inapte à subir un procès, a été publié en octobre 2018. L'Ombudsman utilise les normes de l'OPCAT pour enquêter sur l'isolement cellulaire des jeunes. Pour la première fois en Australie, cette tâche sera réalisée par une équipe multi-institutionnelle et multi-disciplinaire qui fera appel à l'expertise de la société civile, de spécialistes en traumatismes et d'organismes officiels divers. L'Ombudsman a également publié un deuxième rapport recommandant des améliorations en matière de justice sociale pour les groupes les plus marginalisés de la société. Un tiers des recommandations ont été mises en œuvre et les autres sont en cours. Les enquêtes actuelles consistent notamment à déterminer si les curateurs publics agissent dans l'intérêt supérieur des clients vulnérables et à réexaminer le régime d'indemnisation des travailleurs. Enfin, l'Ombudsman a ouvert son premier centre régional afin d'accroître l'accessibilité à ses services de résolution des plaintes.

L'Ombudsman d'Australie-Occidentale s'est engagé à veiller à ce que les recommandations des principales enquêtes qu'il a menées de sa propre initiative soient mises en œuvre et à en rendre compte au Parlement. Il a déposé un rapport sur la mise en œuvre des recommandations découlant de son enquête de 2017 sur la prévention des noyades d'enfants. Il a constaté que des mesures avaient été prises pour concrétiser ces recommandations. L'Ombudsman s'engage par ailleurs à fournir des conseils en matière de pratique exemplaire aux organismes du secteur public et a publié un document intitulé « *Local government collection of overdue rates for people in situations of vulnerability: Good Practice Guidance* » (« Collecte par les autorités locales des taux de retard pour les personnes en situation de vulnérabilité : guide des bonnes pratiques »). Il s'efforce de rendre la justice accessible à toute la population de l'Australie-Occidentale et mène des actions de sensibilisation auprès des populations autochtones et des populations vivant dans les régions et les endroits éloignés.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

L'Ombudsman d'Antigua a organisé en juillet 2018 un atelier sur les enquêtes intitulé « *Identifying, Planning and Developing Strategies to Address Systemic Problems in the Workplace* » (« Déterminer, planifier et élaborer des stratégies pour résoudre les problèmes systémiques sur le lieu de travail »). L'animateur était Gareth Jones du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario (Canada). Les thèmes de l'atelier étaient les suivants : principes de l'investigation, planification des enquêtes, entretiens, enquêtes sur le harcèlement et le harcèlement sexuel, évaluation des preuves, rédaction de rapports, gestion des plaignants déraisonnables, enquêtes systémiques et études de cas. Au total, 45 participants ont pris part à cette activité dont du personnel des Secrétariats permanents, des officiers de l'armée, du personnel de la police et des prisons, ainsi que du personnel du bureau de l'Ombudsman. Les réactions ont été très encourageantes et l'Ombudsman espère organiser d'autres ateliers pour aider les fonctionnaires chargés de traiter les plaintes au sein de la fonction publique.

L'Ombudsman des Bermudes a continué de s'efforcer d'accroître l'efficacité de la gestion des dossiers et du traitement des plaintes. L'Ombudsman a terminé la première étape d'une enquête lancée de sa propre initiative sur la gestion des cas de personnes âgées à risque de maltraitance. Elle s'est entretenue avec le responsable de la fonction publique afin de demander aux organismes gouvernementaux d'adopter des politiques et des procédures internes en matière de traitement des plaintes. Elle se réjouit du fait que tous les ministères adopteront des mécanismes internes de traitement des plaintes en 2019. L'Ombudsman a par ailleurs mis en place des politiques et des procédures pour faciliter les démarches entreprises par les plaignants handicapés. Le bureau a accueilli en mai 2019 la 10^e Conférence biennale et formation de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA), dont le thème était « *Strengthening the*

Role and Performance of the Ombudsman and Human Rights Institutions in the Caribbean and Latin America » (« Renforcement du rôle et des performances de l'ombudsman et des institutions de défense des droits de l'homme dans les Caraïbes et en Amérique latine »). Victor Ayeni a prononcé l'allocution d'ouverture et a animé une formation intitulée « *Advancing the Ombudsman's Impact, Role, Service and Performance* » (« Renforcer l'impact, le rôle, les services et les performances de l'ombudsman »). L'IIO a versé des fonds à la CAROA pour l'organisation de la formation. Cela a permis la diffusion en direct des séances de formation pour les membres de l'IIO et de la CAROA qui ne pouvaient pas être présents. Au total, 54 personnes ont visionné la formation. Quarante personnes ont assisté à la conférence et 39 ont assisté à la formation. Selon un sondage que nous avons mené, les deux activités ont été un grand succès. Parmi les personnes interrogées, 61 % ont déclaré que la conférence et la formation avaient dépassé leurs attentes et 39 % que leurs attentes avaient été satisfaites.

L'Ombudsman de Curaçao a célébré en 2018 son 15^e anniversaire. L'institution a été créée en 2003 et est ancrée dans la Constitution de Curaçao depuis 2010. Des invités locaux et venus de l'étranger ont pris part aux célébrations. Dans le but de résoudre les différends entre le gouvernement et ses citoyens, l'Ombudsman a organisé un certain nombre d'audiences officielles dans le but de trouver une solution appropriée aux problèmes causés par une possible mauvaise conduite du gouvernement. En outre, plusieurs grands défenseurs internationaux des droits de l'homme, et plus particulièrement des droits des migrants en situation régulière et des migrants clandestins ont rendu visite à l'Ombudsman en 2018. Les entretiens avec ces organisations ont principalement porté sur la manière de protéger les personnes qui ont fui leur pays en vertu des traités relatifs aux droits de l'homme.

L'Ombudsman des Îles Caïman a célébré en septembre 2018 son premier anniversaire. À l'origine, l'Ombudsman était responsable des plaintes de mauvaise administration et de la liberté d'information. En 2018, l'Ombudsman a aussi été chargé des plaintes du public concernant les inconduites de policiers et de la protection des lanceurs d'alerte (tant pour le secteur public que privé). Le bureau a passé une bonne partie de l'année à harmoniser les politiques et procédures administratives héritées des bureaux précédents (à savoir ceux du Commissaire aux plaintes et du Commissaire à l'information) et à mettre en place de nouveaux processus pour l'aider à gérer ses responsabilités. Il a par ailleurs choisi et installé un nouveau logiciel de gestion des cas, créé un nouveau site Web, planifié de nouveaux locaux et engagé des experts. De plus, des procédures de résolution informelle/rapide ont été mises en place et des améliorations significatives dans les délais de résolution ont déjà été constatées. L'Ombudsman a répondu à 230 demandes concernant la mauvaise administration, l'accès à l'information, des plaintes contre la police, la protection des lanceurs d'alerte et la protection des données. Il se prépare par ailleurs à assumer une nouvelle responsabilité en septembre 2019, à savoir la protection des données, pour laquelle des documents d'orientation complets ont été rédigés.

Outre l'enquête systémique sur la préparation aux catastrophes achevée en 2018, l'**Ombudsman de Saint-Martin** a mené à bien deux autres enquêtes systémiques, l'une sur le Comité consultatif sur les licenciements et l'autre sur le Tribunal du logement. Les trois enquêtes ont permis d'aborder les différentes facettes de l'impact des ouragans de septembre 2017 sur la population de Saint-Martin. L'Ombudsman a par ailleurs entrepris un projet destiné aux lycées. Le projet, intitulé « *The Best School Ombudsman* » (« Le meilleur ombudsman de l'école »), s'adressait aux élèves du secondaire inscrits dans les cours préparatoires aux examens et visait à les informer sur le rôle de l'Ombudsman. Nilda Arduin, qui a été le premier Ombudsman de Saint-Martin, a quitté ses fonctions à la fin de 2018 après huit ans à ce poste. Au cours d'une cérémonie d'adieu en son honneur, Mme Arduin a été nommée Officier de l'Ordre d'Orange-Nassau par Son Excellence le Gouverneur Eugene Holiday. On a reconnu sa contribution importante à la médiation, tant à l'échelle locale qu'internationale, à titre d'Ombudsman de Saint-Martin, de présidente de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA), de membre du Conseil d'administration de l'IIO et de Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine. Depuis le 1^{er} janvier 2019, c'est Mme Gwendolien Mossel qui occupe le poste d'Ombudsman. Elle continuera de s'appuyer sur le travail exceptionnel de sa prédécesseure.

Le nouvel **Ombudsman de Trinité-et-Tobago**, Patrick Wellington, a pris ses fonctions le 15 mars 2018. Le bureau a réglé un certain nombre de dossiers pendants depuis longtemps tout en s'occupant de nouvelles plaintes. La mission de l'Ombudsman est de gérer les plaintes rapidement avec compétence et intégrité tout en traitant les clients avec courtoisie. Les nouvelles plaintes sont résolues rapidement au profit des clients grâce au personnel qui ne ménage pas ses efforts. Le bureau s'efforce de développer des relations cordiales avec les ministères et les organismes publics, avec lesquels il s'entretient quotidiennement dans le cadre de coopérations multiples. Depuis septembre 2018, un programme de sensibilisation est mené dans plusieurs collèges afin de rendre le public réceptif au rôle et aux services de l'Ombudsman. Ce dernier espère pouvoir reprendre ce programme en 2019 et visiter autant de collèges que possible.

La **Commission aux plaintes des Îles Turks-et-Caïcos** a travaillé avec diligence pour améliorer le processus de dépôt et d'instruction des plaintes. Elle a mis en place un plan stratégique et de nouveaux formulaires relatifs aux enquêtes et aux plaintes (avec préambule mettant en garde contre les fausses déclarations). Elle a aussi rédigé une procédure normalisée d'enquête sur les plaintes faites par les personnes détenues ou autrement incarcérées dans un établissement ; un projet de procédure d'enquête pour les plaintes faites à l'initiative de la Commission qui permet aux enquêteurs d'exercer certaines fonctions du Commissaire ; et enfin, un exposé des motifs de l'ordonnance sur la Commission aux plaintes (Ombudsman) qui a eu un impact considérable sur le grand public. La Commission s'est aussi donné comme priorité d'informer le public sur son rôle et les services qu'elle propose au moyen de publicités dans les journaux locaux, d'émissions à la radio et de rencontres du public. Elle a ainsi constaté une augmentation du nombre de personnes demandant de l'aide et une diminution du nombre de cas reportés à l'année suivante.

L'Ombudsman pénitentiaire d'Argentine a présenté en 2018 un projet intitulé « *Strengthening the capacities of NPMs in Argentina in the monitoring of health systems in confinement* » (« Renforcement des capacités des MNP d'Argentine en matière de surveillance des systèmes de santé en détention »). L'année 2018 a aussi été celle du procès concernant la torture et la mort d'un détenu de l'unité 9 de la prison de Neuquén, qui a abouti à la réclusion à perpétuité de huit gardiens de prison. D'autres agents correctionnels de même que des médecins ont reçu des peines exemplaires. Cette sentence est très importante, car elle établit des normes pour les enquêtes et la répression des actes de torture en détention. Par ailleurs, dans le cadre de la 2^e Conférence de haut niveau des Nations Unies sur la coopération Sud-Sud qui s'est tenue à Buenos Aires en mars 2019, l'Ombudsman pénitentiaire, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme (HCDH) et le Commissaire pénitentiaire de l'Uruguay, a organisé un événement parallèle sur le thème « *A new agenda in the protection of Human Rights of persons deprived of liberty* » (« Un nouvel agenda pour la protection des droits des personnes privées de liberté »). L'objectif était de réfléchir à la nécessité de continuer à promouvoir la coopération régionale et de souligner les violations des droits de l'homme, en particulier à l'égard des personnes privées de liberté.

L'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine) a poursuivi sa coopération avec l'Université nationale de Rosario, dont le premier résultat a été un rapport complet intitulé « *Social policies and human rights at the local level – Progress state report in Rosario city in 2017* » (« Politiques sociales et droits de l'homme à l'échelle locale – état des lieux à Rosario en 2017 »). L'équipe a décidé d'élargir le champ de la recherche à l'ensemble de la province, conformément à l'engagement pris dans le cadre de l'Agenda 2030 des Nations Unies. En raison de l'étendue du territoire, l'Ombudsman a mis en place un « bureau mobile » afin de rejoindre l'ensemble de la population de la province de Santa Fe. Deux véhicules ont parcouru la province et un calendrier des visites a été mis à disposition sur les médias traditionnels et les réseaux sociaux. Grâce à ce « bureau mobile », l'Ombudsman a servi 1 560 personnes dans 54 lieux répartis à travers la province et dans 28 quartiers des villes de Santa Fe et Rosario. Par ailleurs, l'Ombudsman est engagé dans une coopération avec divers organismes publics afin d'instaurer une culture de paix et de coexistence pacifique capable d'éradiquer la violence et les conflits persistants qui détruisent le tissu social. Pour ce faire, il participe à deux initiatives : d'une part, une formation en médiation sociale est proposée aux acteurs sociaux impliqués dans les différents quartiers dans des institutions diverses ; d'autre part, une coopération avec les organismes du secteur judiciaire (par exemple le ministère public) vise à former les acteurs sociaux à la médiation des conflits et à l'intervention. Enfin, le 14^e Congrès mondial de la médiation s'est tenu dans les villes de Rosario et Buenos Aires en septembre 2018.

L'Ombudsman pour les enfants et les adolescents de la province de Santa Fe (Argentine) a souligné le 30^e anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant et le 10^e anniversaire de la loi provinciale sur la promotion et la protection des droits de l'enfant et des adolescents

et a profité de l'occasion pour analyser dans quelle mesure les enfants et les adolescents ont été reconnus en tant que sujets de droit. Comme 2019 est une année électorale, ce qui pourrait aider à mettre en avant les droits de l'enfant dans les programmes politiques, l'Ombudsman entend mettre à la disposition de tous ceux qui s'engagent à faire de cet enjeu une priorité les connaissances et l'expertise acquises au cours de ses travaux. Entre 2012 et 2018, le nombre de plaintes reçues par l'Ombudsman a augmenté de 418 %, passant de 320 en 2012 à 1 659 en 2018, ce qui équivaut à une augmentation d'une année à l'autre de 31,6 %. L'Ombudsman dispose d'une méthode pour classer les plaintes et les enregistrer en fonction de la problématique et de leur complexité. Les principales questions soulevées en 2018 concernaient la situation de la famille (51,9 %), la violence (24,9 %) et les politiques sociales (12,3 %). Le pourcentage restant comprend des sujets comme la santé, l'accès à la justice, ainsi que l'exploitation et la traite. Enfin, l'Ombudsman a renouvelé un accord avec le bureau de l'UNICEF en Argentine.

L'Ombudsman de la ville autonome de Buenos Aires (Argentine) a reçu 100 000 plaintes et ouvert 41 989 procédures d'enquête. Le bureau a élargi son audience grâce à l'utilisation de différents canaux et réseaux sociaux et est suivi désormais par 300 000 abonnés. Il a poursuivi la diffusion de l'émission radiophonique « *La Defensoría con vos* » (« L'ombudsman est avec vous »), qui réunit en moyenne 150 000 auditeurs et constitue un outil dynamique pour recevoir et traiter les plaintes des citoyens. En coopération avec les législateurs et les acteurs politiques, le bureau a réussi à faire de la ville une pionnière dans la défense des victimes collatérales des féminicides en répondant à la violence de genre par la loi Brisa, qui stipule que l'État versera des indemnisations aux victimes. En 2018, le bureau s'est efforcé de renforcer la loi afin que plus d'enfants puissent bénéficier de ces indemnisations. Soucieux de faire en sorte que les citoyens n'aient pas à payer pour les services publics, l'Ombudsman a participé à des audiences publiques pour discuter des augmentations de tarifs et de la prestation de services publics essentiels tels que le gaz, l'eau et l'électricité. Il a aussi présenté avec grande fierté le prix Alicia Oliveira 2018 à Taty Almeida, une des Mères de la Plaza de Mayo, et à l'auteur-compositeur-interprète argentin Víctor Heredia. Le prix a été créé en l'honneur d'Alicia Beatriz Oliveira, première Ombudsman de la ville autonome de Buenos Aires en 1998. L'Ombudsman Alejandro Amor a été réélu à son poste après avoir effectué un premier mandat de cinq ans en mars 2019.

Le secrétaire adjoint du bureau de **L'Ombudsman national (Argentine)** a présenté une proposition pour qu'il soit plus facile de prévoir le montant des factures de gaz. En outre, il a été recommandé au ministère de l'Énergie et des Mines de maintenir le système du remboursement complet du prix du gaz pour les bénéficiaires du tarif social. En ce qui concerne les questions environnementales et dans le cadre de l'Objectif 16 des Objectifs de développement durable de l'Agenda 2030 des Nations Unies, le bureau a mené des recherches pour évaluer la gestion intégrée des bassins hydrographiques interterritoriaux en Argentine. Bien que les rivières soient traditionnellement utilisées comme limites géographiques pour séparer les territoires, la réalité montre que ce sont des éléments interconnectés qui ne connaissent pas les limites créées par

l'homme. Les effets de la pollution de l'eau ou de la gestion inadéquate des débits transcendent donc les frontières politiques et administratives. La Gestion intégrée des ressources en eau (GIRE) repose en particulier sur le fait que les problèmes de l'eau doivent être traités de manière globale, en impliquant chacun des acteurs et en reconnaissant le rôle que chacun joue dans le processus. Cependant, la mise en œuvre de la GIRE a été largement axée sur l'efficacité économique, sans accorder suffisamment d'attention à la durabilité environnementale. En ce qui concerne les droits des personnes handicapées, l'Ombudsman a recommandé que l'Agence nationale de la communication prépare un plan d'action pour renforcer les mesures supplémentaires telles que le sous-titrage, la langue signée ou les descriptions sonores afin de faciliter la compréhension pour les personnes ayant des handicaps sensoriels et les personnes âgées. L'Ombudsman a aussi abordé d'autres thèmes, dont la promotion des droits des personnes LGBTI et l'égalité des sexes. Le bureau de l'Ombudsman national a organisé en décembre 2018 un événement pour souligner le 70e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

RÉGION EUROPE

Le **Conseil d'administration de la Région Europe** est actuellement composé de sept membres et il est présidé depuis 2016 par Rafael Ribó (Ombudsman de la Catalogne) et Catherine De Bruecker (Médiatrice fédérale de Belgique) qui en est la Vice-présidente. Les autres membres sont Reiner van Zutphen (Ombudsman des Pays-Bas) et Andreas Pottakis (Ombudsman de la Grèce), de même que Peter Tyndall (Ombudsman d'Irlande), Ülke Madise (Chancelière de justice de l'Estonie) et Nick Bennett (Ombudsman du Pays de Galles), ces trois derniers étant aussi membres du Conseil d'administration de l'IIO à l'échelle mondiale. Les réunions du Conseil d'administration de la Région Europe se sont tenues à Tallinn, en Estonie (janvier 2018), à Toronto, au Canada et à Vitoria, en Espagne (mai 2018), à Bruxelles, en Belgique (octobre 2018) et à Athènes, en Grèce (février 2019).

CONFÉRENCES ET ATELIERS

La Médiatrice fédérale de Belgique a organisé à Bruxelles du 1^{er} au 3 octobre 2018 une **Conférence européenne**. L'Assemblée générale et la Conférence européenne de l'IIO ont été l'occasion de célébrer le 40e anniversaire de l'IIO ainsi que le 20e anniversaire du Médiateur fédéral de Belgique. Le thème général de la conférence était « *The Ombudsman in an open and participatory society* » (« L'Ombudsman dans une société ouverte et participative ») et trois sujets ont été abordés : 1) l'ombudsman dans ses rapports à l'accès à l'information et à la transparence ; 2) l'ombudsman comme vecteur de participation citoyenne et 3) l'ombudsman dans sa fonction de garant des engagements internationaux.

En janvier 2018, le bureau de la Chancellerie de justice de l'Estonie a organisé un atelier dont le sujet était « Human Rights in the Digital Age » (« **Droits de l'homme à l'ère numérique** ») et pendant lequel on a examiné les enjeux actuels de la société numérique et le rôle de l'ombudsman dans la protection des droits de l'homme à l'ère numérique. Comment déterminer ce que sont de bons services à l'ère numérique ? Comment mettre en œuvre une approche interdisciplinaire pour protéger les droits des citoyens dans la société numérique ? Quel est l'équilibre raisonnable entre la sécurité, l'intérêt public et la vie privée ? Voilà quelques-uns des sujets qui ont été abordés lors de l'atelier. Il était très intéressant de comparer les situations dans différents pays européens et de tirer parti des expériences de chacun.

En mai 2018, l'Ombudsman du Pays basque (Ararteko) a organisé un atelier sur le thème « *Good Environmental Governance* » (« **La bonne gouvernance environnementale** ») à Vitoria-Gasteiz, en Espagne. L'atelier, qui a réuni des ombudsmans de toute l'Europe pour discuter de l'importance de la durabilité environnementale, a été financé en partie par le programme de subventions régionales de l'IIO. Au cours de plusieurs séances de travail, les participants ont abordé des sujets tels que le droit à un environnement sain en tant que droit fondamental, le rôle des institutions d'ombudsman face aux enjeux actuels, comme le contrôle de la pollution ou le changement climatique, et dans l'application des principes de bonne gouvernance environnementale.

En mars 2019, l'Ombudsman de la Vallée d'Aoste (Italie) a organisé un atelier IIO sur le thème « *Ombudsman and Network* » (« **Ombudsman et réseau** ») au Palazzo Regionale d'Aoste. L'accent a été mis sur les expériences et les pratiques de réseautage et sur la perspective d'une réalité à venir.

Parmi les autres manifestations organisées au sein de la Région Europe de l'IIO, mentionnons une rencontre sur le thème « *Own initiative investigations* » (« **Enquêtes menées à l'initiative de l'ombudsman** ») organisée par l'Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord à Belfast en octobre 2018 et visant à examiner les pratiques exemplaires en matière de pouvoirs d'enquête. Pendant deux jours, l'atelier a réuni des praticiens, des universitaires et d'autres parties intéressées originaires de près de 30 pays.

L'Ombudsman des Pays-Bas a introduit le concept des « **poldershops** » afin de rassembler des collègues pour discuter de différents sujets dans un cadre informel. Deux ateliers de ce type ont eu lieu aux Pays-Bas (Amsterdam et La Haye) en novembre 2018. Le premier portait sur le nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) et les participants ont discuté de questions telles que la protection des renseignements personnels et la possibilité pour les autorités chargées de la protection des données d'inspecter les institutions d'ombudsman. Plus de 15 institutions étaient représentées lors de cet événement, qui venaient entre autres d'Autriche, de Belgique, d'Espagne, d'Estonie, de Finlande, de France, de Grèce, d'Irlande, d'Italie, de Malte, de Norvège, des Pays-Bas, du Pays de Galles (Royaume-Uni), du Portugal et de Suède. Le deuxième poldershop était axé sur les questions de communication et était organisé

dans le cadre d'un échange d'expériences au sein de la Région Europe de l'IIO. Il a réuni 25 participants enthousiastes qui ont pu discuter des stratégies des différents bureaux en matière de communication et de réseaux sociaux et échanger des documents utiles. L'une des deux conclusions importantes de cet événement est que les bureaux doivent toujours déterminer quel instrument ils utilisent le mieux pour la tâche à accomplir ; l'autre est que les réseaux sociaux ne constituent jamais un but en soi, mais doivent servir un objectif.

