



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



**ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL**

2014/2015

The 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

ANNUAL REPORT 2014/2015**7**

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 2014/2015**57**

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 2014/2015**115**

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,

It is our pleasure to highlight the developments and achievements the IOI has made over the past membership year 2014/2015. Another successful year has come to a close, during which the IOI was able to provide clear membership value and offer enhanced services to its members.

Our organization is standing on a sound financial basis, which once again enabled us to put many initiatives into practice. We are in the process of finalizing another chapter in our series of comparative studies, i.e. the comparative study on Ombudsman institutions in the Asian Region. A new round of our “Regional Subsidies Programme” was welcomed by members, many of whom already submitted interesting and promising project proposals. The IOI website has seen an extensive re-design and now meets the latest standards and has become more user-friendly and accessible.

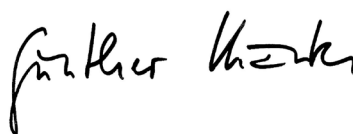
We continued to offer some of our well-established training seminars but also focused on developing and offering new training formats, such as a NPM training, to our members this year. And last but not least, we are pleased that interest in joining the IOI as a member continues to be strong. We have therefore been able to welcome new members from Africa, Asia, the Caribbean and Latin America to our community.

The new membership year ahead will be guided by two clear priorities. First, our joint efforts will concentrate on preparations for the most important event in the ombudsman community, the 11th IOI World Conference, to be held in Thailand in November 2016. The IOI Board already took the necessary steps towards implementing a comprehensive reform regarding the election of the IOI Executive Committee. A final draft for such an electoral reform will be presented to the IOI General Assembly for its approval. Second, in today’s world Ombudsmen are increasingly confronted with wide-ranging challenges. For example large scale refugee and migratory movements or exposure to threats in the exercise of the daily work of Ombudsmen require our fullest attention. If we stand united we will be able to make a contribution to the strengthening of independent institutions and the rule of law.

We would like to thank our colleagues on the IOI Board as well as the General Secretariat for another year of good progress in achieving our goals.



Adv. John R. Walters
IOI President



Günther Kräuter
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	7
Members of the IOI	7
Pending applications	8
Evaluation process of Voting members	9
 TRAINING INITIATIVES	 11
Complaint handling training course in Thailand	11
Anti-corruption training event in Curacao	12
NPM training in Latvia	12
Spanish QMU training	13
 REGIONAL SUBSIDIES	 14
 RESEARCH	 20
 EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS	 21
World Bank	21
International Coordinating Committee of NHRIs (ICC)	22
UN Economic and Social Council (ECOSOC)	24
Institute of Latin American Ombudsman (ILO)	24
IOI participation in international events	25
Visits at the IOI General Secretariat	29
 IOI BOARD OF DIRECTORS	 30
Executive Committee	30
Caribbean & Latin American Region	32
European Region	32
General Secretariat	33

IOI POLICIES & STATEMENTS	34
Privatisation paper	34
Refugee crisis	35
 IOI COMMUNICATION	 36
IOI website re-launch	36
IOI History	37
 REPORTS FROM THE REGIONS	 38
African Region	38
Asian Region	40
Australasian & Pacific Region	42
Caribbean & Latin American Region	47
European Region	49
North American Region	50
 FINANCES	 53
Current financial situation	53
Membership fees	54
External audit	55

MEMBERSHIP MATTERS

In the 2014/2015 subscription period, the IOI was particularly successful in attracting new members. The strongest increase in memberships was registered in the Caribbean & Latin American Region, but also the African, Asian, European and North American Regions grew to some extent. The recent development shows that there is still an