AUTRES ACTIVITÉS ET RÉUNIONS

S'appuyant sur les précédentes actions menées en 2017-2018 avec le **Conseil de l'Europe** afin de sensibiliser la Commission de Venise aux menaces qui pèsent sur les institutions d'ombudsman et à la nécessité de normes internationales, la Région Europe de l'IIO a apporté son soutien à la proposition du Conseil scientifique de la Commission de Venise d'établir une liste de principes constitutionnels et juridiques relatifs aux institutions d'ombudsman et a offert de collaborer aux travaux. La proposition a été adoptée à la réunion de la Commission de Venise du 16 juin 2018. Un groupe de travail de la Commission a rédigé une première version intitulée « *The Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution* » (« **Les principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution d'ombudsman** »). Avant sa présentation et son adoption officielle par la Commission de Venise, celle-ci a décidé de mener une vaste consultation. Peter Tyndall, Président de l'IIO, ainsi que Rafael Ribó et Catherine De Bruecker, respectivement Président et Vice-présidente de la Région Europe ont participé à la réunion qui s'est tenue à Paris en octobre 2018 avec d'autres parties prenantes. La rencontre était organisée par le Groupe de travail sur les Principes de Venise et avait pour but de favoriser les discussions sur le projet de principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur (« les Principes de Venise »). Le Président Tyndall et la Vice-présidente De Bruecker ont assisté en mars 2019 à la session plénière de la Commission de Venise au cours de laquelle les Principes ont été officiellement adoptés. Mentionnons enfin que les Principes de Venise ont récemment été approuvés par le Comité des ministres. Ils ont été diffusés par l'intermédiaire du bulletin hebdomadaire de l'IIO et sont accessibles sur le site [Web de l'IIO](#).

En avril 2019, l'Ombudsman de Catalogne a eu l'occasion de rencontrer les principales agences des Nations Unies au nom de l'IIO et en sa qualité de Président de la Région Europe. Il a rencontré d'une part **l'Ombudsman des Nations Unies**, Shireen L. Dodson, pour un échange de vues sur leurs institutions. Mme Dodson a expliqué en quoi consistait la grande majorité des plaintes reçues, ainsi que le mécanisme pour y répondre. De son côté, l'Ombudsman de Catalogne a expliqué les principaux avantages de l'adhésion à l'IIO, tels que l'échange d'expériences et de pratiques exemplaires en matière de résolution de problèmes communs.

Il a aussi rencontré l'équipe du **Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)**, qui assure le suivi de l'Agenda 2030 et les objectifs de développement durable dans différents

pays. Plusieurs questions ont été soulevées dans le cadre de la réunion, telles que la possibilité de signer un protocole d'accord entre les deux institutions afin de renforcer les relations entre l'IIO et l'ONU. À cet égard, il a été décidé d'associer l'Ombudsman au suivi de la mise en œuvre de l'Agenda 2030 par les différents niveaux de gouvernement (national, régional et local).

La **Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI)** était en train de revoir sa Recommandation de politique générale (RPG) n° 2 sur les organes spécialisés dans la lutte contre le racisme et l'intolérance à l'échelle nationale. La RPG concerne également les institutions d'ombudsman qui agissent en tant qu'organismes de promotion de l'égalité. À l'initiative d'Ülle Madise, membre du Conseil d'administration et Chancelière de justice de l'Estonie, le Conseil d'administration de la Région Europe de l'IIO a décidé de formuler des commentaires sur les questions soulevées dans le projet de RPG. C'est ainsi qu'en décembre 2017, l'ECRI a modifié le projet de recommandation révisée et son exposé des motifs après que le groupe de travail ait reçu les commentaires envoyés par le Conseil d'administration de la Région Europe. Les commentaires les plus critiques, qui concernaient les décisions juridiquement contraignantes, les procédures judiciaires et les procédures de nomination aux postes de direction ont été acceptés. Cela signifie que si les mandats de l'ombudsman, de l'organisme de promotion de l'égalité et de l'INDH sont combinés, la nomination de l'ombudsman par le Parlement et les instruments non contraignants qui ne peuvent être contestés devant les tribunaux – deux bonnes pratiques – peuvent être maintenus. Cela doit être approuvé par l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe. Le prochain cycle de suivi de l'ECRI débutera au premier semestre de 2019 et examinera la contribution des organismes de promotion de l'égalité (et de l'ombudsman titulaire du mandat) en ce qui a trait à la RPG révisée n° 2.

Deux réunions ont eu lieu avec une délégation du **Comité de coordination italien des « Difensori Civici »** au cours desquelles la Région Europe de l'IIO a offert son aide pour aider l'Italie à mettre en place un modèle d'ombudsman plus solide, participer de manière plus importante à l'IIO et préparer l'atelier qui a été organisé dans la Vallée d'Aoste au printemps 2019.

ENQUETE SUR L'ASILE ET LES REFUGIES

Lors de la réunion du Conseil d'administration de la Région Europe à Barcelone en avril 2017, il a été décidé de faire un inventaire des enquêtes sur l'asile et les réfugiés. Cela s'explique par le fait que de nombreuses institutions d'ombudsman ont mené des enquêtes sur ce sujet, sans que l'on sache si on pourrait dégager des résultats un certain nombre de normes. Si ceci était le cas, cela pourrait renforcer le résultat des enquêtes. L'objectif est donc de déterminer si les institutions d'ombudsman partagent une vision commune sur la manière dont les demandeurs d'asile doivent être surveillés et sur comment les réfugiés doivent être traités.

Lors de la réunion du Conseil d'administration de la Région Europe en novembre 2017 à La Haye, des résultats préliminaires ont été présentés sur le travail des institutions d'ombudsman d'Espagne, du Pays basque, de Croatie, d'Autriche, de Belgique et des Pays-Bas et sur leurs intérêts communs. L'Ombudsman national des Pays-Bas, avec ses collègues grecs et basques, faisait partie du groupe qui pilotait cette enquête. De nouveaux résultats sont attendus cette année.

L'Ombudsman de la Grèce a mené, pour le compte de la Région Europe de l'IIO, une enquête sur le programme européen de réinstallation pour les demandeurs d'asile. Les conclusions du rapport ont été présentées à la réunion du Conseil d'administration régional à Athènes le 20 février 2019.

Sur proposition de l'Ombudsman du Pays basque, Manuel Lezertua, une lettre conjointe du Président de la Région Europe, Rafael Ribó, du Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, et du Président de l'IIO, Peter Tyndall, a été envoyée à la Haute représentante de l'Union pour les affaires étrangères et la politique de sécurité, Federica Mogherini, dans laquelle l'IIO s'est dit préoccupé par les conséquences humanitaires potentielles de la fin du volet naval de l'opération Sophia.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

À la suite de l'adoption en décembre 2018 d'une loi élargissant le mandat de **l'Ombudsman de l'Ontario (Canada)**, l'Ombudsman Paul Dubé s'est préparé à traiter les plaintes relatives aux services en français et aux organismes de protection de l'enfance de la province. Le bureau mettra en place une unité pour les enfants et les jeunes et nommera un Commissaire aux services en français, qui appuyé par une unité spécialisée, pour assumer ces nouveaux rôles de surveillance. En 2018-2019, l'Ombudsman a reçu plus de 27 000 plaintes, soit une augmentation de 30 %. Il a publié un rapport intitulé « *Suspended State* » (« Un État suspendu »), qui revient sur une importante enquête systémique qui a révélé des problèmes quant à la manière dont le ministère des Transports informe les conducteurs que leur permis a été suspendu. Ainsi, l'Ombudsman a constaté que de nombreux conducteurs ignoraient qu'ils conduisaient depuis des années en toute illégalité, car leur permis avait été suspendu. Le personnel de l'Ombudsman continue de participer à de nouvelles consultations et à des suivis concernant les progrès accomplis par le gouvernement dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman formulées dans le cadre d'enquêtes systémiques précédentes. Le personnel a aussi visité cette année tous les établissements correctionnels de la province afin d'écouter les préoccupations des employés de première ligne et d'être sensibilisé aux problèmes qui se posent dans ce secteur qui génère toujours un nombre volumineux de plaintes. Par ailleurs, l'Ombudsman a publié une nouvelle édition de sa brochure sur les règles concernant les réunions publiques destinées aux municipalités,

qui a été mise en ligne et envoyée à tous les greffiers et membres des conseils municipaux de l'Ontario. Il s'agit d'un guide qui offre des conseils et des pratiques exemplaires pour les responsables des municipalités. En juin 2019, dans le cadre de son nouveau mandat, le bureau de l'Ombudsman a accueilli à Toronto la conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques, qui s'est penchée sur le rôle essentiel de l'ombudsman et des commissaires linguistiques dans la protection des communautés linguistiques minoritaires à travers le monde.

L'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada) élargit son mandat. L'Assemblée législative a adopté une loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, donnant ainsi à l'Ombudsman le pouvoir d'enquêter sur les révélations d'actes répréhensibles et les allégations de représailles de la part de fonctionnaires. L'équipe des initiatives de prévention du bureau a continué à sensibiliser les fonctionnaires à l'équité administrative. Les activités ont ciblé les populations mal desservies, en particulier les communautés autochtones, les jeunes et les personnes âgées. L'Ombudsman Jay Chalke a publié trois rapports publics : un portant sur les temps d'attente au téléphone pour obtenir de l'aide concernant le revenu et les services aux personnes handicapées, un autre sur les mesures d'aide à l'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale et un dernier sur la protection des droits des patients en placement non volontaire en vertu de la loi sur la santé mentale. Le bureau a aussi publié des mises à jour sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans des rapports systémiques antérieurs dans le cadre de son programme de suivi permanent.

En 2018, **l'Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** a reçu 3 898 plaintes, dont 3 125 relevaient de sa responsabilité. Les municipalités continuent d'être l'une des trois principales sources de plaintes, derrière le ministère des Services sociaux et le ministère des Services correctionnels et de la police. Depuis qu'il a reçu un mandat lui permettant de se pencher sur des enjeux municipaux, le bureau a publié plusieurs rapports à cet effet et a mené plusieurs campagnes de sensibilisation du public dans ce domaine. Le bureau a proposé aux municipalités des webinaires et des documents sur la manière de mettre en place un processus équitable et crédible de traitement des plaintes pour gérer les infractions aux codes de déontologie. En octobre, Mary McFadyen a été reconduite pour un second mandat de cinq ans dans son rôle d'Ombudsman de la Saskatchewan et de Commissaire à la divulgation faite dans l'intérêt public.

L'Ombudsman des contribuables (Canada) a continué de recevoir le même nombre record de plaintes que l'année précédente, s'efforçant activement de supprimer les obstacles avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et d'améliorer les services de cette dernière. Il a publié son quatrième rapport d'examen systémique intitulé « Avertissement formel », dans lequel il revient sur les mises en garde juridiques transmises par l'Agence du revenu du Canada dans le cadre de procédures de recouvrement des dettes. Il s'est particulièrement intéressé aux processus en place avant que l'ARC entreprenne une action en justice pour recouvrer les montants dus. Ce sont des plaintes des contribuables qui ont orienté ses recherches. L'Ombudsman a lancé

deux autres examens systémiques : le premier se penche sur les retards dans le traitement des déclarations de revenus des particuliers et des demandes de redressement ; l'autre examine dans quelle mesure les droits des contribuables constituent le fondement des activités quotidiennes de l'ARC et comment cette dernière fait en sorte de respecter ces droits. Par le biais d'autres mécanismes, l'Ombudsman a formulé un certain nombre de recommandations supplémentaires visant à améliorer les services fournis par l'ARC, notamment : sur l'accès aux agents de l'ARC grâce à l'amélioration des procédures de rappel; sur la clarté des informations disponibles concernant les processus pour déposer une plainte en ligne; sur le programme de l'ARC pour aider les bénévoles à préparer les déclarations de revenus des personnes à faible revenu ; et enfin, sur la clarté et l'exactitude des informations contenues dans le Guide d'impôt et de prestations fédéral.

L'année 2018 a marqué le dixième anniversaire de **l'Ombudsman de Toronto (Canada)** au service de l'équité dans l'administration de la Ville. Les plaintes ont augmenté de 27 % par rapport à 2017, ce qui s'est traduit par la publication de sept rapports et 608 demandes de renseignements. Les rapports publiés par l'Ombudsman Susan Opler comportaient 56 recommandations officielles. Au cours du premier trimestre de 2019, l'Ombudsman de Toronto a publié un rapport sur les problèmes liés au remplacement et à l'installation de poteaux électriques dans un quartier de l'est de Toronto. La Ville a accepté toutes les recommandations formulées par l'Ombudsman. Parmi les autres faits marquants, citons la mise en place d'un nouveau système électronique de gestion des cas, plus de 100 activités de sensibilisation auprès des parties prenantes et une augmentation de 36 % des réactions sur les médias sociaux. Les consultations et les activités de sensibilisation menées par l'Ombudsman de Toronto ont continué de croître, touchant davantage de résidents et de membres de la fonction publique de la Ville de Toronto que par les années précédentes.

Le **Protecteur du citoyen du Québec (Canada)** a célébré son 50^e anniversaire à l'Assemblée nationale le 1er mai 2019, date exacte de l'ouverture de son bureau. Outre le traitement des plaintes individuelles (près de 20 000 par année), la Protectrice du citoyen, Marie Rinfret, a publié cette année deux importants rapports : le premier, intitulé « *Contesting the continuance of institutional confinement before the Administrative Court of Québec: for prompt, accessible recourse* » (« La contestation du maintien de la garde en établissement devant le Tribunal administratif du Québec : pour un recours accessible et diligent »), décrit les difficultés rencontrées par ce tribunal pour entendre et trancher d'urgence les contestations du maintien de la garde faites par des personnes placées en détention lorsque leur état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Les recommandations de la Protectrice visent à faciliter l'accès à ce recours, à améliorer le traitement administratif des demandes et la formation du personnel des institutions. Le deuxième rapport, intitulé « *For quality educational services in Nunavik that respect Inuit culture* » (« Pour des services d'éducation de qualité au Nunavik, dans le respect de la culture inuit »), met en évidence les problèmes récurrents qui compromettent la qualité des

services éducatifs au Nunavik. Les recommandations, qui s'adressent principalement au ministère de l'Éducation, visent à offrir un meilleur soutien et des outils qui font actuellement défaut. La Protectrice du citoyen a par ailleurs poursuivi ses activités de prévention en commentant publiquement quatre projets de loi portant sur des sujets aussi divers que le transport médical, la réglementation de l'usage du cannabis, l'indemnisation par l'État des victimes de catastrophes naturelles et l'immigration.

Les modifications apportées à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les administrations municipales ont étendu les compétences de **l'Ombudsman de l'Alberta (Canada)** aux quelque 350 municipalités de la province. Pour mener à bien ce nouveau mandat, l'une des stratégies mises en place par l'Ombudsman Marianne Ryan repose sur la résolution rapide des plaintes. Il s'agit d'une phase préalable à l'enquête pendant laquelle on analyse la plainte avant l'ouverture d'une enquête officielle afin de déterminer si elle peut être résolue de manière informelle. Un des principaux avantages de ce processus est que les cas sont réglés rapidement. En effet, le nombre de cas résolus rapidement a été multiplié par deux et demi pendant la durée du projet pilote. Cette approche a été bien accueillie par les ministères, par exemple dans le cas des services correctionnels, qui estiment que la possibilité de résoudre les plaintes des détenus sans devoir effectuer un grand nombre d'appels téléphoniques réduit le fardeau administratif pour le personnel pénitentiaire et permet aux détenus d'obtenir une réponse plus rapidement. Sept nouveaux employés ont été embauchés pour répondre aux nouveaux besoins, ce qui fait que des efforts ont été consacrés à la formation et à la mise au point de politiques et procédures internes bien précises. L'établissement de relations avec les municipalités a été un objectif majeur en 2018. L'une des priorités de l'année à venir est de sensibiliser le grand public aux responsabilités croissantes de l'Ombudsman à l'égard des municipalités.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada) attend la décision dans une affaire entendue par la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse le 27 mars 2019 concernant une question de compétence et d'accès aux dossiers. La demande du tribunal concerne une enquête menée à l'initiative de l'Ombudsman William Smith et une demande faite par lui au ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse concernant la divulgation de documents des Services de protection des adultes se rapportant à ladite enquête. En juin 2019, la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a réaffirmé le pouvoir de l'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada) d'enquêter sur les allégations formulées contre des ministères et organismes du gouvernement. La Cour a statué que l'Ombudsman avait le droit de recevoir des documents non expurgés du ministère de la Santé et du Mieux-être après que la province se soit opposée à la divulgation de documents des Services de protection des adultes relatifs à l'enquête de l'Ombudsman. L'Ombudsman et le ministère de la Santé avaient demandé à la Cour d'appel de régler un litige découlant d'une enquête. Prenant acte du Sommet de la jeunesse, l'Ombudsman a mis sur pied un Conseil de l'Ombudsman pour la jeunesse dans le but de rassembler des jeunes de toute la Nouvelle-Écosse afin de faire entendre leur voix, d'examiner les problèmes qui les concernent et de déterminer avec eux quelle forme

d'appui ils aimeraient recevoir de l'Ombudsman à l'avenir. L'Ombudsman s'efforce de proposer à ses employés des formations et des cours de perfectionnement. Un programme de formation sur les entrevues d'enquête et sur la manière de gérer les personnes ayant des comportements déraisonnables (nouveau pour ce bureau et vraisemblablement nouveau pour tous les bureaux d'ombudsman au Canada) a été proposé à l'ensemble du personnel. Les participants ont développé des compétences dans des domaines comme l'écoute active, la communication, le type de questions qu'il faut poser, la prise de notes et bien plus encore. Une autre formation proposait des stratégies pour gérer les comportements des plaignants déraisonnables. Des représentants du bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick et du Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador ont été invités à y participer.

L'Ombudsman du Manitoba (Canada) a procédé à un examen approfondi du service Handi-Transit de la Ville de Winnipeg. Handi-Transit fournit des services de transport à environ 7 500 clients qui ne peuvent pas utiliser le système de transport régulier en raison d'un handicap physique qui entrave considérablement leur mobilité. L'enquête, qui faisait suite à une plainte de l'Independent Living Resource Centre, un organisme qui soutient les personnes handicapées, a abouti à un rapport détaillé publié par l'Ombudsman Charlene Paquin. Ce rapport comprenait 19 recommandations, telles que la nécessité d'élargir les critères d'accessibilité à Handi-Transit, de préparer un guide de l'utilisateur complet ou d'offrir plus d'information sur le processus de plainte. La ville a accepté les 19 recommandations et a pris des mesures pour en mettre certaines en pratique.

L'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis) a enquêté sur environ 700 plaintes cette année, dont 60 % concernaient des organismes du comté de Montgomery, tandis que les autres concernaient des organismes municipaux, étatiques et fédéraux ou encore des systèmes éducatifs. Le bureau a apporté une assistance ou une résolution rapide à 858 autres foyers. L'Ombudsman Diane Welborn et son équipe ont continué à produire l'émission de télévision locale intitulée « *The Ombudsman Program* » (« Le programme de l'ombudsman »). Les sujets traités cette année ont été les suivants : l'étude sur l'équité de la commission régionale de planification de Miami Valley, les écoles publiques de Dayton, la banque alimentaire, l'Association Alzheimer, le partenariat d'action communautaire de Miami Valley et le collectif de lutte contre les abus, la négligence et l'exploitation des personnes âgées. La chronique hebdomadaire « *Ombudsman Column* » (« La rubrique de l'Ombudsman ») est toujours publiée dans le journal régional Dayton Daily News, ainsi qu'un bulletin hebdomadaire électronique sur les activités du bureau, à savoir l'« *Ombudsman Office Weekly Update* » (« La mise à jour hebdomadaire du Bureau de l'ombudsman ») qui est distribué à plus de 225 fonctionnaires du sud-ouest de l'Ohio. Le bureau de l'Ombudsman a célébré son 48^e anniversaire le 1^{er} mars 2019.

**INFORME ANUAL
2018/2019**

PREFACIO

Estimados miembros:

Ha terminado otro ejercicio de afiliación lleno de avances interesantes, y nos complace dar cuenta del trabajo, los servicios y los logros del IIO en 2018/2019.

Hemos podido continuar algunos de los servicios, ya sólidos, que el IIO presta a nuestros miembros: se ha ofrecido formación sobre un amplio abanico de asuntos, como la prevención de la tortura, la mediación o la repercusión avanzada del ombudsman. El programa de subvenciones regionales del IIO ha seguido financiando interesantes proyectos sobre asuntos relacionados con el ombudsman en las seis Regiones del IIO, y se ha facilitado y fomentado el intercambio de conocimiento e información entre los miembros a través de seminarios y conferencias, muchos de los cuales se celebraron para conmemorar los aniversarios de reputadas instituciones de larga tradición en todo el mundo.

Lamentablemente, el número de colegas que trabajan en circunstancias difíciles, que han de luchar contra reformas desfavorables de sus bases legales, o que se enfrentan a represalias o a amenazas manifiestas, ha seguido creciendo durante 2018/2019, y el IIO ha intervenido con estamentos oficiales en diversas ocasiones para evidenciar su preocupación y condenar las medidas adoptadas por los gobiernos para debilitar a los organismos de supervisión independientes y obstaculizar su control efectivo de la administración público.

Esta evolución muestra la creciente necesidad de unos estándares internacionales que promuevan y protejan la institución del ombudsman, y nos complace informar que el primer paso en esta dirección lo ha dado la Comisión de Venecia del Consejo de Europa con la adopción en el mes de marzo de 2019 de un conjunto de principios para la promoción y protección de la institución del ombudsman. El IIO, que participó activamente en las fases de consulta y desarrollo de estos principios, continuará trabajando en esta dirección con el fin de aumentar la concienciación sobre el concepto de ombudsman y de conseguir que las instituciones de ombudsman y el importante trabajo que desarrollamos sea cada día más visible.



Peter Tyndall
Presidente del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	137
Miembros del IIO	137
Solicitudes pendientes	138
FORMACIÓN	140
Taller de trabajo sobre investigaciones iniciadas de oficio en Belfast	140
4ª Edición del Taller de Trabajo del IIO para los MNP celebrado en Copenhague	140
El Ombudsman de Países Bajos presentó los « <i>poldershops</i> »	142
Formación OPCAT durante la conferencia de la Región APOR en Auckland	143
Formación en mediación organizada por el Protector Público de Sudáfrica	144
Taller de trabajo sobre la experiencia en redes de contactos	144
Formación durante la conferencia bienal de la CAROA	145
SUBVENCIONES REGIONALES	146
Subvenciones regionales 2018/2019	146
Proyectos de subvenciones regionales de periodos anteriores	148
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO	150
El Ombudsman de Polonia de nuevo bajo amenazas	150
El Ombudsman de Lesoto, registrado en público por la policía estatal	151
Propuesta de cambios legislativos para la Oficina del Ombudsman de Ontario	152
INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES	153
Publicación de los Documentos de Mejores Prácticas sobre investigaciones iniciadas de oficio	153
PROYECTOS DEL IIO	154
Principios de Venecia	154
Grupo de Trabajo de la ONU	155
Revisión de los Estatutos	157

COOPERACIÓN	159
Memoranda de Entendimiento con organizaciones asociadas regionales	159
Participación del IIO en eventos internacionales	159
Visitas a la Secretaría General	162
JUNTA DIRECTIVA	164
Comité Ejecutivo	164
Nuevos Directores elegidos en las Regiones	165
Reunión anual de la Junta en Mérida (México)	166
FINANZAS	168
Situación financiera actual	168
Cuotas de afiliación	169
Auditoría externa	170
NOTICIAS DE LAS REGIONES	171
Región de África	171
Región de Asia	174
Región de Asia Austral & Pacífico	177
Región de Caribe & América Latina	183
Región de Europa	188
Región América del Norte	192

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

Hace diez años, cuando se decidió trasladar su sede de Edmonton (Canadá) a Viena (Austria), el IIO contaba con 167 miembros. Desde entonces, el número de instituciones e individuos que forman parte del IIO se ha incrementado en casi la mitad de esa cifra. La entrada masiva de miembros demuestra que el IIO ha sido capaz de renovarse y reposicionarse como un foro de contactos activo y como una destacada plataforma para la comunidad del ombudsman en general.

MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO está formado por 245 miembros, de los cuales 198 son miembros con derecho a voto y 47 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 106 países diferentes (África: 28, Asia: 13, Asia Austral & Pacífico: 8, Caribe & América Latina: 9, Europa: 46, 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	30	6
Asia	22	12
Asia Austral & Pacífico	18	4
Caribe & América Latina	28	1
Europa	86	8
América del Norte	14	16
TOTAL (en todas las regiones)	198	47

Número total de miembros en 2018/2019: 245
(Número total de miembros en 2017/2018: 234)

En 2018/2019 se unieron al IIO doce instituciones de ombudsman y una persona individual. Nueve de las instituciones solicitantes reunían los requisitos para ser miembros con derecho a voto: la Institución del Ombudsman Regional de Vorarlberg (Austria), que fue miembro del IIO hasta 2013, manifestó su deseo de unirse de nuevo al IIO y fue readmitida como miembro con derecho a voto al amparo de una decisión de la Junta extraordinaria en noviembre de 2018. Otras ocho instituciones de ombudsman se unieron al IIO como miembros con derecho a voto

en el mes de mayo de 2019, en virtud de una decisión adoptada en la reunión de la Junta en Mérida. Dos de estos nuevos miembros proceden de la Región de África —el Ombudsman de Mozambique y el Ombudsman de la Ciudad de Johannesburgo (Sudáfrica)—, otros dos proceden de la Región de Caribe & América Latina —la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (ambas de México)—, y el resto de los nuevos miembros proceden de la Región de Europa —el Ombudsman para los Derechos Humanos de Bosnia y Herzegovina y la Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet (España)— y de la Región de América del Norte —el Ombudsman de la Ciudad de Laval (Canadá) y el Ombudsman del Estado de Hawái (Estados Unidos).

Lamentablemente, dos miembros tradicionales con derecho a voto —el Valedor do Pobo de Galicia (España), y el Comisionado de Lenguas Oficiales (Canadá)—, dejaron de ser miembros con derecho a voto del IIO.

El número de miembros sin derecho a voto pasó de 43 en el ejercicio de afiliación 2017/2018, a un total de 47 en el periodo al que se refiere el informe. Tres instituciones de ombudsman —el Ombudsman de Salud de Sudáfrica, el Ombudsman de la Ciudad de Bucheon de Corea del Sur y el Comisionado para las Personas Mayores de Irlanda del Norte, Reino Unido— y una persona individual —Angelica Zanninelli, de Suiza— obtuvieron la condición de miembros sin derecho a voto del IIO.

SOLICITUDES PENDIENTES

Entre julio de 2018 y junio de 2019 siete instituciones se interesaron por la afiliación al IIO. En el resumen siguiente se enumeran dos tipos de potenciales instituciones miembro, a saber, aquellas que han solicitado información sobre la afiliación al IIO, y aquellas otras que ya han remitido a la Secretaría General toda la documentación necesaria en relación con la solicitud de afiliación (estas últimas, en letra cursiva).

África:

- Ombudsman/Provedor de Justiça, Angola
- Mediador de la República, Gabón
- Autoridad de Control Administrativo, Libia

Caribe & América Latina:

- Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua

Europa:

- Gemeentelijke Ombudsman Den Haag, Países Bajos
- *Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Federación Rusa*
- Ombudsman de la ciudad de Berna, Suiza

Además, Anna Zanardi (asesora de consejos de administración y consultora para el cambio, Suiza), Germano Chrisóstomo Fábio (Ombudsman de la Policía Militar del Estado de Ceará, Brasil), y una persona de Sri Lanka, mostraron su interés por convertirse en miembros del IIO como personas individuales.

FORMACIÓN Y TALLERES DE TRABAJO

TALLER DE TRABAJO SOBRE INVESTIGACIONES INICIADAS DE OFICIO

El IIO y el Ombudsman de Servicios Públicos de Irlanda del Norte organizaron de forma conjunta un taller de trabajo en Belfast para analizar las mejores prácticas en el ejercicio de las facultades de realizar «investigaciones de oficio». Celebrado en el mes de octubre de 2018, el taller, de dos días de duración, atrajo a profesionales, académicos y partes interesadas procedentes de unos 30 países.

Durante este evento, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, lanzó el 3^{er} Documento de Mejores Prácticas del IIO sobre investigaciones iniciadas de oficio. En su presentación, dio cuenta de cómo las facultades de llevar a cabo este tipo de investigaciones sin recibir quejas concretas permiten que el ombudsman arroje algo de luz sobre asuntos que de otro modo no estarían sometidos al escrutinio público.

«Me complace y me enorgullece respaldar el lanzamiento del Documento de Mejores Prácticas del IIO sobre investigaciones iniciadas de oficio, que resulta de vital interés para aquellos ombudsman que tienen, o buscan, facultades de oficio», afirmó Marie Anderson, Ombudsman de Servicios Públicos de Irlanda del Norte. Habiendo sido ella misma recientemente investida con facultades de oficio, la Ombudsman Anderson comentó que los detalles de su primera investigación serán comunicados próximamente.

Durante el taller de Belfast se trataron también otros temas, incluyendo los criterios para lanzar una investigación, la forma en que ha de elegirse un tema para una investigación de oficio, o cómo adoptar un enfoque basado en los derechos humanos; asimismo, se debatió sobre el valor de tales investigaciones. Algunos temas comunes surgidos durante los debates fueron la necesidad de elegir un asunto susceptible de ser gestionado con los recursos disponibles, de decidir a qué audiencia se destina, de planificar y realizar una investigación efectiva, y, finalmente, de lanzar un informe para conseguir la máxima repercusión.

4ª EDICIÓN DEL TALLER DE TRABAJO DEL IIO PARA LOS MNP CELEBRADO EN COPENHAGUE

El 4º Taller de Trabajo del IIO para los MNP se celebró en Copenhague entre los días 7 a 9 de noviembre de 2018. El evento de formación fue organizado por la Oficina del Ombudsman Parlamentario Danés y ofrecido por la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT). Reunió

a un total de 35 participantes procedentes de 23 países diferentes para hablar sobre el proceso de seguimiento efectivo de las recomendaciones de los MNP.

Países participantes en la formación
Albania / Australia / Austria / Chipre / Dinamarca / Eslovenia / España / Estonia / Finlandia Georgia / Grecia / Hungría / Islandia / Letonia / Lituania / Macedonia / Malta / Nueva Zelanda República Checa / Rumanía / Serbia / Suecia / Tonga

El objetivo global de esta serie de talleres de trabajo del IIO es apoyar a los Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP) en su trabajo en la prevención de la tortura. Durante el taller de trabajo de Copenhague, los participantes intercambiaron experiencias sobre cómo maximizar la influencia de los MNP mejorando y perfeccionando las recomendaciones, sobre cómo establecer una metodología de seguimiento efectiva y sobre las posibilidades de supervisar el estado de la puesta en práctica de las recomendaciones de los MNP de un modo sistemático y eficiente.

En distintas actividades de grupo y sesiones de trabajo interactivas, los participantes analizaron los distintos elementos del proceso para lograr el cambio. El objetivo del seguimiento de las recomendaciones de los MNP y de su puesta en práctica fue abordado en el marco más amplio de cómo los MNP consiguen cambios y qué significa en la práctica esa «perspectiva de cambio».

Para entender el lugar que ocupan las recomendaciones dentro del proceso en general, los participantes analizaron cuestiones tales como el fundamento del trabajo de los MNP y el proceso de redactar informes y recomendaciones para que el resultado sea una buena recomendación, así como la forma en que las recomendaciones y los informes contribuyen al cambio.

En lo que respecta al proceso de seguimiento de las recomendaciones de los MNP y de supervisión de su puesta en práctica, los participantes analizaron distintos indicadores de cómo medir el éxito de esa puesta en marcha y cómo saber si cada recomendación conduce al cambio deseado. Se presentaron distintas herramientas que los MNP utilizan para supervisar las recomendaciones y su implementación, con el fin de ofrecer a los colegas distintas ideas sobre la forma en la que puede llevarse a la práctica tal proceso de supervisión.

El último bloque de la formación se centró en la importancia general del diálogo. ¿Quiénes son las distintas partes a implicar (autoridades, actores nacionales e internacionales y otros interesados) y cómo pueden los MNP interactuar de la mejor forma con estos actores con el fin de lograr el cambio? En distintos grupos de trabajo, los participantes analizaron los medios en los que los MNP pueden utilizar el diálogo, la comunicación y la cooperación para asegurarse de que las recomendaciones se ponen en marcha.

El taller de trabajo, de tres días de duración, contó con la presencia de representantes del Subcomité de Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura (SPT) y del Instituto Austriaco para los Derechos Humanos Ludwig Boltzmann, quienes contribuyeron con su experiencia y sus aportaciones tanto en los debates plenarios como durante las sesiones de los distintos grupos. Jean Modvig, representante del Comité de Naciones Unidas contra la Tortura (CAT), explicó cómo los MNP pueden contribuir a los ciclos informativos del CAT y ayudar así a reforzar el seguimiento de las recomendaciones. El Defensor Público de Armenia y antiguo miembro del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT), Arman Tatoyan, habló sobre los métodos de trabajo, los retos y la experiencia del MNP armenio tras diez años de trabajo. Richard Carver, Catedrático de Derechos Humanos y Gobernanza en la Universidad de Oxford Brookes, presentó las principales conclusiones de un estudio realizado para comprobar si la prevención de la tortura realmente funciona, concluyendo que las medidas de prevención funcionan efectivamente, y de forma mucho más eficiente que otras.

La formación como tal corrió a cargo de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), que anteriormente ese mismo año había firmado un Memorandum de Entendimiento con el IIO. La APT promueve la transparencia en todos aquellos lugares en que hay personas privadas de libertad. Durante los últimos 40 años, ha desarrollado una visión y una experiencia global en todos los aspectos de la prevención de la tortura, y apoya a gobiernos, sistemas de justicia y MNP en la adopción de medidas eficaces tendentes a prevenir la tortura.

EL OMBUDSMAN DE PAÍSES BAJOS PRESENTÓ LOS «POLDERSHOPS»

El Ombudsman Nacional de Países Bajos cree firmemente que compartir el poder del conocimiento (tanto en el ámbito ejecutivo como entre los miembros del personal) es un medio para fortalecer las instituciones del ombudsman.

Así, en 2018 el Ombudsman de Países Bajos introdujo el concepto de «poldershop» como parte del intercambio de experiencias en la Región de Europa. Este tipo de reuniones hacen referencia a la forma en la que los holandeses tratan de garantizar que las personalidades diversas con antecedentes diferentes puedan hablar entre ellos. La cultura holandesa es muy igualitaria, y todo el mundo debe poder decir lo que quiera decir. El formato de un «*poldershop*» ofrece a todos los participantes la oportunidad de compartir conocimiento y experiencias, así como de formular preguntas y aprender en un entorno abierto e informal.

El primer «*poldershop*» organizado por el Ombudsman de Países Bajos se celebró en Ámsterdam, y prestó especial atención al Reglamento sobre Protección de Datos de la Unión Europea, que exige que las instituciones de ombudsman den cumplimiento a las normas más estrictas cuando tratan de ayudar a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos de privacidad. Ello plantea

inevitablemente retos prácticos para estas instituciones, tales como la forma en la que han de gestionarse los datos que facilitan los reclamantes, el papel de delegado de protección de datos en una institución de ombudsman, o los aspectos en los que la nueva normativa resulta vital para el trabajo diario de los ombudsman.

El segundo «*poldershop*» abordó el tema de la comunicación: cómo las oficinas del ombudsman organizan las comunicaciones en el contexto de su institución, qué comparten y con quién, cuál es el principal mensaje del ombudsman y cómo puede comunicarse de mejor manera, cuáles son los grupos objetivos, y cómo puede el ombudsman utilizar de forma efectiva las redes sociales. Una conclusión importante de este «*poldershop*» fue que las oficinas tienen siempre que tener en cuenta qué instrumentos pueden utilizar mejor para la tarea en cuestión. Si el ombudsman pretende llegar a ciertos grupos objetivo, los medios de comunicación que utilice a tal fin deberían ser los instrumentos correctos para conseguir esa meta. Los 25 participantes se mostraron muy interesados en conocer las estrategias de comunicación de cada institución, especialmente las estrategias en los diferentes medios sociales.

El nuevo formato de «*poldershop*» se ha demostrado un mecanismo de intercambio exitoso. Así, el Ombudsman de Países Bajos anunció su plan de celebrar otro «*poldershop*» en otoño de 2019 sobre el tema «*Ombudsman tools – what they are and how to use them*» («Herramientas del ombudsman: cuáles son y cómo utilizarlas»).

FORMACIÓN OPCAT OFRECIDA DURANTE LA CONFERENCIA DE LA REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO EN AUCKLAND

La 30ª Conferencia de los Ombudsman de la Región de Asia Austral & Pacífico se celebró en Auckland (Nueva Zelanda) los días 28 y 29 de noviembre de 2018. El Ombudsman Principal, Peter Boshier, convocó a colegas e invitados a Nueva Zelanda para hablar sobre la forma en que las instituciones de ombudsman piden cuentas a los gobiernos en materia de cambio climático.

El segundo día de la conferencia estuvo dedicado a una formación sobre el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT) y el establecimiento de Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP) para supervisar los lugares de detención y privación de libertad.

El Ombudsman de la Commonwealth, Michael Manthorpe, habló sobre la reciente experiencia de Australia en la creación de un régimen de inspección MNP bajo el paraguas del OPCAT, y representantes del MNP de Nueva Zelanda compartieron sus experiencias en el ámbito de la supervisión de lugares de detención. El Presidente del IIO Tyndall y el Secretario General del IIO Kräuter contribuyeron también complacidos a esta parte formativa de la conferencia, presentando el Documento de Mejores Prácticas del IIO sobre cómo llevar a un cambio efectivo

y hablando sobre los talleres de trabajo MNP más recientes, en los que también se habló sobre las recomendaciones de los MNP y cómo hacer un seguimiento y supervisar su puesta en práctica para garantizar la máxima repercusión y un cambio real.

FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ORGANIZADA POR EL PROTECTOR PÚBLICO DE SUDÁFRICA

Entre los días 12 y 15 de marzo de 2019 se celebró en Durban (Sudáfrica) una formación en mediación para ombudsmen africanos. El IIO, en colaboración con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC), diseñó un programa personalizado para las necesidades de las instituciones de ombudsman de África que fue organizado por el Protector Público de Sudáfrica.

La reunión regional de la Región de África del IIO marcó el inicio de una semana ajetreada y exitosa que reunió a ombudsmen africanos procedentes de todos los puntos de la Región. La reunión estuvo coordinada por Caroline Sokoni, Protectora Pública de Zambia y Presidenta regional de la Región de África del IIO. El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, presentó el IIO de forma detallada, haciendo especial hincapié en la afiliación al IIO y en los requisitos necesarios para acceder a la categoría de miembro con derecho a voto.

La formación interactiva sobre mediación, que comenzó el 13 de marzo, corrió a cargo del Dr. McQuoid-Mason, un importante formador en mediación centroafricano que tiene su sede académica en la Facultad de Derecho de la Universidad de KwaZulu-Natal y cuenta con experiencia en este ámbito. La formación estuvo disponible en inglés y en francés. Debe hacerse una mención positiva a la productiva colaboración entablada entre el IIO, la AOMA, la AORC y la Universidad de KwaZulu-Natal, sin cuyo apoyo mutuo en todos los niveles la formación sobre mediación no hubiera sido posible.

TALLER DE TRABAJO SOBRE LA EXPERIENCIA EN REDES DE CONTACTOS

El Ombudsman del Valle de Aosta (Italia), Enrico Formento Dojot, se ofreció generosamente a organizar un taller de trabajo del IIO en marzo de 2019. El taller de trabajo puso el foco en el tema «*Working Network: Experience and Perspective of an upcoming reality*» («Redes de trabajo: experiencia y perspectiva de una realidad inminente»), y se desarrolló en el Palacio Regional de Aosta.

El seminario analizó íntegramente los beneficios de las redes de trabajo, incluyendo el intercambio de las mejores prácticas, el apoyo a colegas bajo amenazas y la promoción del desarrollo y ampliación del concepto de ombudsman. Entre los ponentes se incluyeron el Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Presidente de la Región de Europa del IIO, Rafael Ribó, y los miembros de la Junta de Europa Nick Bennett y Andreas Pottakis.

A pesar de que muchas regiones de Italia cuentan con sólidas oficinas de ombudsman, los usuarios de los servicios públicos prestados por la administración central italiana no tienen aún la posibilidad de presentar sus quejas ante un ombudsman nacional con las competencias y facultades adecuadas. En el taller de trabajo del Valle de Aosta se adoptó así una declaración instando a la creación de un ombudsman nacional en Italia.

FORMACIÓN DURANTE LA CONFERENCIA BIENAL DE CAROA

La 10ª Conferencia Bienal de la CAROA se celebró entre los días 28 a 31 de mayo de 2019 y fue organizada por la oficina de la Ombudsman de Bermuda. El tema de la conferencia de dos días fue «*Strengthening the Role and Performance of the Ombudsman and Human Rights Institutions in the Caribbean and Latin America*» («Reforzando el papel y el desempeño del ombudsman y de las instituciones de derechos humanos en Caribe y América Latina»).

Como es habitual, tras la conferencia se celebró una sesión de formación de primera clase de dos días dirigida por Victor Ayeni, una reputada autoridad internacional en materia de ombudsman e instituciones de supervisión relacionadas, que fue uno de los impulsores de la creación de la CAROA. El tema de la formación fue «*Advancing the Ombudsman's Impact, Role, Service and Performance*» («Potenciando el impacto, el papel, el servicio y el desempeño del ombudsman»). Las sesiones fueron interactivas, y consistieron en una combinación de presentaciones, casos de estudios y ejercicios prácticos.

La formación fue ofrecida a los miembros de la Región de Caribe de forma gratuita gracias al apoyo financiero del IIO.

SUBVENCIONES REGIONALES

El programa de subvenciones regionales del IIO tiene como finalidad instar a que las instituciones de ombudsman desarrollen y lleven a cabo proyectos que resulten de interés no solo para ellos sino también para toda la comunidad de ombudsman de su región. Desde 2010/2011, cuando se introdujo el programa de subvenciones regionales, se han financiado o cofinanciado un total de 35 proyectos regionales, habiéndose aportado más de 210 000 euros.

SUBVENCIONES REGIONALES 2018/2019

En tiempos de presupuestos ajustados, iniciativas como el programa de subvenciones regionales del IIO resultan especialmente populares y codiciadas. En 2018/2019, la Secretaría General del IIO recibió quince solicitudes de subvenciones regionales del IIO, un número de solicitudes bastante importante para una suma de 42 000 euros, que fue repartida entre los solicitantes afortunados. Pese a que el IIO consideró que las quince propuestas de proyectos merecían ser objeto de consideración, hubo de limitar su elección a doce proyectos especialmente prometedores.

REGIÓN DE ÁFRICA

La Región de África estuvo particularmente activa en lo que se refiere a la presentación de propuestas de proyectos. Tres instituciones tomaron parte en el proceso de solicitud, y las tres resultaron exitosas.

El Protector Público de Zambia y la Presidenta de la Región de África del IIO, Caroline Sokoni, promovieron una iniciativa de formación sobre mediación para ombudsman de África, concebida como una cooperación entre el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC) y el IIO. El proyecto fue aceptado y puesto en marcha en el mes de marzo de 2019. La formación, de tres días de duración, fue organizada por el Profesor David McQuoid-Mason, de la Universidad de KwaZulu-Natal, Durban, y supuso una excelente oportunidad para adquirir o refrescar conocimientos sobre enfoques de mediación y para el intercambio de buenas prácticas.

El Ombudsperson para los Menores de Mauricio recibirá fondos para un taller de formación sobre «*The role of Ombudsmen and Mediators in monitoring the situation of children in conflict with the law and deprived of their liberty*» («El papel de ombudsman y mediadores en la supervisión de la situación de los menores en conflicto con la ley y privados de su libertad»).

El tercer proyecto africano que el IIO decidió apoyar será desarrollado por el Mediador de la República de Níger, quien iniciará un diálogo entre los jefes tribales y los líderes religiosos tendente a encontrar una solución a la cuestión de los matrimonios forzados.

REGIÓN DE ASIA

La Región de Asia pondrá también en marcha tres proyectos bajo el programa de subvenciones regionales 2018/2019.

El Ombudsman Tributario Federal y el Ombudsman de la Provincia de Jaiber Pastunjuá, ambos de Pakistán, planean lanzar una campaña de concienciación pública sobre el papel y la importancia del ombudsman. El Ombudsman de la Provincia de Sindh, también de Pakistán, organizará un seminario sobre «*Issues in Education Sector in Sindh and Role of Ombudsman*» («Cuestiones en el sector educativo en Sindh y el papel del ombudsman»).

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

En la Región de Asia Austral & Pacífico, el IIO cofinanciará talleres de trabajo de formación para los investigadores de los ombudsman de los países del Pacífico (Islas Cook, Papúa Nueva Guinea, Samoa, Islas Salomón, Tonga, Tuvalu y Vanuatu). La Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda liderará la formación, que consistirá en tramitar una queja típica siguiendo el proceso íntegro de investigación, desde la comunicación inicial hasta la finalización, con independencia de que se termine de mutuo acuerdo o con un informe formal.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina) presentó una iniciativa especialmente interesante: desde 2009, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha venido realizando observaciones electorales en el ámbito local y nacional, con el fin de garantizar los derechos electorales de las partes desfavorecidas de la población. El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ampliará la iniciativa de investigación a otros países de América del Sur y participará como observador electoral en las elecciones de Uruguay, Panamá y Guatemala durante 2019. Cofinanciando las observaciones electorales, el IIO desempeña un papel activo en la consolidación de los procesos democráticos.

La segunda institución de la Región de Caribe & América Latina del IIO a la que se reconoció una subvención regional 2018/2019 fue la institución de ombudsman de Bermuda. Los fondos tuvieron como destino la formación y la 10ª Conferencia Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) que se celebraron en Bermuda a finales del mes de mayo de 2019.

REGIÓN DE EUROPA

Varios miembros de la Región de Europa presentaron solicitudes de subvenciones regionales. El IIO decidió centrarse en el proyecto de un taller de trabajo presentado por el Ombudsman de Letonia. Este taller de trabajo, que se celebrará en Riga a mediados del mes de octubre de 2019, estará abierto a miembros procedentes de toda la Región de Europa, y versará sobre el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y los distintos aspectos que las instituciones de derechos humanos han de considerar.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

El IIO decidió repartir las subvenciones regionales disponibles para la Región de América del Norte entre un miembro canadiense y tres procedentes de Estados Unidos, que organizaron conjuntamente un evento de formación.

El Ombudsperson de Columbia Británica (Canadá) celebró su evento cofinanciado por el IIO, un «*Symposium on the Future of Parliamentary Ombudsman Mandate and Services*» («Simposio sobre el futuro del mandato y los servicios del ombudsman parlamentario»), en Victoria en el mes de junio de 2019. Los temas incluidos en el orden del día de este evento fueron el surgimiento, difusión y evolución de los modelos de ombudsman en Canadá; avanzando desde la investigación hasta las recomendaciones y estrategias para influenciar la forma en que trabaja el gobierno; guiando las expectativas de los ciudadanos y del gobierno; estrategias de liderazgo efectivo de ombudsman; y el futuro de los ombudsman y de sus oficinas.

El segundo proyecto a poner en marcha con el apoyo del IIO es una formación sobre «*Dealing with Unreasonable Complainant Conduct*» («Tratando con conductas de quejas poco razonables»). Esta formación estará organizada de forma conjunta por la Oficina del Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery, la Oficina del Ombudsman del Estado de Iowa, y la Oficina del Ombudsman del Estado de Hawái, y se celebrará en el mes de septiembre de 2019.

PROYECTOS DE PERIODOS ANTERIORES

En 2018/2019 se pusieron en marcha proyectos regionales que se remontan a la convocatoria del periodo 2017/2018.

Se completó el último proyecto cubierto por el programa de financiación de emergencias de Caribe: el relanzamiento del sitio web de la Asociación Caribeña de Ombudsman. El nuevo sitio web garantizará la comunicación dentro de la región, enormemente dificultada como consecuencia de los huracanes de 2017.

En la Región de Europa, la Institución del Ombudsman de Letonia finalizó un proyecto de investigación sobre cuestiones familiares. Conjuntamente con las instituciones de derechos humanos nacionales de Lituania, Estonia y Polonia, los especialistas letones analizaron las prácticas en la gestión del mantenimiento de menores.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS – PRESTANDO APOYO

Durante varios años, el IIO ha venido recibiendo información de forma reiterada sobre circunstancias difíciles que suponen una amenaza para el trabajo independiente de los ombudsmen de todo el mundo. En su calidad de única organización global dedicada a la promoción de las instituciones de ombudsman, el IIO se toma muy en serio estos retos, habiendo ofrecido su apoyo y su solidaridad a colegas ombudsmen de todo el mundo, independientemente de que sean miembros o no.

EL OMBUDSMAN DE POLONIA DE NUEVO BAJO AMENAZAS

En 2016, el IIO apoyó al Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia (Ombudsman) llevando a cabo una misión de investigación en Polonia e informando de sus conclusiones en una conferencia de prensa que se celebró en Varsovia con posterioridad (véanse los Informes Anuales del IIO de 2015/2016, 2016/2017 y 2017/2018).

Aun cuando la misión de investigación del IIO en Polonia culminó en octubre del 2016, el IIO sigue vigilando de cerca los avances en ese país; lamentablemente, es algo que se ha demostrado necesario.

La televisión pública polaca (TVP) demandó al Ombudsman polaco, Adam Bodnar, como ciudadano privado por unas declaraciones que realizara en un portal de internet en relación con el asesinato del alcalde de Gdansk, Pawel Adamowicz, apuñalado hasta la muerte durante un evento benéfico en enero de este año. La TVP había recibido un gran número de críticas ante los constantes comentarios gravemente negativos vertidos sobre el alcalde en ese canal de televisión. El Dr. Bodnar, en su condición de Ombudsman, solicitó que las actividades de la emisora pública relacionadas con Adamowicz fueran analizadas detenidamente, para comprobar si se habían desarrollado siguiendo los principios de equidad y diligencia debida. Ahora, como consecuencia de esta declaración, la TVP ha demandado a Bodnar reclamándole daños por valor de 300 000 euros.

En una primera respuesta, el IIO envió una carta de apoyo al Ombudsman Bodnar confirmando su continua asistencia y disposición, y ofreciéndole su apoyo pleno. Otras organizaciones, como la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) —especialmente su división europea, la ENNHRI— también manifestaron su preocupación emitiendo declaraciones oficiales en apoyo del Ombudsman de Polonia, declaraciones que tienen todo el respaldo del IIO.

El 25 de marzo de 2019, el Ombudsman de Polonia invitó a representantes de las distintas instituciones internacionales de derechos humanos a hablar sobre la situación actual y sobre las amenazas a las que se enfrenta en este momento. En la reunión estuvieron presentes miembros del Consejo de Europa, la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (OIDDH), la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).

Todos ellos llamaron la atención sobre el hecho de que el procedimiento judicial recientemente iniciado contra el Ombudsman Bodnar como persona privada por una declaración que realizara como profesional no resulta compatible con los compromisos internacionales de Polonia de velar por la independencia institucional del Ombudsman, que tiene el mandato constitucional de defender los derechos humanos en Polonia.

El Secretario General del IIO Kräuter manifestó su inquietud ante la situación y ante este nuevo tipo de amenazas que sitúan a las instituciones de ombudsman bajo una gran presión, confirmando que «La red internacional de instituciones de derechos humanos no tolerará esta situación y respalda de forma activa a Adam Bodnar».

Las organizaciones participantes mostraron su apoyo inquebrantable al Ombudsman de Polonia, y aprovecharon la oportunidad para hablar sobre la importancia de proteger la independencia de las instituciones de ombudsman en general.

EL OMBUDSMAN DE DE LESOTO, REGISTRADO EN PÚBLICO POR LA POLICÍA ESTATAL

El IIO publicó una carta abierta en apoyo del Ombudsman del Reino de Lesoto, que en junio de 2018 fue objeto de registro en público por parte de la policía del estado, en la sede en la que estaba realizando audiencias.

La independencia es un aspecto fundamental de las instituciones de ombudsman, y debe estar garantizada tanto en las disposiciones de la legislación nacional (preferiblemente, en la Constitución), como en términos prácticos y funcionales. Por ello, el hecho de que el Ombudsman de Lesoto, el abogado Leshele Thoahlane, fuera registrado públicamente, en presencia de ciudadanos y periodistas, en el lugar en el que estaba celebrando audiencias, despertó una enorme preocupación en el IIO.

En una carta abierta firmada por el Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y la Presidenta regional de la Región de África, Caroline Sokoni, y publicada

en el sitio web del IIO, se dejó claro que este tipo de acciones resultan totalmente inadmisibles, pues demuestran una absoluta falta de respeto tanto hacia la oficina del ombudsman como hacia la persona al frente de la misma, siendo susceptibles de socavar la autoridad de la institución a los ojos de los ciudadanos, que pueden volverse reacios a ejercitar su derecho a quejarse sobre la administración pública. Ello iría en detrimento de los principios de la buena administración y del Estado de Derecho.

El IIO manifestó su enorme inquietud ante este tipo de acciones, y reiteró su compromiso con el fortalecimiento y la defensa de la independencia de las instituciones de ombudsman de todo el mundo.

PROPUESTA DE CAMBIOS LEGISLATIVOS PARA LA OFICINA DEL OMBUDSMAN DE ONTARIO

Canadá ha sido desde siempre uno de los principales hogares de las oficinas del ombudsman, y la sede inicial del IIO. La oficina del Ombudsman de Ontario es un miembro muy reputado, es considerada como modelo de mejores prácticas y se ha erigido en un apoyo clave y un proveedor de formación esencial para otras instituciones de ombudsman de todo el mundo.

Por ello, el IIO se vio más que sorprendido cuando supo de los cambios propuestos en la normativa sobre el Ombudsman, que abriría el camino hacia la suspensión del Ombudsman sin causa alguna, y, como consecuencia, devendría en detrimento de su independencia.

El IIO remitió una carta al Primer Ministro manifestando su preocupación. El Presidente del IIO Tyndall y el Secretario General Kräuter subrayaron el hecho de que un tal cambio legislativo resultaría completamente inapropiado e incompatible con todas las guías de mejores prácticas. La carta hizo también alusión al Documento de Mejores Prácticas del IIO sobre el desarrollo y la reforma de programas de ombudsman, en el que se establecen de forma clara los principios básicos para el establecimiento de instituciones fuertes, concediendo especial importancia a la independencia.

Asimismo, el IIO subrayó que es el Parlamento, y no ya el gobierno, el que debe asumir la responsabilidad del desarrollo de la legislación que regule la figura del ombudsman. El papel del ombudsman es hacer que la administración rinda cuentas ante el Parlamento. La legislación propuesta por el gobierno podría quebrantar la independencia de la oficina. El IIO no tiene constancia de ningún precedente internacional, y resultaría totalmente incompatible con la legislación que se espera en una democracia parlamentaria de tanta tradición. La carta instó así enérgicamente a no continuar por este camino.

PUBLICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS SOBRE INVESTIGACIONES INICIADAS DE OFICIO

En el mes de junio de 2017 el IIO presentó una serie de Documentos de Mejores Prácticas. El principal objetivo de esta serie de nuevas publicaciones es ofrecer material orientativo a los miembros del IIO, colegas ombudsman y terceros interesados. Los Documentos de Mejores Prácticas abordarán aspectos clave para crear mecanismos de control sólidos e independientes y se convertirán, así, en documentos importantes para las instituciones de ombudsman de todo el mundo. Pueden consultarse en el sitio web del IIO.

La 3ª edición de la serie de Documentos de Mejores Prácticas aborda el tema «*Own motion investigation*» («Investigación de oficio»). Las investigaciones de oficio permiten que el ombudsman abra una investigación sin haber recibido una queja concreta, que es la forma en la que comúnmente se inician las investigaciones del ombudsman. La facultad de realizar investigaciones de oficio es actualmente una característica de la mayoría de los programas de ombudsman. Sin embargo, el ejercicio de esta facultad varía de forma considerable entre unos y otros.

En algunas jurisdicciones se utiliza con gran frecuencia, mientras que en otras se utiliza de forma mucho menos habitual, y se considera una facultad necesaria exclusivamente para situaciones «especiales». Muchas oficinas de ombudsman realizan también investigaciones sistémicas que analizan las causas principales que se encuentran en el origen de un número importante de quejas individuales. Muchas —si no todas— las investigaciones de oficio tienen también un componente sistémico.

El documento pone el foco en los numerosos ejemplos existentes en la comunidad del IIO, y arroja luz sobre los distintos enfoques y metodologías para este tipo de investigaciones que no tienen como detonante una queja individual, sino que tienen más bien un componente sistémico.

El lanzamiento de la 3ª edición de la serie de Documentos de Mejores Prácticas corrió oficialmente a cargo del Presidente del IIO Peter Tyndall, en un evento del IIO sobre investigaciones de oficio organizado por la Oficina del Ombudsman de Servicios Públicos de Irlanda del Norte en Belfast, en el mes de octubre de 2018.

PROYECTOS DEL IIO

PRINCIPIOS DE VENECIA

El 15 de marzo de 2019 la Comisión de Venecia aprobó los «*Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*» («Principios para la protección y promoción de la institución del ombudsman», o «Principios de Venecia»). La Comisión de Venecia es la Comisión del Consejo de Europa para la Democracia a través de la Ley y presta asesoramiento legal a sus estados miembro.

Los 25 Principios de Venecia constituyen los primeros estándares independientes y de ámbito internacional de la institución de ombudsman. Son el equivalente a los Principios de París, en los que se recogen los estándares que sirven de parámetro para valorar a las instituciones nacionales de derechos humanos en el ámbito de las Naciones Unidas. Desempeñan un papel clave en la protección de las oficinas de ombudsman existentes que se están enfrentando a amenazas, proporcionan una guía para la mejora de las actuales oficinas de ombudsman, y constituyen un modelo para la creación de nuevas oficinas allí donde no existen.

La última sesión de la Comisión de Venecia estuvo dirigida por el Presidente del IIO, Peter Tyndall, la Vicepresidenta de la Región de Europa, Catherine De Bruecker (Ombudsman Federal de Bélgica que representa también a la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía), y Andreas Pottakis (miembro de la Junta de Europa y Ombudsman de Grecia que también representa a la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo). La reunión estuvo dirigida asimismo por Carmen Comas-Mata Mira, en representación de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

El IIO ha estado muy implicado en el desarrollo de los Principios, habida cuenta de su importancia, y también ante la constatación de que un conjunto de principios no ambiciosos podría resultar perjudicial para las oficinas existentes.

El Presidente del IIO Peter Tyndall afirmó: «Los Principios de Venecia proporcionan unos estándares integrales aceptados internacionalmente para el funcionamiento adecuado e independiente de las instituciones de ombudsman de todo el mundo».

El borrador valorado por la Comisión de Venecia fue objeto de algunas pequeñas modificaciones que incluyeron un mayor afianzamiento de la protección contra los ceses en el cargo inadecuados. La versión definitiva es mucho más sólida que los borradores iniciales, y refleja los beneficios de una consulta ampliada en la que el IIO tuvo una destacada intervención, al igual que otros organismos representativos.

El IIO está muy agradecido a la Comisión por su trabajo, al grupo de Lydie Err (antigua Ombudsman de Luxemburgo) encargado de la redacción del borrador, a Jan Helgesen (Noruega), a Johan Hirschfeldt (Suecia), a Jørgen Steen Sørensen (Ombudsman de Dinamarca y miembro de la Comisión de Venecia), a Igli Totozani (antiguo Ombudsman de Albania), y a la Secretaría de la Comisión de Venecia, especialmente a Caroline Martin. Su disposición a participar con el IIO y otras asociaciones de ombudsman, así como con actores internacionales clave como el Consejo de Europa y ACNUR, ha garantizado que el borrador definitivo sea un documento esencial para el futuro del ombudsman en Europa y más allá.

GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

Desde 1990, los organismos de derechos humanos de las Naciones Unidas se han centrado en las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), en su condición de homólogos nacionales, para que actúen como puentes entre los ciudadanos y el estado, así como entre las leyes internacionales sobre derechos humanos y el contexto legal nacional.

Con la adopción de los llamados «Principios de París» en 1993, la Asamblea General de las Naciones Unidas definió un conjunto de estándares reconocidos internacionalmente para valorar la credibilidad y la eficacia de las INDH, y animó a los estados miembro a crear INDH independientes con el mandato de fomentar y proteger los derechos humanos en sus constituciones o en su legislación. Los estados miembros son libres de decidir cuál sea el mejor tipo de INDH para sus fines internos. En muchos casos, son las instituciones de ombudsman o instituciones híbridas que combinan varios mandatos las que actúan también como INDH.

En consecuencia, las Naciones Unidas parecen ser un socio natural para el IIO, en su calidad de red global de instituciones de ombudsman que representa a 191 miembros de 100 países diferentes. Una alianza con las Naciones Unidas es un objetivo adecuado y realista para el IIO, habida cuenta de que el trabajo de las instituciones de ombudsman incluye claramente la promoción de los derechos humanos, la buena gobernanza, el Estado de Derecho y las estructuras de integridad.

Sin embargo, y a pesar de que muchos de sus miembros tienen también la condición de instituciones de derechos humanos, el IIO se ha encontrado durante mucho tiempo al margen. Con la adopción de los Principios de París, las Naciones Unidas han ido desarrollando una relación estrecha y formal con la red de representantes de las INDH, la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI).

Con esto en mente, en los últimos años el IIO se ha estado esforzando por establecer vínculos más estrechos con las Naciones Unidas, con el fin de crear concienciación entre los organismos y funcionarios de las Naciones Unidas sobre el concepto de ombudsman y el importante papel que las oficinas de ombudsman juegan en la promoción y protección de los derechos humanos.

El 30 de abril de 2018 el IIO celebró un evento paralelo en la sede central de las Naciones Unidas en Nueva York, para conmemorar el 40º aniversario de su fundación en 1978. El evento paralelo constituyó una plataforma para el intercambio entre los funcionarios de las Naciones Unidas y la comunidad del ombudsman. Y se erigió en el marco perfecto para defender y mostrar la importancia del trabajo de las instituciones de ombudsman en el ámbito de los derechos humanos. En su discurso, el Presidente Tyndall subrayó: «Las instituciones de ombudsman son organismos de supervisión que pueden ayudar a impulsar el programa de las Naciones Unidas».

El IIO se ha mostrado siempre satisfecho de encontrar sólidos aliados en las distintas organizaciones regionales asociadas, como la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), la Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía (AOMF), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) o la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA). Los representantes de estas organizaciones, también presentes en Nueva York, mostraron su compromiso y su apoyo.

Pese a todo, el evento de Nueva York dejó patente la significativa falta de entendimiento de que adolecen los organismos y los funcionarios de las Naciones Unidas en lo que respecta al concepto de ombudsman y a la importancia del trabajo que las oficinas de ombudsman desarrollan en el ámbito de los derechos humanos.

Así, en su reunión de Toronto en 2018 el IIO creó el Grupo de Trabajo de la ONU, compuesto por representantes procedentes de cada una de las Regiones del IIO que cuentan con valiosas experiencias en tratar con las Naciones Unidas, o que mantienen estrechas relaciones de trabajo con los organismos de las Naciones Unidas. La labor del Grupo de Trabajo de la ONU es desarrollar una estrategia sobre la forma de llegar a los organismos de las Naciones Unidas, con el fin de aumentar la visibilidad de las instituciones del ombudsman en el marco de la ONU, sobre cómo aspirar al reconocimiento oficial de las instituciones de ombudsman por parte de las Naciones Unidas, y sobre la forma en la que impulsar la redacción y adopción de una serie de principios informadores para la creación de oficinas de ombudsman, a imagen y semejanza de los Principios de París para las INDH.

Durante una reunión telefónica mantenida por el grupo en enero de 2019, se acordó centrar el trabajo en los siguientes cinco objetivos:

(1) RESOLUCIÓN DE LA ONU SOBRE EL OMBUDSMAN

Tener un punto de vista más profundo sobre la Resolución de las Naciones Unidas A/RES/72/186, de 29 de enero de 2018 sobre «*The role of the Ombudsman, mediator and other national human rights institutions in the promotion and protection of human rights*» («El papel de las instituciones de ombudsman, de los mediadores y de las demás instituciones nacionales de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos humanos»); analizar si el papel de las instituciones de ombudsman cuenta con

el reconocimiento suficiente e identificar posibles reformas a la resolución existente, si fuera necesario.

(2) COLABORACIÓN CON LAS MISIONES PERMANENTES

Redactar un borrador de modelo de carta a enviar por las instituciones miembro a las Misiones Permanentes/Representantes en las Naciones Unidas para informar sobre la intención del IIO de establecer vínculos más estrechos con las Naciones Unidas y solicitar apoyo.

(3) GANHRI Y ORGANISMOS DE DERECHOS HUMANOS DE GINEBRA

Aprovechar la reunión de la GANHRI de 2019 para acercarse a los actores más relevantes en el ámbito de los derechos humanos de las Naciones Unidas en Ginebra para mostrarles el trabajo del IIO y presentarles a los ombudsmen como aliados importantes en la puesta en marcha de la agenda de las Naciones Unidas, especialmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

(4) PRINCIPIOS DEL OMBUDSMAN

Aspirar a obtener un reconocimiento oficial de las instituciones de ombudsmen por parte de las Naciones Unidas mediante el desarrollo y la adopción de un conjunto de principios análogos a los Principios de París para las INDH.

(5) ESTATUS CONSULTIVO EN EL ECOSOC

Solicitar de nuevo el estatus consultivo en el ECOSOC es un proyecto a más largo plazo. Antes de embarcarse de nuevo en ello, el IIO tratará de concluir la firma de un Memorandum de Entendimiento con la Asociación Asiática de Ombudsmen (AOA).

REVISIÓN DE LOS ESTATUTOS

Los Estatutos del IIO constituyen el instrumento clave a la hora de regular el trabajo de nuestra organización. Desde su formulación inicial, han ido evolucionando, siendo la más reciente la aprobada en la Asamblea General del IIO de Wellington de 2012.

En la Asamblea General de Bangkok en 2016 surgieron una serie de cuestiones que culminaron en la necesidad de acometer una revisión de los Estatutos vigentes. Así, la Junta creó un Comité de Revisión para identificar, valorar y formular eventuales reformas tendentes a abordar las cuestiones surgidas en Bangkok. El Comité presentó un documento con un conjunto de propuestas de modificación para su consideración por parte de la Junta del IIO en 2018.

En el marco de la Asamblea General de Bangkok 2016, sin quórum pese a que fue la Asamblea General de la historia del IIO a la que asistió un mayor número de miembros, la Junta convino en la necesidad de ajustar los **requisitos para el quórum** en las Asambleas Generales (Artículo 14.3), con el fin de mejorar la posibilidad de lograr quórum garantizando al tiempo un nivel mínimo de participación, asegurando con ello el equilibrio entre eficiencia, inclusividad y legitimidad de las decisiones adoptadas en dicha Asamblea General.

En lo que respecta a los criterios para ser **miembro con derecho a voto**, la Junta acordó que las disposiciones actuales (los Artículos 2 y 6.2) no excluyen de forma inadecuada a ninguna institución, por lo que no resulta necesario introducir modificación alguna por el momento.

La Junta no respaldó la propuesta de la **representación regional en la Junta** por población. Sin embargo, la Junta siguió la propuesta elevada por el Comité Ejecutivo de ampliar las disposiciones existentes sobre representación regional en la Junta Directiva del IIO (Artículo 11.1(c)) y ajustar el número de miembros con derecho a voto necesarios para tener representación en la Junta.

La Junta no vio razón alguna para modificar las disposiciones vigentes sobre la **asignación regional** de los miembros (Artículos 22.2 y 13.7), y, en consecuencia, no recomendó introducir ningún cambio o modificación de los Estatutos a este respecto.

La Junta no recomendó la introducción de una **presidencia rotatoria**. Esta decisión estuvo fundamentada en el hecho de que la votación orientativa celebrada en la Asamblea General de 2016 demostró una clara preferencia por el sufragio universal, es decir, por la elección del Comité Ejecutivo (incluyendo el Presidente) por parte de todos los miembros con derecho a voto. No obstante, se han puesto en marcha algunas salvaguardas para garantizar el equilibrio regional a la hora de que todos los miembros con derecho a voto elijan a los funcionarios que componen el Comité Ejecutivo.

La Junta acordó que las seis Regiones debían tener una representación equitativa dentro del **Comité Ejecutivo**. En consecuencia, la Junta recomendó modificar los Estatutos de manera que los Presidentes regionales de las Regiones que no contaran con funcionarios dentro del Comité Ejecutivo tuvieran la condición automática de miembros de dicho Comité. De este modo, cada Región estará representada de forma equitativa en el proceso clave de toma de decisiones de la organización.

En lo que respecta a la posibilidad de **ejercer el voto de forma delegada**, la Junta confirmó que las actuales disposiciones (Artículo 14.4) son adecuadas, si bien el periodo de preaviso podría reducirse a una semana de antelación.

En su reunión de 2019 la Junta del IIO tomará en consideración un primer borrador de los Artículos objeto de reforma, antes de someterlo a la afiliación del IIO mediante una consulta abierta. El borrador definitivo se presentará a la Asamblea General de Dublín 2020 para su valoración y aprobación.

MEMORANDA DE ENTENDIMIENTO CON ORGANIZACIONES ASOCIADAS REGIONALES

El 2 de octubre de 2018 se firmó el Memorándum de Entendimiento entre el IIO y la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM).

La AOM se fundó en diciembre de 2008, durante una segunda reunión de la red de instituciones de mediadores y ombudsman en Marsella (Francia). El establecimiento de la Asociación es el resultado del compromiso común de los miembros fundadores, el Mediador del Reino de Marruecos, el Defensor del Pueblo de España y el Mediador de la República de Francia. La misión de la AOM es la de promover y defender los derechos fundamentales en los países de la cuenca mediterránea. El objetivo común es difundir los principios de la democracia y la buena gobernanza.

Con la firma del Memorándum de Entendimiento, ambas organizaciones, guiadas por el deseo de establecer una relación mutuamente beneficiosa y colaborativa, destacaron la disposición a colaborar estrechamente en el futuro, a fomentar el intercambio de información y experiencias, y a facilitar la participación en conferencias, reuniones, seminarios de formación, etc.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

CONFERENCIA PARA CELEBRAR EL 20º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE MOLDAVIA

Con ocasión del 20º aniversario de su oficina, el Ombudsman de la República de Moldavia invitó a instituciones de ombudsman, representantes de INDH y autoridades públicas a asistir a una conferencia titulada «*Evolution and role of national human rights institution in the modern society*» («Evolución y papel de la institución nacional de los derechos humanos en la sociedad moderna»).

La conferencia, de dos días de duración, se celebró en septiembre de 2018. Durante el primer día del evento, ombudsman y representantes de INDH debatieron sobre cuestiones tales como la evolución de las instituciones de derechos humanos y la necesidad de unas redes internacionales sólidas para fortalecer el mandato de las instituciones correspondientes.

Se invitó al Secretario General del IIO Kräuter a hablar sobre el 40º aniversario del IIO, así como sobre el papel del IIO en el fomento y la expansión del mandato de las oficinas de ombudsman de todo el mundo. Kräuter agradeció al Ombudsman, Mihail Cotorobai, y a su equipo por el trabajo de la oficina, y subrayó la vital importancia de los órganos como la institución de Ombudsman de Moldavia para su país y región. La promoción de la democracia, el Estado de Derecho y la protección de los derechos humanos son de máxima importancia para la sociedad, especialmente en unos tiempos en los que los derechos humanos se enfrentan a diversos retos en todo el mundo.

Hablando sobre la importancia de la cooperación internacional, el Ombudsman de la República de Moldavia apuntó que: «La fortaleza de nuestra institución de Ombudsman se basa en el apoyo internacional. Esta es la razón por la que el Ombudsman de Moldavia es miembro del IIO y valora enormemente la cooperación».

CONFERENCIA DE EUROPA DEL IIO EN BRUSELAS

La Región de Europa del IIO celebró su cuatrienal conferencia en Bruselas entre los días 1 y 3 de octubre de 2018. Con ocasión del 20º aniversario de su Oficina, el Ombudsman Federal organizó el evento e invitó a los colegas ombudsman al senado belga para hablar sobre «*The Ombudsman in an open and participatory society*» («El ombudsman en una sociedad abierta y participativa»).

En la conferencia tomaron parte ombudsman de toda Europa, y también participantes procedentes de Australia, Canadá, Malawi, Sint Maarten, Tailandia y Zambia. Al grupo se unieron representantes de organizaciones asociadas, como el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), el Foro del Ombudsman de Canadá (FCO), la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), y representantes del Consejo de Europa, del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y de la rama europea del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH).

La conferencia comenzó con la reunión de la Asamblea General de los miembros europeos del IIO. Rafael Ribó, Defensor del Pueblo Catalán y Presidente de la Región de Europa del IIO, dio cuenta del trabajo realizado en la Región, como los esfuerzos de la Región en el ámbito de la migración y la integración de los refugiados, un proyecto lanzado con éxito bajo los auspicios de los Ombudsman de Países Bajos, Grecia y País Vasco (España).

En tres sesiones, la conferencia abordó asuntos tales como el ombudsman y el acceso a la información, el ombudsman como catalizador de la participación ciudadana, y el ombudsman como garante de los compromisos internacionales. La documentación y las presentaciones de estas sesiones se difundirán a través del apartado «Acceso de miembros» del sitio web del IIO en su debido momento.

Además, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y la Presidenta de la AOM, Erinda Ballanca, firmaron un Memorandum de Entendimiento entre el Instituto Internacional del Ombudsman y la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM).

Por último, la Conferencia ofreció también la oportunidad de conmemorar los aniversarios de la Oficina del Ombudsman Federal de Bélgica, creada hace 20 años, y del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), que celebraba sus 40 años de existencia. En su intervención de clausura para celebrar el 40º aniversario del IIO, el Secretario General del IIO Kräuter subrayó los valores clave y la misión principal del IIO, y destacó la importancia de reunir a colegas ombudsman en esta red internacional para intercambiar conocimientos y aunar fuerzas en la promoción y protección de los derechos de los ciudadanos.

30ª CONFERENCIA DE LA REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

En noviembre de 2018 se celebró en Auckland (Nueva Zelanda) la 30ª Conferencia de Ombudsman de la Región de Asia Austral & Pacífico. El Ombudsman Principal, Peter Boshier, convocó a colegas e invitados a Nueva Zelanda para hablar sobre la forma en que las instituciones de ombudsman hacen que los gobiernos hayan de rendir cuentas en lo que se refiere al cambio climático.

Durante este evento, varios ombudsman de la Región de Asia Austral & Pacífico se reunieron para hablar sobre distintos temas, tales como los retos especiales a los que se enfrenta la Región de Asia y Pacífico, la forma en que los ombudsman y los organismos de integridad pueden reconducir las desventajas a las que aún han de hacer frente las mujeres, o el papel del ombudsman en los retos medioambientales.

Entre los ponentes y oradores se incluyeron el Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Vicepresidente Segundo del IIO y Ombudsman de Australia, Chris Field, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, la anterior Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, los Ombudsman de Tonga, Vanuatu, Papúa Nueva Guinea y Australia.

El segundo día de la conferencia estuvo dedicado a la formación sobre el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (OPCAT) y el establecimiento de Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP) para supervisar los lugares de detención y privación de libertad.

EL OMBUDSMAN DE GRECIA CELEBRA SU 20º ANIVERSARIO

El Ombudsman de Grecia, Andreas Pottakis, celebró una recepción y una conferencia en Atenas en el mes de febrero de 2019, con ocasión del 20º aniversario de la institución del Ombudsman de Grecia. Como parte de la celebración, se organizó en el Parlamento heleno una conferencia

internacional sobre «*State and Society – Challenges to Rights and Freedoms*» («Estado y sociedad: retos a los derechos y libertades»).

Durante estos dos días, representantes de múltiples instituciones de ombudsman y otras organizaciones internacionales, como la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) o el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) asistieron a la conferencia para hablar sobre los retos a la cohesión social, los derechos de los migrantes y los derechos y libertades en la era digital.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Secretario del IIO Kräuter y el Presidente de la Región de Europa del IIO Ribó, asistieron a este evento y elogiaron al Ombudsman de Grecia por la importancia del trabajo que desarrolla.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

El IIO no solo está representado por sus Directores en numerosos eventos nacionales, regionales e internacionales. La Secretaría General del IIO también recibe con frecuencia en Viena a visitantes procedentes de instituciones y organizaciones asociadas.

Entre los muchos visitantes se encontró la Presidenta de la **Organización de Inspección General (GIO) de Irán**, S.E. Justice Naser Seraji, quien aprovechó la oportunidad de su participación en la 10ª Conferencia Anual de la Asociación Internacional de Autoridades Anticorrupción en Viena para reunirse con el Secretario General del IIO, Günther Kräuter.

Las conversaciones entre el Presidente Seraji y el Secretario General Kräuter se centraron en el crecimiento de la alianza del IIO con las asociaciones de ombudsman de todo el mundo. El Secretario General Kräuter expresó la voluntad del IIO de firmar un Memorándum de Entendimiento entre el IIO y la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA) y su esperanza de que ello sea posible próximamente, y solicitó la ayuda de Justice Seraji a este respecto. La Organización de Inspección General (GIO) fue una de las fundadoras de la AOA y a día de hoy es miembro de su Junta Directiva y la Tesorera de la Asociación.

En febrero de 2019, Dunja Mijatović, **Comisionada del Consejo de Europa para los Derechos Humanos**, visitó al Secretario General del IIO Günther Kräuter para hablar sobre los recientes desarrollos en el ámbito de los derechos humanos, en particular en relación con la migración, la violencia contra las mujeres, los derechos de los menores, así como la tendencia internacional y los intentos de restringir los derechos humanos, algo que aparentemente también sucede en los estados miembro del Consejo de Europa.

Kräuter y Mijatović compartieron su preocupación sobre el hecho de que las instituciones de ombudsman trabajan cada vez más frecuentemente en circunstancias difíciles o bajo amenazas

cuando los gobiernos perciben su labor investigadora como un inconveniente. La presión puede ejercerse de diversas formas. Según afirmara la Comisionada Mijatović, los primeros pasos suelen ser sofisticados, medidas que pasan prácticamente desapercibidas como recortes presupuestarios o ampliaciones del mandato del ombudsman no acompañadas de los recursos necesarios. La Comisionada Mijatović mostró su preocupación por los recientes acontecimientos y el ambiente que se respira en Europa Central. «Resulta alarmante ver que la importancia de los derechos humanos, uno de los valores esenciales y uno de los mayores logros de las democracias modernas, está en decadencia. En toda Europa se está produciendo una importante reacción violenta, razón por la que las instituciones como el Comisionado para los Derechos Humanos y el IIO deben fomentar su cooperación», subrayó Mijatović.

Dunja Mijatović asumió el cargo de Comisionada del Consejo de Europa para los Derechos Humanos en abril de 2018. Es la primera mujer que ocupa este puesto, sucediendo a Nils Muižnieks (2012-2018), Thomas Hammarberg (2006-2012), y Álvaro Gil-Robles (1999-2006).

JUNTA DIRECTIVA

COMITÉ EJECUTIVO

El 30 de junio de 2019 finalizó la vigencia del cargo de Günther Kräuter como Defensor del Pueblo de Austria, y, consiguientemente, hubo de dejar el cargo de Secretario General del IIO.

Kräuter se despidió del IIO y de sus miembros aprovechando la oportunidad para agradecer a todos la colaboración tan exitosa y productiva mantenida durante los últimos seis años. «Ha resultado ser un ámbito de trabajo extremadamente interesante y gratificante, y estoy orgulloso de afirmar que he tenido la oportunidad de encontrarme con compañeros ambiciosos y comprometidos, de conocer a gente maravillosa y de hacer nuevos amigos. Me voy del IIO con la tranquilidad de saber que nuestra organización continuará creciendo en número de miembros y en importancia», afirmó cuando dejó la oficina.

La futura línea de trabajo de Kräuter como catedrático de universidad le permitirá gozar de cierta flexibilidad, razón por la que ofreció sus servicios como consultor externo de la Junta del IIO durante un año, para ayudar a que la transición resulte más fluida y a que el relevo en los asuntos de la Secretaría se realice de forma ordenada. La Junta agradeció esta oferta y nombró por unanimidad al Sr. Kräuter como consultor externo durante el periodo de un año (de julio de 2019 a julio de 2020).

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 20 (1) de los Estatutos del IIO, los nuevos miembros de la Institución del Defensor del Pueblo de Austria habrán de nombrar a uno de entre ellos para que ocupe el cargo de Secretario General del IIO a partir del 1 de julio de 2019. El 1 de julio de 2019 Werner Amon asumió esta importante función.

Antes de iniciar el desarrollo de tan emocionante tarea en el IIO, Amon ha sido miembro del Parlamento Austriaco durante varios años. Además de su bagaje académico internacional, cuenta con una amplia experiencia profesional en medioambiente global. Durante muchos años, Amon ha mantenido una estrecha relación con la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa (APCE), siendo desde 2018 uno de sus Vicepresidentes, luchando contra las violaciones de los derechos humanos, realizando observaciones electorales y elevando recomendaciones sobre leyes y tratados. En su labor, ha tenido ya ocasión de pronunciarse sobre las libertades civiles, los derechos políticos y los derechos de las personas mayores, entre otros aspectos. Además, durante seis años Amon fue el portavoz de su partido para los derechos humanos, la política de desarrollo y la juventud, consiguiendo un excelso conocimiento en el ámbito de los derechos humanos, que considera esenciales para construir y proteger una democracia saludable.

Al tiempo de su nombramiento como Secretario General del IIO, Amon agradeció a su predecesor el excelente trabajo realizado durante los seis años anteriores, y aseguró a sus colegas de la Junta Directiva del IIO estar deseoso de servir a la organización y de ayudar en la consecución de los objetivos y las metas del IIO.

NUEVOS DIRECTORES ELEGIDOS EN LAS REGIONES

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Durante la 30ª Conferencia de los Ombudsmen de la Región de Asia Austral & Pacífico, que tuvo lugar en Auckland (Nueva Zelanda) entre los días 28 y 29 de noviembre de 2018, se celebró una reunión de negocios de la Región; Peter Boshier, Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, fue elegido Presidente regional de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO.

Boshier sucedió en el cargo de Presidente regional a Connie Lau, cuyo mandato como Ombudsman de Hong Kong finalizó el 31 de marzo de 2019. Peter Boshier reconoció la importancia de las aportaciones de la Presidenta regional saliente, Connie Lau, durante los dos años que ha estado en el cargo, afirmando que haría lo posible por continuar su papel activo en el desarrollo de vínculos con organismos regionales e internacionales, para garantizar que el trabajo de las oficinas de ombudsman se entiende, se valora y se protege.

Peter Boshier fue nombrado Ombudsman Principal de Nueva Zelanda en el mes de diciembre de 2015, tras una destacada carrera como juez. Fue elegido para la Junta del IIO como uno de los tres Directores de la Región de Asia Austral & Pacífico en Bangkok en 2016.

Con el término de su mandato, Lau dejó también una vacante en la Junta Directiva del IIO. Como consecuencia, la Región de Asia Austral & Pacífico celebró una votación electrónica para cubrir tal vacante, siendo elegida como nueva Directora para esta Región Deborah Glass, en el mes de abril de 2019.

Deborah Glass creció en Melbourne (Australia), donde estudió derecho en la Universidad de Monash. En 1985 se unió a un banco de inversión estadounidense en Suiza, y fue nombrada para la Comisión de Valores y Futuros de Hong Kong al tiempo de su creación en 1989. En 1998, Glass se trasladó a Londres, donde se convirtió en Directora Ejecutiva del Organismo Regulador de la Gestión de Inversiones. En 2001 se unió a la Autoridad de Quejas sobre la Policía de Reino Unido, convirtiéndose en 2004 en Comisionada de la nueva Comisión Independiente sobre Quejas de la Policía para Inglaterra y Gales. En el mes de marzo de 2014 Glass fue nombrada Ombudsman de Victoria. Está comprometida con la garantía de una toma de decisiones equitativa y razonable en el ámbito del sector público de Victoria y con la mejora de la administración pública, y tiene una firme confianza en la integridad del sector público y en la protección de los derechos humanos.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La vigencia del mandato de la Ombudsman de Sint Maarten, Nilda Arduin, finalizó el 31 de diciembre de 2018, quedando así vacante uno de los cargos de Director de la Región de Caribe, y el puesto de Presidente regional de la Región de Caribe & América Latina del IIO.

Tras de la decisión adoptada por los Directores de la Región de Caribe & América Latina durante la reunión regional celebrada en Viena en 2017, la Región está representada en la Junta del IIO por dos Directores de América Latina y uno de Caribe, que automáticamente asume el papel de Presidente regional durante este tiempo.

En una votación electrónica organizada por la Secretaría General del IIO en el mes de febrero de 2019, Victoria Pearman, Ombudsman de Bermuda, fue elegida Directora de Caribe y Presidenta regional para la Región de Caribe & América Latina del IIO. Como tal, tomará parte en las reuniones del Comité Ejecutivo del IIO y trabajará estrechamente con los dos Directores para América Latina con el fin de gestionar los asuntos regionales y coordinar actividades.

Reputada abogada, Victoria Pearman fue nombrada segunda Ombudsman de Bermuda en 2014. Graduada *summa cum laude*, Pearman es licenciada en artes por el *American International College* (Massachusetts, EE.UU.), y licenciada en derecho con honores por la *London School of Economics* (Londres, Inglaterra). Fue reclutada para el Colegio de Abogados de Inglaterra y Gales por parte de la *Honourable Society of Lincoln Inn*, así como para formar parte del Colegio de Abogados de Bermuda. Pearman cuenta con formación como árbitro y mediadora, y actualmente ocupa también el cargo de Presidenta de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA).

REUNIÓN ANUAL DE LA JUNTA DIRECTIVA EN MÉRIDA (MÉXICO)

La reunión anual de la Junta Directiva del IIO fue organizada por la Comisión Nacional para los Derechos Humanos de México y se celebró en Mérida entre los días 15 y 17 de mayo de 2019.

Se reunieron Directores del IIO procedentes de las seis Regiones para debatir sobre aspectos de actualidad, logros pasados, y desarrollos y proyectos futuros. La Junta admitió a doce nuevos miembros de África, Asia Austral & Pacífico, Caribe & América Latina, Europa y América del Norte; ocho de ellos fueron admitidos como miembros del IIO con derecho a voto.

Se acordó por unanimidad poner de nuevo a disposición de los miembros el exitoso programa de subvenciones regionales del IIO para el ejercicio de afiliación 2019/2020. Ante la inminencia de la Asamblea General del IIO y de la Conferencia Mundial, que se celebrarán en Dublín (Irlanda) en el mes de mayo de 2020, las subvenciones de este año se destinarán a patrocinar la participación en la Asamblea General de los representantes de las oficinas con menos recursos económicos.

Otros de los focos de atención fueron las nuevas iniciativas de formación para el siguiente ejercicio de afiliación, y los debates sobre una nueva reforma de los Estatutos.

El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, informó a la Junta de que su cargo como Defensor del Pueblo de Austria finalizará el 30 de junio de 2019. La Junta le agradeció los logros conseguidos, reconociendo la trascendente influencia positiva que ha tenido en la institución, y aceptando agradecida su oferta de permanecer como consultor del IIO durante un año. Se espera que el nombramiento del nuevo Secretario General tenga lugar a primeros de julio.

FINANZAS

En 2018/2019 el IIO hubo de enfrentarse de nuevo a la necesidad de garantizar la estabilidad económica debiendo financiar al mismo tiempo un siempre creciente número de actividades. Gracias a la exitosa colaboración de todas las partes involucradas (los miembros con y sin derecho a voto del IIO que pagaron sus cuotas anuales, la Secretaría General que recaudó fondos y gestionó el presupuesto del IIO, los miembros del Comité Ejecutivo y de la Junta que autorizaron conjuntamente la totalidad de los gastos, y el Tesorero que supervisó la totalidad de las transacciones), este reto pudo acometerse de forma exitosa.

Dos son las fuentes principales de financiación del IIO: la Institución del Defensor del Pueblo de Austria (AOB) y los miembros al corriente de pago del IIO. La AOB está en disposición de proporcionar una ayuda sustancial al IIO, por cuanto que recibe una contribución anual del gobierno austriaco para sus compromisos internacionales. En 2018/2019, el Defensor del Pueblo de Austria aportó 424 570,71 euros para el funcionamiento de la Secretaría General del IIO con sede en Viena (de los cuales 155 377,65 euros fueron destinados a las actividades de la oficina del IIO, y 269 193,06 euros a los salarios, los fondos de pensiones y los seguros sociales de los tres empleados a tiempo completo y dos interinos). Los ingresos del IIO procedentes de las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 136 091,04 euros. Estos fondos fueron destinados exclusivamente a proyectos en beneficio de los miembros del IIO, y no a actividades de la oficina.

SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo a que se refiere este informe, el 1 de julio de 2018, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 261 477,21 euros, siendo de 287 660,24 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2019. 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 2018/2019 y para los periodos anteriores:

Proyectos previstos para 2018/2019 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros)
Subvenciones regionales 2012/2013	5500,00
Subvenciones regionales 2014/2015	7000,00
Subvenciones regionales 2015/2016	16 793,00
Subvenciones regionales 2017/2018	12 072,00
Subvenciones regionales 2018/2019	42 000,00

Proyectos previstos para 2018/2019 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros)
Fondo único de emergencia del IIO para la Región de Caribe	4105,00
Estudio comparativo de África (dos plazos)	30 000,00
Estudio comparativo de África (traducción)	20 000,00
Seminario de formación en África 2019	10 000,00
Formación MNP en Copenhague	20 000,00
Irlanda del Norte, taller de trabajo de investigaciones de oficio	5000,00
Conferencia de la Región de Europa del IIO 2018 en Bruselas	15 000,00
40º aniversario del IIO	10 000,00
Historia del IIO	25 000,00
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000,00
Gastos de interpretación del IIO	15 000,00
Auditoría del IIO 2017/2018	3120,00
TOTAL	250 590,00

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 2018/2019 ascendieron a 136 091,04 euros. Es el segundo mejor resultado obtenido por el IIO en su historia.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Como en los periodos de suscripción anteriores, aproximadamente el 75 por ciento de los miembros con derecho a voto del IIO abonaron sus cuotas de afiliación.

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
África	13	17
Asia	15	7
Asia Austral & Pacífico	17	1
Caribe & América Latina	14	14
Europa	75	11
América del Norte	13	1
TOTAL	147	51

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

El número de miembros sin derecho a voto al corriente de pago es siempre inferior a la tasa de miembros con derecho a voto al corriente en sus pagos. De nuevo, aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas.

AUDITORÍA EXTERNA

Ernst & Young auditó los libros contables del IIO el 15 de julio de 2019. El informe de auditoría se culminó a finales de agosto de 2019. Ernst & Young «no encontró ningún hecho que indique la existencia de una duda sustancial sobre la capacidad del IIO de continuar en el desempeño de sus funciones como empresa en funcionamiento, ni que sugiera la existencia de un deterioro sustancial en el rendimiento del IIO o la comisión de algún tipo de infracción de la legislación austriaca o de los Estatutos del IIO por parte de los representantes legales del IIO o de sus empleados».

*los antes llamados miembros asociados y individuales

REGIÓN DE ÁFRICA

El Protector Público de Zambia organizó una **reunión regional** que tuvo lugar en Durban (Sudáfrica) el 12 de marzo de 2019. La reunión se celebró durante una formación en mediación para ombudsmen africanos patrocinada por el AORC y el IIO. A la reunión regional de la Región de África del IIO asistieron delegados de Botsuana, Burundi, de la Cámara Federal de Justicia para los Trabajadores del Servicio Público de Sudán, de la Ciudad del Cabo de Sudáfrica, de Costa de Marfil, Kenia, Malawi, Mauricio, Namibia, de la Policía de Cabo Occidental de Sudáfrica, de Senegal, Sierra Leona, Sudáfrica, Sudán, Yibuti, Zambia y Zimbabue, que se reunieron para debatir asuntos tales como una propuesta para albergar en las oficinas del AORC una Secretaría Regional de la Región de África del IIO, o el desarrollo de un plan estratégico.

En su misión de promover las buenas prácticas administrativas en las instituciones públicas de Zambia, la oficina del **Protector Público de Zambia** llevó a cabo investigaciones sistémicas en relación con las pensiones. La oficina inició sendas investigaciones sistémicas sobre quejas de mala administración relacionadas con el retraso en el abono de los pagos únicos y las anualidades por pensiones a las personas jubiladas que hubieran contribuido al Fondo de Jubilación de la Autoridad Local. La oficina remitió al Parlamento informes sobre el funcionamiento actividades de la Comisión de Servicio Civil (CSC) en relación con la gestión de los recursos humanos en el servicio civil de Zambia. En el informe se analizaron distintos aspectos concretos, como el marco político y legal que regula candidaturas, nombramientos, designaciones, promociones, traslados, colocaciones, confirmaciones y despidos dentro del servicio civil. La oficina destacó también los criterios de nombramiento y los retos a los que se enfrenta el servicio civil, y elevó las recomendaciones oportunas. Algunas de las recomendaciones elevadas fueron la descentralización de la CSC hacia las provincias, o la mejora en la colaboración entre la División de Gestión del Servicio Público (PSMD) y los ministerios con el fin de acortar el periodo de tramitación de las solicitudes y recomendaciones remitidas a la CSC.

En 2018 finalizó el mandato del **Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental de Sudáfrica**, el abogado Vusi Pikoli. En su lugar, el honorable Johan Brand fue nombrado nuevo Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental. El Ombudsman de la Policía de Cabo Occidental se puso en contacto con el Departamento de Seguridad de la Comunidad en relación con la reforma de las normas que regulan la función de dicho ombudsman. Algunas de las modificaciones propuestas incluyeron las futuras mejoras que experimentará la oficina a la hora de iniciar quejas, la reforma del periodo de 30 días de información para la compilación del informe anual, el desarrollo de un ombudsman activo, y la obligación del Servicio de Policía de Sudáfrica y de la Policía del

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

Metro de presentar informes trimestrales ante el Comité Permanente sobre el estado de las recomendaciones elevadas por el Ombudsman.

El **Ombudsman de la Ciudad de Johannesburgo (Sudáfrica)** llevó a cabo un análisis comparativo con los municipios de la Ciudad del Cabo y eThekweni. La oficina adoptó la solución informática Office 365 que utilizan las ciudades para la gestión electrónica de los casos. El sistema fue implantado con éxito y está actualmente en fase de pruebas. Lo anterior forma parte de la estrategia de la Ciudad de Johannesburgo de fomentar la eficiencia y la innovación. Uno de los riesgos identificados a la hora de registrar quejas era la captura manual, abierta a errores y manipulaciones. Además, el Ombudsman trasladó sus oficinas de una zona no accesible para todos los ciudadanos de la Ciudad de Johannesburgo, especialmente para aquellos que habían de utilizar el transporte público, y actualmente se ubica en Braamfontein Johannesburgo, un área más próxima a todo tipo de servicios de transporte. Con ello se garantiza que todos los ciudadanos de la Ciudad de Johannesburgo tengan acceso a la oficina, como parte de la estrategia de acercar los servicios a las comunidades.

La **Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza (CHRAGG)** de **Tanzania** celebró una reunión consultiva de tres días de duración con el personal del Departamento de Bienestar Social y cinco representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil, tendente a desarrollar una serie de Procedimientos Operativos Estándar (POE) y de Condiciones de Referencia (CR) para grupos temáticos. El objetivo de esta actividad fue garantizar que los grupos temáticos, previamente definidos por la Comisión, funcionan y se integran efectivamente en el trabajo de la Comisión. Algunos de estos grupos temáticos fueron: trabajo y seguridad social, agua, alimentación y medioambiente, derecho a la propiedad, alojamiento y territorio, pueblos indígenas, libertad de expresión, acceso a la justicia, personas con discapacidades, mujeres, género y menores, e igualdad y no discriminación. Se identificaron tres grupos temáticos para una prueba piloto de los POE y de las CR desarrolladas; inicialmente, la actividad de prueba planteada consistirá en el desarrollo de una concienciación básica sobre los derechos humanos, así como de mensajes de promoción de los tres grupos temáticos.

Además de su actividad principal de resolver conflictos entre los ciudadanos y la administración, durante el periodo objeto de revisión el **Ombudsman Administrativo** de **Túnez** realizó las siguientes actividades: la visita a su sede de una delegación de la Organización para la Liberación de Palestina, presidida por el Jefe del Departamento de Derechos Humanos y Sociedad Civil en Palestina, cuyo fin fue el de intercambiar experiencias y aprender de la experiencia tunecina en mediación; una visita de una delegación de alto nivel del Parlamento alemán compuesta por el presidente y los miembros del Comité Especial de Peticiones que trabajan en estrecha colaboración con el IIO, en la que ambas partes tuvieron la oportunidad de intercambiar sus experiencias; una sesión de trabajo con funcionarios de coordinación entre el Ombudsman de Túnez y varios organismos públicos para debatir sobre asuntos tales como el desarrollo de

métodos de trabajo, la coordinación y el establecimiento de una red de contactos entre todas las instituciones y la formación de comités sectoriales; una reunión en el Ministerio Interior y Medioambiente sobre la situación urbana y medioambiental del país y el establecimiento de una cooperación entre las dos instituciones mediante la organización de seminarios conjuntos en el ámbito nacional y en el regional. Además, el Ombudsman recibió al Secretario General de la Liga Árabe, para hablar sobre la organización de un simposio sobre la reconciliación y la defensa de los derechos humanos en el mundo árabe, y al Relator especial de la Comisión de Derechos Humanos de la Unión Africana y la delegación acompañante.

Desde el 13 de diciembre de 2018, fecha de su nombramiento, Mohammed Benalilou es el nuevo **Ombudsman de Marruecos**. La nueva legislación de la Oficina, en la que se actualiza la labor de la misma en el ámbito de la protección de los derechos humanos, se publicó en el Boletín Oficial del país en el mes de abril de 2019. Al contrario de lo que sucedía con la antigua ley, que limitaba sus derechos, esta nueva legislación confiere a la institución prerrogativas y facultades para organizar sus tareas. En su búsqueda de la promoción de los derechos humanos, la oficina desarrolló también un plan estratégico 2019-2023 tendente a facilitar la consecución de sus objetivos dentro del periodo indicado.

La **Comisión de Justicia Administrativa (Ombudsman) de Kenia** recibió 3791 quejas, de las cuales 1858 fueron recibidas en las oficinas de la sede de la Comisión o en los centros Huduma. Los centros Huduma constituyen una innovación del gobierno keniano. Fueron creados para facilitar la prestación de una amplia gama de servicios gubernamentales, mediante la fusión en una ubicación única de varios servicios públicos interrelacionados. Además de los casos investigados a partir de quejas recibidas, durante el periodo cubierto por el informe la Comisión inició 27 investigaciones de oficio. El Ombudsman ha ampliado el mandato de hacer cumplir el derecho de acceso a la información; bajo este mandato, la oficina encabezó la creación de un cuerpo especial para el desarrollo de las normas de acceso a la información, tomando en consideración varias quejas recibidas en relación con el acceso a la información y sensibilizando y formando en este ámbito a un total de 2633 funcionarios. El Directorado de Estudios e Investigaciones de la Comisión realizó diversas investigaciones vinculadas con el abuso de poder, el tratamiento injusto y las conductas oficiales contrarias a la ley, como por ejemplo una investigación sobre la distribución del agua por parte de la Sociedad de Aguas y Alcantarillado de la ciudad de Nairobi, o una investigación sobre una presunta mala administración en el centro de detención y en la prisión de ocupación máxima de Nairobi. La Comisión utilizó diversas estrategias para realizar labores de educación y concienciación pública, involucrando al público durante ferias sectoriales y llevando a cabo otras iniciativas y campañas públicas. Las redes sociales han mejorado la accesibilidad, habiendo aumentado el número de seguidores en Twitter de 11 900 a 17 200, y en Facebook de 6500 a 10 000. La tasa de interacción se incrementó en un 60%, lo que muestra claramente que las redes sociales constituyen una plataforma importante para conectar con el público. La Comisión continuó fomentando su asociación con personas interesadas tanto

del ámbito local como internacional; estas asociaciones incluyen la celebración de actividades conjuntas, la participación en conferencias y la colaboración con otras oficinas. En el ámbito internacional, esto incluye recibir a delegaciones internacionales, participar en redes de ombudsman, prestar servicios como Secretaría de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), y la organización de la 16ª reunión del Comité Ejecutivo de la AOMA.

REGIÓN DE ASIA

La **Comisión para la Integridad y contra la Corrupción de Jordania** intensificó su lucha contra la corrupción. En el Índice de Percepción de la Corrupción de 2018, Jordania ocupaba el cuarto lugar entre los países árabes. Sin embargo, gracias a los constantes esfuerzos de la JIACC, Jordania ha bajado una posición, habiéndose reducido el nivel de corrupción de acuerdo con el informe de la «*Rasheed Integrity and Transparency*» («Organización de Transparencia e Integridad Rasheed», una rama nacional de Transparencia Internacional). En el año 2018, la JIACC recibió 3084 quejas, admitió 2106, investigó 230 casos, envió a la fiscalía un total de 666 casos en curso y elevó recomendaciones en 82 casos. Además, la JIACC se centró en la investigación de los aspectos económicos y administrativos de los casos.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** de la **República de Corea** maneja una plataforma de participación online denominada «*People's Idea Box*» (la «Caja de ideas del pueblo»), que constituye una herramienta destinada a poner en marcha políticas con las que la gente pueda relacionarse. La ACRC firmó un Memorándum de Entendimiento con el Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia) para reforzar la protección de los coreanos y de los australianos que se encuentren en el extranjero bajo alguna de las dos jurisdicciones. En 2018 la ACRC recibió 30 712 quejas.

La **Ombudsperson de la Ciudad de Siheung (República de Corea)**, Young-rim Jee, fue reelegida para un nuevo mandato consecutivo. La Ombudsperson celebró una reunión «*Homin Meeting*» sobre planificación urbanística en la que participaron reclamantes civiles y jefes de los departamentos implicados. La Ombudsperson destacó el excesivo control, la falta de proporcionalidad y la oposición a la equidad que existen en el ámbito de la planificación administrativa. Todos los participantes se mostraron de acuerdo con estos puntos, de manera que el asunto pudo resolverse. Además, la Ombudsperson recomendó la mejora de la «*Siheung City Ordinance on the Support for Childbirth and Multi-child Familie*» («Ordenanza de la ciudad de Siheung sobre el apoyo al parto y a las familias numerosas»), que contenía ciertas discriminaciones contra las familias de segundas nupcias. El departamento afectado aceptó la recomendación. En marzo de 2019, la Ombudsman presentó ante el consejo municipal de la ciudad su informe anual de 2018.

La **Oficina de Evaluación Administrativa** del Ministerio del Interior y Comunicaciones de **Japón** propició la resolución de quejas con el fin de mejorar la administración pública. En el año 2018, la Oficina de Evaluación Administrativa recibió aproximadamente 156 000 quejas. Además de esto, en el mes de noviembre de 2018 el Ministerio de Interior y Comunicaciones firmó un Memorandum de Cooperación con Tailandia. El Ministerio de Interior desarrolló programas de formación y organizó charlas para funcionarios procedentes de diversos países de Asia y África, con el fin de fomentar la concienciación.

El **Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán)** siguió poniendo el foco en ofrecer soluciones para la gente sencilla, especialmente en las zonas remotas de la provincia. Durante el periodo objeto de revisión, la oficina hizo lo posible por seguir simplificando los procesos de investigación de las quejas y por facilitar una cooperación más estrecha con las agencias, con el fin de garantizar justicia administrativa para el pueblo de Sindh. El sistema de gestión de la información del Ombudsman ha sido objeto de actualización, para asegurar una comunicación rápida con reclamantes y agencias. En 2018, la Oficina recibió 6321 quejas, admitió 2449, subsanó 1981, rehusó 674 y resolvió 2655.

El **Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán)** puso en marcha medidas para ofrecer algún tipo de resarcimiento a la comunidad frente a la mala administración. El Ombudsman de Khyber Pakhtunkhwa fundó tres oficinas regionales en Abbottabad, Sawat y Dera Ismail Khan, con el fin de ofrecer una justicia rápida y gratuita para las quejas. La oficina recibió 1235 quejas en 2018, de las cuales un total de 991 fueron resueltas.

El **Ombudsman Tributario Federal (Pakistán)** simplificó su procedimiento para presentar quejas, y lanzó una aplicación móvil para el registro de las mismas. La oficina desarrolló e introdujo el Sistema de Información para la Gestión de Quejas y coordinó y lanzó una campaña de concienciación que incluyó 50 sesiones de divulgación con asociaciones, colectivos legales e importantes partes interesadas en varias ciudades. Durante el año 2018, el Ombudsman recibió un total de 2338 quejas, resolvió 1362 y rechazó 302.

El **Ombudsman para el Ministerio del Interior (Bahréin)** desempeña un importante papel a la hora de garantizar que los derechos humanos presidan la prestación de servicios policiales en Bahréin. Se suscribieron sendos Memoranda de Entendimiento, con la Unidad de Investigación Especial y con el Instituto Nacional para los Derechos Humanos. La Oficina tiene un programa permanente de reuniones con organizaciones, instituciones y autoridades interesadas cuyo fin es facilitar el intercambio de información, de experiencias y de las mejores prácticas, y ofrecer programas de formación prácticos y profesionales, en colaboración con prestigiosas instituciones internacionales. El Ombudsman realizó importantes inversiones en la formación y el desarrollo tanto del personal investigador como del de apoyo.

El **Ombudsman de la Provincia de Baluchistán (Pakistán)** lanzó un sistema telemático de quejas y aprobó la creación de Ventanillas Únicas para la Recepción de Quejas en siete distritos de Baluchistán, que ayudarán a proporcionar un mecanismo de respuesta a las quejas en el propio entorno. Durante el año 2018 se celebraron jornadas de puertas abiertas en varias zonas alejadas de la Provincia de Baluchistán.

La **Comisión contra la Corrupción (CCAC) de Macao SAR** recibió 733 quejas. Durante 2018, la Comisión consideró y divulgó la idea de que, para que la defensa de los intereses públicos sea efectiva, los funcionarios públicos han de comprometerse con el desarrollo de sus funciones y dar estricto cumplimiento a la ley en lo que se refiere a la evaluación y aprobación de solicitudes.

El **Ombudsman Federal de Seguros (Pakistán)** fundó dos oficinas regionales, en Peshawar y Multan, para abordar de forma eficiente las quejas de las personas de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa y de Punjab del Sur. Todas las oficinas regionales están conectadas con la oficina central de Karachi a través de un sistema de videoconferencias.

Un total de 130 agencias federales están conectadas con la Secretaría de la Oficina del **Ombudsman Federal (Pakistán)** a través del Sistema de Información para la Gestión de Quejas. La oficina introdujo también el Mecanismo de Regulación de Quejas Integrado. El Ombudsman Federal recibió 70 713 quejas públicas contra agencias federales. El número de casos en los que se ofreció una respuesta a los reclamantes ascendió a 32 815. Se inició un proyecto titulado «*Strengthening the realization of the rights of children and women detainees in Pakistan*» («Reforzando el cumplimiento de los derechos de los menores y de las mujeres detenidas en Pakistán»), con la ayuda y la colaboración de representantes de universidades de renombre. Por último, en cumplimiento de la resolución del Tribunal Supremo de Pakistán, el Ombudsman fundó un comité asesor con especial atención a los menores y a las mujeres en prisión.

El **Ombudsman de la Provincia de Punjab (Pakistán)** adoptó medidas tendentes a la puesta en marcha de la Ley de Protección de las Mujeres en el Trabajo de 2010. A este respecto, recientemente se ha instruido a unos 350 departamentos, organizaciones y oficinas para que creen comités de investigación y envíen informes mensuales sobre casos de acoso. En el año 2018, la oficina lanzó con éxito un Programa de Voluntarios para la Concienciación sobre el Acoso en 18 distritos. El Ombudsman de la Provincia de Punjab recibió 3045 quejas y 25 recursos contra las decisiones de los comités de investigación, de los cuales se resolvieron un total de 2975 quejas y 18 apelaciones; 70 quejas y 7 recursos están siendo objeto de investigación.

El año 2018 fue un periodo de transición para el **Ombudsman de Tailandia**, marcado por la entrada en vigor el 28 de diciembre de 2017 de la Ley Orgánica del Ombudsman BE 2560 (2017), que introdujo cambios fundamentales en las normas procedimentales del Ombudsman. Así, el trabajo del Ombudsman de Tailandia durante el ejercicio 2017/2018 se dividió entre el mandato actual y el de la Ley Orgánica del Ombudsman anterior BE 2552 (2009). En 2018 el Ombudsman de Tailandia recibió un total de 4435 quejas; de ellas, un total de 2765 (el 62,34%) fueron analizadas

y llevaron a elevar decisiones y recomendaciones a las agencias estatales involucradas. Ello supone un incremento con respecto al año anterior, en el que el porcentaje fue del 60,72%. El Ombudsman de Tailandia firmó una ampliación del Memorándum de Entendimiento con el Ombudsman de Indonesia, y en noviembre de 2018 suscribió un nuevo Memorándum de Entendimiento con la Oficina de Evaluación Administrativa (AEB) de Japón. El 11 de marzo de 2019, el Ombudsman mantuvo un diálogo informal sobre la creación del Foro de Ombudsman de Sudeste Asiático (SEAOF) con delegaciones procedentes del Ombudsman de Indonesia y de la Oficina de Quejas Públicas de Malasia, en el que se habló de la posibilidad de crear el SEAOF como una nueva plataforma multilateral de cooperación para los colegas ombudsman de la región, con el fin de fomentar mutuamente las capacidades institucionales.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Las actividades de los ombudsman nacionales y estatales siguen aumentando en toda la Región, al igual que la interacción de Australia y Nueva Zelanda con las naciones del Pacífico en concreto.

El principal evento del año fue la **Conferencia de la Región de Asia Austral & Pacífico**, celebrada en Nueva Zelanda a finales de noviembre de 2018. El tema de la conferencia fue «*Holding governments to account in a changing climate*» («Exhortando a los gobiernos a asumir responsabilidades en el cambio climático»), reconociendo tanto las dinámicas de los cambios geopolíticos de la Región como los graves efectos que está teniendo el cambio climático, especialmente para muchas naciones insulares con costas bajas del Pacífico. El Presidente del IIO Tyndall y el Secretario General Kräuter se dirigieron a los delegados procedentes de Nueva Zelanda, Australia, Taiwán, Hong Kong, Japón y de todo el Pacífico. Más de 70 delegados y miembros del personal de apoyo asistieron a la conferencia. El segundo día estuvo dedicado a una formación relacionada con el Protocolo Facultativo de la Convención de la ONU contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT) y el establecimiento de Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP) para supervisar los lugares de detención. Durante la conferencia se nombró Presidente regional de Asia Austral & Pacífico al Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Peter Boshier, quien elogió a la hasta entonces Presidenta regional y Ombudsman de Hong Kong, Connie Lau, por su contribución durante los dos años que ha estado en el cargo, afirmando que le gustaría continuar el papel activo que ella ha venido desempeñando en el desarrollo de vínculos nacionales e internacionales tendentes a garantizar que el trabajo del Ombudsman se entiende, se valora y se protege.

El **Ombudsman de la Commonwealth de Australia** recibió 37 388 quejas. La oficina recibió la cifra récord de 50 237 contactos de miembros del público. Le fueron conferidas nuevas competencias de supervisión de diversos aspectos relacionados con el cumplimiento de la ley, y, tras la ratificación del OPCAT por parte de Australia, inició su labor como coordinadora

MNP. La oficina publicó también una serie de informes y presentaciones (disponibles a través de su sitio web) y desarrolló cuatro programas internacionales con ombudsmen asociados y organismos de integridad de Indonesia, Papúa Nueva Guinea, Islas Salomón y Samoa, ofreciendo asistencia técnica, promoviendo las mejores prácticas y fomentando la cooperación regional. El Ombudsman de la Commonwealth desempeña también el papel de Ombudsman del Territorio de la Capital Australiana (ACT), e informa anualmente sobre estos temas a la Asamblea Legislativa del Territorio de la Capital Australiana en un informe independiente.

Durante el periodo cubierto por el informe, el **Control Yuan (CY) Taiwán** celebró 10 sesiones de formación tendentes a infundir un mayor conocimiento de las normas y los estándares internacionales sobre derechos humanos en los miembros del personal. En los cursos de formación participaron un total de 481 personas. En diciembre de 2018, el CY organizó un taller de trabajo sobre los derechos de las personas con discapacidad, al que asistieron más de 160 personas. Los participantes debatieron sobre una amplia variedad de asuntos, entre los que se incluye la prestación de lugares de residencia adecuados al amparo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y casos de estudio y cuestiones relacionadas. Además, el CY recibió 15 475 quejas, emitió 396 informes de investigación, destituyó a 34 funcionarios del gobierno y propuso 114 medidas correctoras para las agencias administrativas. Aproximadamente el 88,5% de los casos de quejas estaban vinculados con cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Desde el 26 de febrero de 2019, el nuevo **Ombudsman de las Islas Cook** es Noopii Tearea. Fue nombrado por término de tres años, y juró su cargo en una ceremonia especial que tuvo lugar en el Parlamento de las Islas Cook. Tearea asumió el puesto que anteriormente había ocupado Tearoa John Tini.

El **Ombudsman de Hong Kong (China)** completó la tramitación de 4800 quejas; 200 de los casos llevaron consigo una investigación completa, y 205 de las quejas fueron gestionadas a través de mediación entre abril de 2018 y marzo de 2019. El Ombudsman recibió 86 quejas sobre acceso a la información. Como resultado de las investigaciones completadas —y de las investigaciones directas (iniciadas de oficio)—, el Ombudsman elevó más de 250 recomendaciones el año pasado, de las que fueron aceptadas aproximadamente el 90%. El Ombudsman culminó 12 investigaciones directas y elevó 78 recomendaciones. La Oficina desplegó también una nueva campaña publicitaria bajo el lema «*Positive Complaint Culture for Better Administration*» («Una cultura de quejas positiva para una mejor administración»). La campaña promueve una sinergia tripartita entre ciudadanos, departamentos gubernamentales/organizaciones públicas y Ombudsman, con el fin de lograr una mejor administración. Winnie Chiu Wai-yin asumió el cargo de Ombudsman el 1 de abril de 2019.

Continuaron los cambios en las funciones del **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia)**, y se espera que en julio de 2019 se transfieran a otras agencias sus competencias en materia de protección de los menores en cuestiones relacionadas con el trabajo y algunas de las funciones relacionadas con personas discapacitadas. Entre las actividades del pasado año se incluyen la colaboración con agencias en el desarrollo de una respuesta de ámbito estatal para la Comisión Real en relación con las respuestas institucionales al abuso sexual de menores, y el asesoramiento prestado en materia de mecanismos de protección de los menores, tales como conductas denunciadas, detención juvenil o la función de estándares de seguridad de menores. Asimismo, la Oficina está trabajando conjuntamente con otras jurisdicciones para el desarrollo de una mayor armonización de los esquemas de conductas denunciadas en Australia. El Ombudsman publicó una serie de informes, incluyendo «*Abuse and neglect of vulnerable adults in NSW – the need for action*» («Abusos y negligencias relacionadas con adultos vulnerables en Nueva Gales del Sur: la necesidad de tomar medidas»).

Durante el pasado año (hasta marzo de 2019) el **Ombudsman de Nueva Zelanda** recibió 11 886 quejas y completó 11 793. Está en marcha una segunda ronda de investigaciones iniciadas de oficio sobre políticas y prácticas de información oficial de agencias del sector público, que presta especial atención al gobierno local. El Ombudsman lanzó dos investigaciones de oficio sobre la supervisión por parte del Ministerio de Salud de las instalaciones y los servicios destinados a personas con discapacidades intelectuales y necesidades importantes y complejas. Recientemente se ha ampliado el papel del Ombudsman para incluir la supervisión de quejas e investigaciones relacionadas con Oranga Tamariki (Ministerio de la Infancia) y con los niños y jóvenes bajo custodia. Las competencias así ampliadas serán puestas en marcha de forma gradual a lo largo de los próximos tres años. El Ombudsman creó asimismo un equipo específico de desarrollo y compromiso internacional, que completará su programa de visitas oficiales a los colegas de la región del Pacífico, que recientemente incluyeron formación a las oficinas de los Ombudsman de Tonga y Vanuatu.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** mantuvo su atención puesta en las cuestiones relacionadas con los indígenas y la justicia juvenil, culminando un importante informe sobre el uso de intérpretes indígenas, y realizando un seguimiento de informes previos relacionados con las mujeres en prisión, el uso de pistolas taser, la relación de la policía con los jóvenes y la puesta en marcha de las recomendaciones de la Comisión Real sobre Protección y Detención de Menores en el Territorio del Norte. Asumió, además, la función de Comisionado de Información, responsable de la Libertad de Información y de la protección de la privacidad en el sector público.

La **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** presentó ante el Parlamento cuatro destacados informes de investigación, y tomó parte en un total de 21 procedimientos judiciales, una cifra récord; todo ello supuso un reto para las facultades de la Comisión de supervisar el cumplimiento del Código de Liderazgo. Desde 2016, la Comisión ha registrado seis Referencias

Constitucionales (de las cuales cinco fueron completadas en el plazo de 12 meses) y presentado tres Referencias Especiales relacionadas con la Constitución. En 2017, la Comisión desarrolló una campaña nacional de concienciación de los votantes sobre las elecciones generales. Como resultado de la publicación por parte de la Comisión de una directriz constitucional que congeló en la práctica la totalidad de las concesiones para servicios provinciales y de distrito, así como los fondos para el programa de mejora de servicios de los distritos y de las provincias (ahorrando al Estado aproximadamente 337 millones de kinas, esto es, 88 millones de euros), la totalidad de las reclamaciones fueron objeto de revisión. El acceso a los servicios de la Comisión, especialmente en las zonas más remotas, es uno de los retos principales, algo que resulta claro habida cuenta de que el 80 por ciento de las quejas que recibiera la Comisión en 2017 fueron la consecuencia de su programa de concienciación pública: los funcionarios se desplazaron hasta las zonas más alejadas para crear concienciación y recoger quejas.

El número de quejas recibidas por el **Ombudsman de Queensland (Australia)** se incrementó en un 8%, hasta las 7831. El número total de contactos ascendió a un total de 11 676. Como parte del programa de inspección anual, se giró visita a un total de trece centros correccionales de adultos y a dos centros de detención juvenil. El Ombudsman publicó un informe sobre el Centro de Detención Juvenil de Brisbane, en el que se identifican las deficiencias en la gestión de los jóvenes en los centros de detención juvenil que conducen a la aparición de peligrosos motines. Durante el ejercicio, más de 4500 funcionarios de la institución recibieron formación para la mejora en la gestión de las quejas y de la administración pública. El Ombudsman continuó fomentando la concienciación y el acceso a las comunidades de las zonas remotas, los indígenas, las personas con diferencias culturales y lingüísticas, las personas sin hogar y los presos.

El **Ombudsman de Samoa** sigue trabajando de forma conjunta con la Oficina de Auditoría de Samoa para ofrecer un curso online de 12 meses de examinador de fraudes certificado (un proyecto financiado por el Programa Anticorrupción y de Gobernanza del Pacífico a través del Ombudsman de la Commonwealth de Australia. La revisión anual de la Unidad de Estándares de la Policía Profesional sigue en curso. El Ombudsman está trabajando de forma proactiva para mantener y fortalecer las relaciones con las principales partes interesadas, desplegando la fase 1 del «*Proactive Ombudsmanship —Practice Statement Engagement with Government Agencies*» («Concepto de ombudsman proactivo: declaración práctica del compromiso con las agencias gubernamentales»). El Ombudsman sigue fomentando la capacitación del personal a través de diversas iniciativas, que incluyen un vínculo con la oficina del Ombudsman de la Commonwealth. El personal participó en los talleres de trabajo «*Sharpening Your Teeth*» («Afilando sus Dientes») de formación avanzada para investigadores que se celebrara en Brisbane, y en la «*Rights, Empowerment and Cohesion (REACH)*» («Derechos, empoderamiento y cohesión»), una iniciativa para difundir y sensibilizar a los ciudadanos que viven en las comunidades rurales sobre los servicios del Ombudsman.

La Oficina del **Ombudsman de las Islas Salomón** está en el primer año del programa de hermanamiento con el Ombudsman de la Commonwealth de Australia, de tres años de duración, algo que ha sido posible gracias al apoyo recibido del Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio de Australia. El programa ha permitido al personal capacitarse y recibir asesoramiento técnico para apoyar en el desarrollo de un nuevo plan corporativo. El Ombudsman ha emprendido un programa de reforma y reestructuración organizativa 2018-2020, en línea con sus planes de revisar su mandato y de identificar ámbitos relacionados con los derechos humanos que no gozan de una cobertura adecuada. El Ombudsman continúa participando en la puesta en marcha de una estrategia nacional contra la corrupción en las Islas Salomón, y supervisando la puesta en marcha de la nueva Comisión Anticorrupción, en su condición de presidente del Foro de Integridad de las Islas Salomón. Con la ayuda de la oficina local del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Ombudsman inició el proceso de recabar asistencia técnica para avanzar en la Carta de Libertad de Información propuesta, que el gobierno saliente no tuvo tiempo de completar antes de dejar sus cargos.

Durante el ejercicio, el **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 4283 quejas sobre las agencias gubernamentales estatales y locales, y finalizó 4348. Se completaron investigaciones en 75 casos, con un total de 89 recomendaciones dictadas para mejorar la administración pública. Se publicaron los informes de 37 investigaciones completadas. En su calidad de revisor externo de las decisiones de la agencia *Freedom of Information* (Libertad de Información), el Ombudsman recibió 262 solicitudes de revisión externa, y completó 154. Los objetivos principales del Ombudsman son mantener una administración pública responsable, impulsar la mejora administrativa, prestar unos servicios independientes, reactivos y accesibles, y garantizar la igualdad para las personas vulnerables y desfavorecidas.

El **Ombudsman de Tonga** continúa promoviendo la transparencia y la responsabilidad, y mantiene unas eficientes relaciones de trabajo con los ministerios gubernamentales y con las empresas públicas. El número de quejas recibidas, incluyendo casos de oficio y referencias remitidas por el Primer Ministro, se ha venido incrementando de forma constante. Las competencias del Ombudsman fueron puestas en tela de juicio ante el Tribunal Supremo, que no obstante se pronunció a favor de la validez de las facultades del Ombudsman y de sus procedimientos. Entre las actividades recientes del Ombudsman cabe mencionar programas de divulgación en los distritos insulares exteriores, visitas de estudio a las oficinas del Ombudsman de Samoa y Vanuatu, y cambios en el sitio web de la oficina.

El nuevo **Ombudsman de Vanuatu** es Justice Hamlison Bulu, nombrado por término de cinco años. El trabajo de la oficina ha tenido como resultado el cumplimiento por parte de ministerios, departamentos y agencias gubernamentales, y órganos reguladores, de lo dispuesto en el artículo 64(1) de la Constitución, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a obtener los servicios que legítimamente pueden esperar de la administración de la República de Vanuatu

en la lengua oficial que utilicen (francés, inglés o bislama). El Ombudsman recibió con agrado la reciente promulgación de la ley del derecho a la información, que facilitará la recopilación de pruebas en sus investigaciones y animará a los ciudadanos a ejercer también sus derechos individuales en la búsqueda de las pruebas relevantes ante los organismos gubernamentales (y que ello se realice en las tres lenguas oficiales o en la de su elección). La ley permite dirigir las quejas directamente a la institución correspondiente y reclamar la información y los documentos necesarios para su envío al Ombudsman, con el fin de acelerar la investigación.

En octubre de 2018 se publicó el primer informe de inspección basado en el estilo OPCAT del **Ombudsman de Victoria (Australia)**, que versaba sobre el encarcelamiento de una mujer declarada no apta para soportar un juicio. El Ombudsman está utilizando los estándares del OPCAT para investigar la reclusión en régimen de aislamiento de los jóvenes. Siendo esta la primera vez en Australia, tal tarea correrá a cargo de un equipo multidisciplinar y multiagencia formado por expertos de la sociedad civil, especialistas en traumas, y agencias gubernamentales. El Ombudsman lanzó asimismo un segundo informe recomendando avances en la justicia social para los grupos sociales más marginados. Un tercio de las recomendaciones han sido puestas en marcha, mientras que el resto están en proceso. Las investigaciones en curso incluyen un análisis sobre si la ley de fideicomisarios estatales redundante o no en el mejor interés de los clientes vulnerables, y una nueva investigación sobre el programa de compensación a los trabajadores. La Oficina abrió también su primera plataforma regional, con el fin de mejorar el acceso a sus servicios de resolución de quejas.

El **Ombudsman de Australia Occidental** tiene el compromiso de asegurar la puesta en marcha de las recomendaciones derivadas de sus principales investigaciones de oficio, y de informar de dicha puesta en marcha al Parlamento. La oficina publicó un informe sobre cómo llevar a efecto la recomendación resultante de su investigación de 2017 sobre la prevención de las muertes por ahogamiento entre los niños, descubriendo que se habían adoptado medidas positivas para llevar a efecto estas recomendaciones. El Ombudsman está también comprometido con la elaboración de una guía de buenas prácticas para las agencias del sector público, y lanzó la *«Local government collection of overdue rates for people in situations of vulnerability: Good Practice Guidance»* («Recaudación por parte del gobierno local de las cantidades adeudadas por personas en situaciones de vulnerabilidad: guía de buenas prácticas»). La Oficina tiene el compromiso de hacer llegar la justicia a todos los habitantes de Australia Occidental, y desarrolla campañas de divulgación entre los australianos de regiones remotas y los aborígenes.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

En julio de 2018, el **Ombudsman de Antigua** organizó un taller de trabajo sobre investigaciones bajo el título «*Identifying, Planning and Developing Strategies to Address Systemic Problems in the Workplace*» («Identificando, planificando y desarrollando estrategias para abordar problemas sistémicos en el lugar de trabajo»). El moderador fue Gareth Jones, de la Oficina del Ombudsman de Ontario (Canadá). Entre los temas tratados en el taller de trabajo se incluyeron: principios de investigación, planificación de investigaciones, entrevistas, investigaciones sobre coacciones y acoso sexual, valoración de pruebas, redacción de informes, gestión de quejas difíciles, investigaciones sistémicas, y casos de estudio. Asistieron 45 participantes, incluyendo personal procedente de secretarías permanentes, funcionarios militares, de la policía y de centros penitenciarios, y personal de la oficina del Ombudsman. Los comentarios resultaron muy gratificantes y el Ombudsman espera tener la ocasión de organizar otros talleres de trabajo para ayudar a los funcionarios públicos que tengan encomendada la gestión de quejas en el marco del servicio civil.

La **Ombudsman de Bermuda** continuó centrada en mejorar la eficiencia en la gestión de los casos de la oficina y el manejo de las quejas. La Ombudsman concluyó la fase preliminar de una investigación de oficio sobre la administración de casos de personas mayores en riesgo de sufrir abusos, mantuvo conversaciones con el Jefe del Servicio Público con el fin de animar a los organismos gubernamentales a adoptar políticas y procedimientos internos de gestión de quejas, y se mostró complacido de que en 2019 todos los departamentos gubernamentales vayan a adoptar mecanismos internos de gestión de quejas. El Ombudsman ultimó asimismo las políticas y los procedimientos de adaptación de las quejas a las personas con discapacidad. En mayo de 2019, la Oficina albergó la 10ª Conferencia Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) y organizó una formación bajo el título: «*Strengthening the Role and Performance of the Ombudsman and Human Rights Institutions in the Caribbean and Latin America*» («Fomentando el papel y el desempeño del ombudsman y de las instituciones de derechos humanos en Caribe y América Latina»). El Dr. Víctor Ayeni pronunció el discurso de apertura y se encargó de una formación sobre el tema «*Advancing the Ombudsman's Impact: Roles, Services and Performance*». («Avanzando en la repercusión del ombudsman: funciones, servicios, y desempeño»). El IIO concedió a la CAROA una ayuda financiera para apoyar la conferencia de formación. Ello permitió la retransmisión en directo de las sesiones formativas para aquellos miembros del IIO y de la CAROA que no tuvieron la ocasión de asistir. Tal retransmisión en directo fue vista por un total de 54 personas. 40 personas asistieron a la conferencia, y a la formación un total de 39. Según los resultados de la encuesta realizada, tanto la conferencia como la formación tuvieron un gran éxito: de todos los encuestados, el 61% afirmó que la conferencia y la formación habían superado sus expectativas en general, y el 39% sostuvo que habían visto cumplidas sus perspectivas.

El **Ombudsman de Curazao** celebró en 2018 su 15º aniversario. La institución del Ombudsman fue creada en 2003, habiendo encontrado su reconocimiento en la Constitución de Curazao en 2010. La celebración oficial de este hito contó con invitados tanto locales como internacionales. En un esfuerzo por resolver las controversias entre el gobierno y sus ciudadanos, el Ombudsman celebró una serie de audiencias formales cuyo propósito fue encontrar una solución adecuada para los problemas de los ciudadanos derivados de presuntas malas conductas por parte del gobierno. Además, en 2018 el Ombudsman recibió la visita de varios destacados abogados internacionales defensores de los derechos humanos en general y, más concretamente, de los derechos humanos de los migrantes, tanto legales como ilegales. Las conversaciones mantenidas con estas organizaciones se centraron principalmente en la forma en la que, basándose en los tratados sobre derechos humanos, se puede ofrecer protección a quienes han abandonado sus países.

En septiembre de 2018, el **Ombudsman de las Islas Caimán** celebró su primer aniversario. Inicialmente, el Ombudsman era responsable de las quejas de mala administración, así como de las relacionadas con la libertad de información. En 2018, se le encomendó también la responsabilidad de las quejas sobre mala conducta policial y protección de los informadores (tanto en el sector público como en el privado). La oficina destinó gran parte del año a armonizar las políticas y los procedimientos administrativos heredados de sus oficinas predecesoras (esto es, el Comisionado de Quejas y el Comisionado de Información), y a establecer nuevos procesos para asistir en la gestión de nuestra responsabilidad. La oficina también seleccionó y puso en marcha un nuevo software de gestión de casos, creó un nuevo sitio web, planeó un nuevo espacio para la oficina y contrató expertos en varias materias. Asimismo, ha puesto en marcha un sistema de resolución informal/temprana para todos los casos y se han introducido importantes mejoras en los plazos de resolución. El Ombudsman dio respuesta a 230 consultas relacionadas con la mala administración, la libertad de información, quejas sobre la policía, la protección de informadores y la protección de datos. También están en marcha los preparativos para el nuevo ámbito de responsabilidad que se espera para septiembre de 2019, la protección de datos, para el que se han desarrollado documentos orientativos integrales.

Además de la investigación sistémica sobre la preparación para desastres, completada en 2018, el **Ombudsman de Sint Maarten** finalizó otras dos investigaciones sistémicas, en concreto, sobre el Comité Asesor sobre Despidos y sobre el Tribunal de Rentas. Las tres investigaciones abordaron diversas facetas del impacto que tuvieron los huracanes de septiembre de 2017 sobre la comunidad de Sint Maarten. El Ombudsman emprendió un proyecto dirigido a los centros de educación secundaria de Sint Maarten. El proyecto, titulado «*The Best School Ombudsman*» («El mejor ombudsman en la escuela»), se centró en los estudiantes de secundaria en las clases preparatorias de los exámenes, con el objetivo de formar a los estudiantes sobre el papel del ombudsman. Tras haber servido como la primera Ombudsman de Sint Maarten durante 8 años, la Dra. Nilda Arduin renunció a su cargo a finales de 2018. Durante la ceremonia de despedida

celebrada en su honor, la Dra. Arduin fue condecorada como Oficial de la Orden de Orange-Nassau por su Excelencia el Gobernador Eugene Holiday. La Ombudsman recibió asimismo el reconocimiento a su importante contribución al concepto de ombudsman, tanto en el ámbito local como internacionalmente, en su condición de Ombudsman de Sint Maarten, Presidenta de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA), miembro de la Junta Directiva del IIO y Presidenta regional de la Región de Caribe & América Latina del IIO. Con efectos desde el 1 de enero de 2019, la institución tiene a su segunda Ombudsman, Gwendolien Mossel, licenciada en derecho y con un título superior en leyes. La nueva Ombudsman continuará desarrollando el excepcional trabajo que vino realizando su predecesora.

El nuevo **Ombudsman de Trinidad y Tobago**, Patrick Wellington, asumió su cargo el 15 de marzo de 2018. La oficina completó una serie de asuntos pendientes desde hacía tiempo, y también atendió nuevas quejas. La labor de la oficina del Ombudsman es la de gestionar las quejas de forma competente, con integridad y celeridad, dispensando al tiempo un trato cortés y decoroso a los clientes. En beneficio de los clientes, las nuevas quejas se están resolviendo con prontitud gracias al duro trabajo del personal. La oficina se esfuerza por desarrollar relaciones cordiales con los departamentos gubernamentales y las agencias estatales con las que mantiene contacto diario en todos los niveles de cooperación. Desde septiembre de 2018 el Ombudsman desarrolla un programa de difusión visitando diversas universidades y creando concienciación sobre la oficina del Ombudsman y el papel que desarrolla. La oficina espera reanudar este programa en 2019, visitando tantas universidades como resulte posible de las dos islas que forman la república.

La **Comisión de Quejas de Islas Turcas y Caicos** ha trabajado con diligencia para mejorar los procesos de completar e investigar quejas. La oficina ha desarrollado un plan estratégico y nuevas fórmulas, como una notificación estándar de la intención de investigar, una declaración de quejas (con un preámbulo advirtiendo frente a la falsedad, etc.), un procedimiento estándar para la investigación de quejas remitidas por personas bajo custodia o confinadas en una institución, el borrador de un procedimiento para la investigación de oficio que confiere a los funcionarios investigadores facultades para desarrollar algunas de las funciones del Comisionado, y un memorándum explicativo del Decreto sobre la Comisión de Quejas (Ombudsman) que tuvo una gran repercusión en el público en general. La oficina también dio prioridad a informar al público sobre la Comisión de Quejas y los servicios que presta, mediante anuncios en los periódicos locales, programas de radio y saliendo en público. Como resultado, el número de personas que se dirigió a la oficina buscando apoyo se incrementó, y descendió el número de casos pendientes para el ejercicio siguiente.

En 2018, la Oficina de la **Procuración Penitenciaria de la Nación de Argentina** presentó un proyecto sobre «Fortalecimiento de las capacidades de los mecanismos nacionales de prevención de la tortura de Argentina en el monitoreo de los sistemas de salud en el encierro». 2018 fue

también el año del juicio oral por la tortura y fallecimiento del recluso de la Unidad 9 de la penitenciaría de Neuquén, que culminó con el dictado de una sentencia ejemplar por parte del tribunal, en la que se condenó a ocho funcionarios de prisiones a cadena perpetua por el delito de torturas con resultado de muerte, acordando igualmente condenas ejemplares contra los otros agentes de penitenciarías y médicos involucrados en el delito. La sentencia es enormemente relevante, pues contiene estándares de gran importancia para la investigación y el castigo de la tortura en los centros de confinamiento. Además, en el marco de la 2ª Conferencia de Alto Nivel de las Naciones Unidas sobre Cooperación Sur-Sur en el Plan para Buenos Aires celebrada en el mes de marzo de 2019, la Procuración Penitenciaria, la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el Comisionado Parlamentario Penitenciario de Uruguay, organizaron de forma conjunta un evento paralelo para debatir sobre «Hacia una nueva agenda en la protección de Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad». Su objetivo fue reflejar la necesidad de continuar promocionando la cooperación regional, y de dar visibilidad a las violaciones de los derechos humanos, en particular las del grupo especialmente vulnerable que conforman las personas privadas de libertad.

La **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** continuó su trabajo de colaboración con la Universidad Nacional de Rosario, cuyo primer resultado fue un informe integral sobre «Derechos Humanos a nivel local – Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017». El equipo decidió ampliar el ámbito de la investigación a toda la provincia, siguiendo el compromiso asumido en el marco de la Agenda 2030 de la ONU. A causa de la extensión geográfica de la provincia, la Defensoría del Pueblo presentó el programa «Oficina Móvil» para superar el obstáculo de la distancia y llegar a toda la población de Santa Fe: dos vehículos visitaron toda la provincia, y el calendario de estas visitas se difundió a través de los medios de comunicación habituales y de las redes sociales. Con la ayuda de «Oficina Móvil», la Defensoría del Pueblo atendió a 1540 personas, girando visita a 54 localizaciones de diversas partes de la provincia y a 28 barriadas de las ciudades de Santa Fe y Rosario. Por último, la Defensoría del Pueblo está comprometida con hacer un esfuerzo conjunto con las distintas organizaciones públicas para construir una cultura de paz y coexistencia social que permita erradicar la violencia y los permanentes conflictos que destruyen los vínculos sociales, contribuyendo a dos iniciativas: de una parte, la formación en mediación social ofrecida a varios actores sociales de distintos barrios y niveles institucionales; de otra, la colaboración con las agencias de la esfera judicial (por ejemplo, la Oficina del Fiscal), que tiene por finalidad instruir a los actores sociales en mediación e intervenciones en conflictos. Además, en septiembre de 2018 se celebró el 14º Congreso Mundial de Mediación en las ciudades de Rosario y Buenos Aires.

La **Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** aprovechó la ocasión que ofrecía el 30º aniversario de la Convención de los Derechos del Niño y el 10º aniversario de la Ley provincial para la promoción y protección de los derechos de los menores y de los adolescentes en Santa Fe, para analizar la forma en que se ha venido reconociendo a

menores y adolescentes como sujetos de derechos. El hecho de que el 2019 sea año electoral ofrece la oportunidad de priorizar los derechos de los menores en la agenda política, por lo que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes intentará poner a disposición de todos aquellos que asuman el compromiso de dar prioridad a las políticas sobre la infancia, su conocimiento y la experiencia obtenida a través de su trabajo. Entre 2012 y 2018, el número de casos recibidos por la Defensoría creció un 418%, pasando de 320 casos en 2012 a 1659 en 2018, lo que supone un incremento del 31,6% cada año. La Defensoría del Pueblo cuenta con un método para clasificar los casos recibidos y registrarlos en función de la materia y la complejidad. Entre los principales asuntos propuestos en 2018 cabe mencionar quejas sobre la situación familiar (51,9%), violencia (24,9%), y políticas sociales (12,3%). El porcentaje restante incluye temas tales como la salud, el acceso a la justicia, la explotación o la trata. Por último, la Defensoría del Pueblo renovó un acuerdo con UNICEF Argentina.

La **Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)** recibió 100 000 quejas y abrió 41 989 procesos de investigación. La oficina amplió su ámbito de actuación a través de distintos canales y redes sociales, y ahora cuenta con 300 000 seguidores. La Defensoría del Pueblo siguió con su programa de radio «La Defensoría con vos», que, con una audiencia media de 150 000 oyentes, constituye una herramienta dinámica para recibir y abordar las quejas de los ciudadanos. En colaboración con las fuerzas políticas y legislativas, la oficina tuvo éxito a la hora de convertir a la ciudad en pionera en la defensa de las víctimas indirectas de feminicidios consecuencia de actos de violencia de género, con la aprobación unánime de la Ley Brisa, que estipula que el estado deberá ofrecer a las víctimas compensaciones indemnizatorias. Durante 2018, la oficina trabajó en su capacidad para ampliar la Ley de manera que más menores puedan beneficiarse de estos pagos resarcitorios. Con el fin de proteger a los ciudadanos de tener que pagar por los servicios públicos, la Defensoría del Pueblo tomó parte en audiencias públicas en las que se debatió sobre el incremento de las tasas y la prestación de servicios públicos esenciales como el gas, el agua o la electricidad. La oficina concedió con gran orgullo el Premio «Alicia Oliveira 2018» a Taty Almeida, una miembro de las Madres de la Plaza de Mayo, y al cantautor argentino Víctor Heredia. El premio fue fundado en honor a la Dra. Alicia Beatriz Oliveira, elegida primera Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 1998. Tras finalizar el periodo quinquenal de vigencia de su cargo en marzo de 2019, el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, fue reelegido para otro nuevo mandato.

El Secretario Auxiliar de la **Defensoría del Pueblo de la Nación (Argentina)** presentó una propuesta para permitir una mejor predictibilidad de las facturas de gas. Además de ello, se recomendó al Ministerio de Energía y Minas mantener el programa de bonificación del 100% del precio del gas a los beneficiarios de una tarifa social. En lo que respecta a los temas medioambientales, y en el marco del Objetivo de desarrollo sostenible Nº 6 de la Agenda 2030 de la ONU, la oficina llevó a cabo una investigación para evaluar la gestión integrada de las cuencas interjurisdiccionales de los ríos en Argentina. Aunque tradicionalmente los ríos han

sido utilizados como fronteras geográficas para delimitar jurisdicciones, la realidad de los territorios demuestra que son unidades interconectadas que no conocen los límites creados por el hombre. Los efectos de la contaminación del agua o la gestión inadecuada de los cauces trascienden las fronteras administrativas y políticas. La gestión de recursos hídricos integrados se basa principalmente en el hecho de que los problemas hídricos han de ser abordados de forma integral, involucrando a todos y cada uno de los actores relacionados con el agua y reconociendo el papel que cada uno juega en el proceso. No obstante, la puesta en marcha de la gestión de recursos ha estado tradicionalmente centrada en la eficiencia económica, sin prestar atención suficiente a la sostenibilidad medioambiental. En lo que respecta a los derechos de las personas con discapacidad, la Defensoría del Pueblo recomendó a la Comisión Nacional de Comunicaciones la elaboración de un plan de actuación para implementar medidas adicionales tales como servicios subtítulos, lenguaje de signos o descripciones auditivas para facilitar la percepción de los medios por parte de las personas con discapacidades sensoriales o de las personas más mayores. Otros de los temas abordados por la Defensoría del Pueblo incluyeron la promoción de los derechos LGTBI y la igualdad de género. En diciembre de 2018, la Defensoría del Pueblo de la Nación organizó un evento para conmemorar el 70º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

REGIÓN DE EUROPA

La actual **Junta de Europa** está compuesta por siete miembros; desde 2016 la preside Rafael Ribó (Defensor del Pueblo de Cataluña), ostentando el cargo de Vicepresidenta regional Catherine De Bruecker (Ombudsman de Bélgica). Peter Tyndall (Ombudsman de Irlanda), Ülle Madise (Ombudsman de Estonia) y Nick Bennett (Ombudsman de Gales) son también miembros en el ámbito mundial; Reiner van Zutphen (Ombudsman de Países Bajos) y Andreas Pottakis (Ombudsman de Grecia) son miembros en el ámbito europeo. La Junta de Europa celebró sus reuniones en Tallin (Estonia) en enero de 2018, Toronto (Canadá) y Vitoria (España) en mayo de 2018, en Bruselas (Bélgica) en octubre de 2018, y en Atenas (Grecia) en febrero de 2019.

CONFERENCIAS Y TALLERES DE TRABAJO

En octubre de 2018 el Ombudsman de Bélgica organizó en Bruselas la **Conferencia de Europa**, celebrada entre los días 1 a 3 de octubre de 2018. La Asamblea General y la Conferencia de Europa del IIO constituyeron también la oportunidad de conmemorar el 40º aniversario del IIO y el 20º aniversario del Ombudsman Federal de Bélgica. El tema general de la conferencia fue «*The Ombudsman in an open and participatory society*» («El Ombudsman en una sociedad abierta y participativa»), y en ella se analizaron tres aspectos principales: (1) el ombudsman en su relación con el acceso a la información y la transparencia; (2) el ombudsman como vector para la participación ciudadana; y (3) el ombudsman como garante de los compromisos internacionales.

En enero de 2018, la oficina del Canciller de Justicia de Estonia celebró un taller de trabajo titulado **«Human Rights in the Digital Age»** («Los derechos humanos en la era digital»), en que se analizaron los retos actuales en la sociedad digital y el papel del ombudsman en la protección de los derechos humanos en la era digital. ¿Cómo definir buenos servicios en la era digital? ¿Cómo implementar un enfoque interdisciplinar para proteger los derechos de los ciudadanos en la sociedad digital? ¿Qué se consideraría un equilibrio razonable entre la seguridad, el interés público y la privacidad? Estos fueron algunos de los temas abordados en el taller de trabajo. La comparación entre las diferentes situaciones de los distintos países europeos resultó muy interesante, al igual que el aprendizaje a partir de las experiencias de los otros.

En mayo de 2018 el Defensor del Pueblo del País Vasco (Araterko) organizó un taller de trabajo bajo el título **«Good Environmental Governance»** («Buena gobernanza ambiental»), celebrado en Vitoria-Gasteiz, España. El taller de trabajo, que estuvo en parte financiado por el programa de subvenciones regionales del IIO, congregó a colegas procedentes de toda Europa para hablar sobre la importancia de la sostenibilidad ambiental. En varias sesiones de trabajo, los participantes debatieron sobre diversos temas importantes tales como el derecho a un medioambiente saludable como derecho fundamental, el papel de las instituciones de ombudsman a la hora de afrontar retos como el control de la polución o el cambio climático, o la aplicación de los principios de la buena gobernanza.

En el mes de marzo de 2019, el Ombudsman del Valle de Aosta (Italia) organizó un taller de trabajo del IIO sobre el tema **«Ombudsman and Network»** («Ombudsman y redes»), celebrado en el Palazzo Regionale de Aosta, que puso el foco en las experiencias y las prácticas en las redes de trabajo y en las perspectivas y las posibilidades que surgirán en el futuro más próximo.

Entre los demás eventos relevantes dentro de la Región de Europa del IIO cabe destacar el organizado en Belfast en el mes de octubre de 2018 por el Ombudsman de Servicios Públicos de Irlanda del Norte sobre **«Own initiative investigations»** («Investigaciones de oficio»), cuyo fin fue el de explorar las mejores prácticas en el ejercicio de las facultades de investigación de oficio. De dos días de duración, el evento congregó a profesionales, académicos y partes interesadas procedentes de unos 30 países.

El Ombudsman de Países Bajos introdujo el concepto de los llamados **«poldershops»** para reunir a colegas con el fin de hablar sobre distintos temas en un entorno informal. En el mes de noviembre de 2018 se celebraron en Países Bajos (Ámsterdam y La Haya) dos de tales **«poldershops»**. El primero versó sobre el nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, y los participantes hablaron sobre cuestiones tales como la forma en la que han de protegerse los datos personales y sobre si la agencia de protección de datos puede inspeccionar las instituciones de ombudsman. Más de 15 instituciones estuvieron representadas en el evento, incluyendo participantes procedentes de Austria, Bélgica, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gales (Reino Unido), Grecia, Irlanda, Italia, Malta, Noruega, Países Bajos, Portugal y

Suecia. El segundo «poldershop» puso el acento en aspectos relacionados con la comunicación, y se organizó como parte de un intercambio de experiencias en el marco de la Región de Europa del IIO. Reunió a 25 participantes, ávidos por oír hablar a las distintas oficinas sobre estrategias de comunicación y redes sociales, y de poder compartir documentos útiles. Una importante conclusión de este evento fue que las oficinas necesitan siempre valorar cuál sea el instrumento que mejor pueden utilizar para la tarea concreta, y que las redes sociales nunca han de ser un objetivo en sí mismo, sino que deben servir a un fin.

OTRAS ACTIVIDADES Y REUNIONES

Basándose en las actuaciones previas desarrolladas en 2017-2018 por la Región de Europa junto con el **Consejo de Europa**, con el fin de aumentar la concienciación sobre la Comisión de Venecia del Consejo de Europa en lo que respecta a las amenazas vertidas hacia las instituciones de ombudsman y la necesidad de establecer unos estándares internacionales, la Región de Europa del IIO mostró su total apoyo a la propuesta del Consejo Científico de la Comisión de Venecia de establecer una serie de principios legales y constitucionales para las instituciones de ombudsman, y se ofreció a colaborar en este trabajo. La propuesta fue aprobada en la sesión de la Comisión de Venecia celebrada el 16 de junio de 2018. Un grupo de trabajo de la Comisión de Venecia elaboró una primera versión titulada «**Los principios de Venecia para la protección y promoción de la institución del ombudsman**». Antes de su presentación y adopción formal por la Comisión de Venecia, se decidió llevar a cabo un amplio proceso de consulta. El Presidente de la Región de Europa, Rafael Ribó, y la Vicepresidenta regional, Catherine De Bruecker, participaron junto con el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y otras personas interesadas en la reunión que el Grupo de Trabajo de los Principios de Venecia organizara en París en octubre de 2018 con el fin de intercambiar puntos de vista sobre el Borrador de los Principios para la protección y promoción de la institución del ombudsman (los “Principios de Venecia”). El Presidente del IIO Tyndall y la Vicepresidenta regional De Bruecker estuvieron presentes en la sesión plenaria de la Comisión de Venecia de marzo de 2019 en la que se aprobaron oficialmente los Principios. Los Principios de Venecia han recibido reciente y finalmente el respaldo del Consejo de Ministros. Difundidos a través del boletín semanal de noticias del IIO, pueden consultarse en el sitio web del IIO.

En abril de 2019, el Defensor del Pueblo de Cataluña tuvo la oportunidad de mantener reuniones con las principales agencias de las Naciones Unidas, en nombre del IIO y en su condición de Presidente de la Región de Europa. De un lado, se entrevistó con la **Ombudsman de Naciones Unidas**, Shireen L. Dodson, con quien celebró una reunión de intercambio institucional. La Ombudsman de Naciones Unidas explicó, por su parte, las principales quejas recibidas y el mecanismo de actuación previsto para su oficina. Por la suya, el Defensor del Pueblo de Cataluña expuso las principales ventajas de pertenecer al IIO, como por ejemplo el intercambio de experiencias y buenas prácticas a la hora de abordar cuestiones comunes.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo de Cataluña se reunió con el equipo del **Programa de**

las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que supervisa la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible en diferentes países. En el contexto de la reunión surgieron diversas cuestiones, tales como la posibilidad de firmar un Memorandum de Entendimiento entre las dos instituciones con el fin de fortalecer las relaciones entre el IIO y las Naciones Unidas. A este respecto, se convino en incluir al ombudsman en la supervisión de la puesta en marcha de la Agenda 2030 por parte de distintos gobiernos y en los distintos niveles administrativos (estatal, regional y local).

La **Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI)** está en proceso de revisar su Recomendación Nº 2 de Política General (GPR) sobre organismos especializados en la lucha contra el racismo y la intolerancia en el ámbito nacional. La GPR Nº 2 también afecta a las instituciones de ombudsman que actúan como organismos de equidad. A iniciativa de la miembro de la Junta y Canciller de Justicia de Estonia, Ülle Madise, la Junta de Europa del IIO decidió comentar las cuestiones surgidas en relación con el borrador de esta GPR. En diciembre de 2017, una vez la Junta de Europa envió los trabajos y los comentarios realizados al grupo de trabajo de la ECRI, el plenario modificó el borrador de la Recomendación revisada, así como su memorándum explicativo. Los comentarios más críticos, que guardaban relación con decisiones legalmente vinculantes y procedimientos judiciales, así como con los procedimientos para el nombramiento del cargo de líder, fueron aceptados. Ello significa que si el mandato del ombudsman, del organismo de equidad y de NHRI se combinan, podrán mantenerse las (buenas) prácticas en el nombramiento de ombudsman por parte del parlamento, y en el uso de instrumentos no vinculantes que no pueden ser recurridos ante los tribunales. En todo caso, ha de ser aprobado por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa. El siguiente ciclo de supervisión de la ECRI dará comienzo el primer semestre de 2019, y analizará la contribución de los organismos de equidad (y de los ombudsman que tienen tal mandato) en relación con la GPR Nº 2 revisada.

Se mantuvieron dos reuniones con una representación del **Comité de Coordinación Italiano del «Difensori Civici»** («Defensores Civiles») durante las que el IIO de Europa avanzó en la perspectiva de ayudar a que Italia desarrolle un modelo de ombudsman más fuerte, planeando una mayor participación de los ombudsman de Italia en el IIO y preparando el taller de trabajo celebrado en el Valle de Aosta en la primavera de 2019.

INVESTIGACIÓN SOBRE ASILO Y REFUGIADOS

Durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en Barcelona en abril de 2017, se acordó hacer un inventario de las investigaciones realizadas sobre asilo y refugiados. La razón para esta investigación fue que, aunque muchas instituciones de ombudsman han llevado a cabo averiguaciones sobre este asunto, no se sabe si los resultados de las mismas pueden ser el origen de un eventual conjunto de estándares: si se pudieran identificar tales estándares, estos podrían reforzar el resultado de las investigaciones. Así, el objetivo es determinar si las instituciones de

ombudsman comparten una visión común sobre la forma en que ha de realizarse el seguimiento de los solicitantes de asilo, y sobre la forma en que ha de tratarse a los refugiados.

Los primeros resultados se presentaron durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en noviembre de 2017 en La Haya, ofreciendo una primera visión sobre el trabajo de las instituciones de ombudsman de España, País Vasco, Croacia, Austria, Bélgica y Países Bajos, y sus intereses compartidos. El grupo de coordinación de esta investigación estuvo compuesto por el Ombudsman Nacional de Países Bajos y sus colegas griego y vasco. Los resultados se esperan para este año.

El Ombudsman de Grecia llevó a cabo una investigación en nombre del IIO de Europa sobre el Programa de reubicación de los solicitantes de asilo de la Unión Europea. Las conclusiones del informe fueron presentadas en la reunión de la Junta Regional celebrada en Atenas el 20 de febrero de 2019.

Siguiendo la sugerencia del Defensor del Pueblo del País Vasco, Manuel Lezertua, se envió a la Alta Representante de la Unión Europea para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad, Federica Mogherini, una carta conjunta del Presidente de la Región de Europa Ribó, el Secretario General del IIO Kräuter y el Presidente del IIO Tyndall, en la que el IIO expresó su preocupación por las posibles consecuencias humanitarias de poner fin al elemento naval de la Operación Sofía.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

Tras la aprobación en el mes de diciembre de 2018 del desarrollo legislativo en cuya virtud se amplió el mandato del **Ombudsman de Ontario (Canadá)**, el Ombudsman Paul Dubé se preparó para asumir competencias sobre quejas con respecto a los servicios provinciales en lengua francesa, y a las organizaciones de protección de la infancia. La oficina fundará una unidad de niños y adolescentes y nombrará a un comisionado para los servicios francófonos, quienes, con el apoyo de una unidad especializada, gestionarán estas nuevas labores de supervisión. En 2018-2019, el Ombudsman recibió un 30% más de quejas (más de 27 000). El Ombudsman lanzó «*Suspended State*» («El Estado Suspendido»), un informe sobre las principales investigaciones sistémicas que puso sobre la mesa los problemas de que adolece la forma en la que el Ministerio de Transportes notifica a los conductores la suspensión de sus licencias. El Ombudsman descubrió que muchos conductores no tenían idea de que habían estado conduciendo de forma ilegal durante años, con sus licencias suspendidas. El personal del Ombudsman continuó tomando parte en nuevas consultas y realizando seguimientos de los progresos del gobierno a la hora de poner en marcha las recomendaciones del Ombudsman derivadas de investigaciones sistémicas anteriores. Este año, el personal del Ombudsman visitó también la totalidad de las prisiones de la provincia para escuchar las preocupaciones del personal de primera línea y conocer las

cuestiones que se esconden en un ámbito en el que las quejas son constantes y elevadamente numerosas. Además, el Ombudsman lanzó una nueva edición de su guía rápida de referencia de las normas sobre reuniones abiertas para municipios, publicada online y remitida a todos los consejos y las secretarías municipales de Ontario; en ella se incluyen consejos y sugerencias de mejores prácticas para funcionarios. En junio de 2019, bajo este nuevo mandato, la Oficina albergó la conferencia anual de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos en Toronto, con el fin de analizar el papel fundamental que desempeñan los comisionados y ombudsman lingüísticos en la protección de las comunidades de minorías lingüísticas en todo el mundo.

El **Ombudsperson de Columbia Británica (Canadá)** está ampliando su mandato. La Asamblea Legislativa aprobó la «*Public Interest Disclosure Act*» («Ley de revelaciones de interés público»), que confiere al Ombudsman la competencia legal de investigar revelaciones de mala conducta y alegaciones de represalias por parte de los servidores públicos. El equipo de iniciativas de prevención de la oficina continuó formando a los funcionarios públicos en el ámbito de la equidad administrativa. Los esfuerzos de la oficina se centran en las comunidades con menos servicios, con especial atención a las comunidades indígenas, los jóvenes y los ancianos. El Ombudsman Jay Chalke elaboró tres informes públicos: un informe especial sobre «*Call wait times for income and disability assistance*» («Retrasos en la asistencia económica y en el apoyo a las personas con discapacidad»), otro sobre «*Supporting employment for income assistance recipients*» («Trabajo de apoyo para perceptores de ayuda económica»), y otro sobre «*Protecting the rights of involuntary patients under the Mental Health Act*» («Protección de los derechos de pacientes no voluntarios sometidos a la Ley de salud mental»). La oficina redactó también sendas actualizaciones públicas sobre la puesta en marcha de las recomendaciones derivadas de varios informes sistémicos pasados, como parte del programa continuado de supervisión de la oficina.

En 2018, el **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** recibió 3898 quejas, de las cuales 3125 entraban entre sus competencias. Los municipios siguen siendo una de las tres fuentes principales de quejas de la Oficina, por detrás del Ministerio de Servicios Sociales y del Ministerio de Vigilancia del Orden y Correccionales. Desde que se le atribuyeran competencias municipales, la oficina ha elaborado varios informes públicos sobre aspectos municipales, centrandó sus esfuerzos en la educación pública en este ámbito. Este año, la oficina ofreció a los municipios webinars y materiales impresos sobre cómo diseñar procedimientos de gestión de quejas equitativos y fiables para tratar las violaciones de códigos éticos. En el mes de octubre Mary McFadyen fue nombrada Ombudsman de Saskatchewan y Comisionada para Revelaciones de Interés Público para un segundo periodo de cinco años.

El **Ombudsman del Contribuyente (Canadá)** continuó recibiendo el mismo elevado número récord de quejas que en los años anteriores, trabajando activamente para eliminar las barreras con la Agencia Tributaria de Canadá y para mejorar los servicios de esta. El Ombudsman publicó su cuarto informe sistémico «*Fair Warning*» («Advertencia Justa»), en el que se analizan las advertencias legales dirigidas por la Agencia Tributaria de Canadá a los contribuyentes durante los procedimientos de recobro de deudas. La investigación llevada a cabo para el informe se centró en los procesos existentes anteriores a la incoación por parte de la Agencia Tributaria de Canadá de las correspondientes acciones legales tendentes al recobro de cantidades adeudadas, y se inició basándose en las quejas recibidas de los contribuyentes. El Ombudsman lanzó dos investigaciones sistémicas: una sobre los retrasos en la tramitación por parte de la Agencia Tributaria de Canadá de los pagos de devoluciones tributarias individuales y las solicitudes de modificación, y otra sobre el grado en que los derechos de los contribuyentes conforman la base de las actividades diarias de la Agencia Tributaria de Canadá y la forma en que esta es responsable de proteger estos derechos. A través de otros mecanismos, y con el fin de mejorar el servicio de la Agencia Tributaria de Canadá, el Ombudsman hizo diversas recomendaciones adicionales sobre aspectos tales como el acceso a sus representantes a través de procedimientos de avocación, la claridad de la información disponible sobre los procesos para presentar quejas sobre servicios de forma telemática, el programa de la Agencia Tributaria de Canadá para apoyar a los voluntarios en la preparación de las devoluciones tributarias para personas con pocos ingresos, y la claridad y la precisión de la información contenida en la Guía General sobre Beneficios e Impuestos sobre la Renta.

Para el **Ombudsman de Toronto (Canadá)**, 2018 marcó una década de trabajo hacia la equidad en la administración de la ciudad. Desde 2017, los casos se han incrementado en un 27%, dando como resultado siete informes públicos y 608 investigaciones. Los informes públicos publicados por la Ombudsman Susan Opler incluyeron 56 recomendaciones formales. En el primer trimestre de 2019, el Ombudsman de Toronto publicó un informe analizando aspectos vinculados con la sustitución e instalación de postes hidroeléctricos en un barrio del este de Toronto. La ciudad aceptó todas las recomendaciones del Ombudsman de Toronto. Otros asuntos destacados incluyeron la puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión digital de casos, más de 100 iniciativas de alcance para las partes interesadas, y un aumento del 36% en la presencia en redes sociales. Las consultas al Ombudsman de Toronto y la participación de la comunidad continuaron en crecimiento, llegando a más residentes y miembros de los servicios públicos de la ciudad de Toronto que en años anteriores.

El **Ombudsman de Quebec (Canadá)** celebró su 50º aniversario en la Asamblea Nacional el 1 de mayo de 2019, exactamente 50 años después de la apertura de su oficina. Además de gestionar quejas individuales (cerca de 20 000 solicitudes al año), la Ombudsman de Quebec, Marie Rinfret, publicó dos importantes informes este año: el primero, titulado «*Contesting the continuance of institutional confinement before the Administrative Court of Québec: for*

prompt, accessible recourse» («Oposición a la persistencia del confinamiento institucional ante el Tribunal Administrativo de Quebec: para un recurso rápido y accesible»), describe las dificultades a las que se enfrenta este Tribunal a la hora de oír y decidir de forma urgente sobre las reclamaciones que, en relación con la custodia, formulan las personas reclusas en instituciones cuando su estado mental supone un peligro para sí mismos o para los demás. Las recomendaciones de la Ombudsman tienen por objeto promover el acceso a este recurso, mejorar el tratamiento administrativo de las solicitudes, y formar al personal institucional. El segundo informe, titulado «*For quality educational services in Nunavik that respect Inuit culture*» («Hacia unos servicios educativos de calidad en Nunavik que respeten la cultura Inuit») subraya los problemas recurrentes que comprometen la calidad de los servicios educativos en el territorio de Nunavik. Las recomendaciones de la Ombudsman se dirigieron principalmente al Departamento de Educación, y tuvieron como fin ofrecer una mejor ayuda, y herramientas de las que actualmente se carece. La Ombudsman de Quebec continuó también con sus esfuerzos preventivos comentando públicamente cuatro proyectos de ley sobre materias tan distintas como el transporte médico, la regulación del uso del cannabis, las compensaciones estatales a las víctimas de desastres naturales o la inmigración.

Las reformas introducidas en la Ley del Ombudsman y en la Ley de Gobierno Municipal ampliaron las competencias del **Ombudsman de Alberta (Canadá)** para incluir aproximadamente 350 municipios de Alberta. Una de las estrategias diseñadas por Marianne Ryan, la Ombudsman, para poder asumir este reto, fue la de la Resolución Temprana, una fase previa a una investigación en la cual, antes de abrir una investigación formal, se procede a analizar la queja jurisdiccional escrita para determinar si puede ser objeto de una resolución informal o si exige la apertura de una investigación formal. La principal ventaja de este trámite es que los casos se completan puntualmente. La cifra de casos de Resolución Temprana se incrementó en dos veces y media durante el año piloto. El enfoque de la Resolución Temprana fue bien recibido por los departamentos gubernamentales, siendo un ejemplo el de los servicios correccionales, donde la capacidad para resolver las quejas de los internos con un número reducido de llamadas telefónicas ha reducido la carga administrativa del personal del correccional, redundando en respuestas más rápidas para los internos. Se contrató a siete nuevos miembros del personal con el fin de ampliar las competencias, lo que hizo necesario poner el foco en la formación y en el desarrollo de políticas y procedimientos internos claros. Construir relaciones con los municipios se ha convertido en un objetivo principal para 2018. Una prioridad para el año próximo es poner la ampliada competencia sobre los municipios en conocimiento del gran público.

La Oficina del **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** está a la espera de la decisión que se adopte en el asunto pendiente ante el Tribunal de Apelaciones de Nueva Escocia cuya audiencia se celebró el 27 de marzo de 2019, relativa a una cuestión de jurisdicción y de acceso a los archivos. La pretensión ejercitada ante el tribunal se refiere a una investigación «de oficio» y a la solicitud dirigida por el Ombudsman, William Smith, al departamento demandado, el Departamento

de Salud y Bienestar de Nueva Escocia, para la comunicación de documentos procedentes de los Servicios de Protección de Adultos relacionados con el objeto de la investigación del Ombudsman. En junio de 2019, el Tribunal de Apelaciones de Nueva Escocia ratificó las facultades del Ombudsman de Nueva Escocia para investigar alegaciones contra los departamentos y agencias gubernamentales. El Tribunal resolvió que el Ombudsman está autorizado a recibir del Departamento de Salud y Bienestar archivos sin editar, después de que la provincia se hubiera opuesto a divulgar documentos procedentes del Servicio de Protección de Adultos relacionados con el objeto de la investigación del Ombudsman: el Ombudsman y el Departamento de Salud acudieron ante el Tribunal de Apelaciones para que resolviera la controversia surgida de una investigación. Por otro lado, habiéndose sentado las bases en la Cumbre de la Juventud, el Ombudsman estableció un Consejo de la Juventud del Ombudsman cuya finalidad es la de reunir a jóvenes de toda Nueva Escocia para que pongan en común sus inquietudes y debatan sobre cuestiones relacionadas con los jóvenes y sobre la forma en la que les gustaría ver cómo avanza el apoyo y el compromiso del Ombudsman hacia los jóvenes. El Ombudsman se esfuerza por ofrecer a sus empleados oportunidades educativas y de desarrollo. Se ofreció a todo el personal de la oficina un programa de formación sobre entrevistas en el marco de investigaciones y sobre cómo lidiar con personas desafiantes, algo nuevo para esta oficina y, probablemente, algo nuevo para la práctica del ombudsman en Canadá. Se enseñó a los asistentes tácticas que incluyen la escucha activa, aptitudes de comunicación, tipos de preguntas adecuadas, toma de nota, y muchas más cosas. Otro de los cursos ofertados versó sobre la gestión de conductas de quejas sin fundamento. En esta formación, a la que se invitó a representantes de la oficina del Ombudsman de Nuevo Brunswick y del Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador, se proporcionaron estrategias para lidiar con comportamientos poco razonables.

La **Ombudsman de Manitoba (Canadá)** completó una revisión de gran alcance de los Servicios de *Handi-Transit* (transporte público para personas con movilidad reducida) de la ciudad de Winnipeg. *Handi-Transit* ofrece transporte a unos 7500 clientes incapaces de utilizar el sistema de transporte de ruta fija a causa de sus discapacidades físicas y de los problemas de movilidad que ello les causa. La investigación fue la respuesta a una queja procedente del Centro Independiente de Recursos Vitales, una organización que ayuda a personas con discapacidad, y tuvo como resultado un informe integral redactado por la Ombudsman Charlene Paquin en el que se incluyeron 19 recomendaciones, tales como la necesidad de ampliar los criterios de elegibilidad para el acceso al *Handi-Transit*, la de elaborar una guía integral del usuario, o la de mejorar la información sobre su proceso de quejas. La ciudad aceptó las 19 recomendaciones, habiendo adoptado medidas para poner en marcha algunas de ellas.

El **Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU.)** investigó este año unos 700 casos, de los cuales el 60% hacían referencia a agencias del Condado de Montgomery, mientras que el resto se repartió entre agencias municipales, estatales y federales y el sistema educativo. Por otro lado, la Oficina ofreció una breve ayuda o una rápida resolución a 858 familias

adicionales. La Ombudsman, Diane Welborn, y su equipo, continuaron produciendo la serie para la televisión local denominada «*The Ombudsman Program*» («El Programa del Ombudsman»). Entre los asuntos tratados cabe mencionar: «*The Miami Valley Regional Planning Commission's Equity Study*» («Estudio de equidad de la Comisión de Planificación Regional del Valle de Miami»), «*Dayton Public Schools*» («Escuelas públicas de Dayton»), «*The Food Bank*» («El Banco de Alimentos»), «*The Alzheimer's Association*» («La Asociación de Alzheimer»), «*The Miami Valley Community Action Partnership*» («Asociación de acción comunitaria del Valle de Miami») y «*The Collaborative Against Abuse, Neglect and Exploitation of the Elderly*» («La colaboración frente a los abusos, la negligencia y la explotación de las personas mayores»). La Oficina sigue publicando semanalmente la «*Ombudsman Column*» («Columna del Ombudsman») en el periódico regional «*Dayton Daily News*», y una «*Ombudsman Office Weekly Update*» («Actualización semanal de la oficina del ombudsman»), una actualización semanal en formato electrónico sobre casos y actividades que se distribuye entre más de 225 funcionarios del suroeste de Ohio. El 1 de marzo de 2019, la Oficina celebró su 48º aniversario.

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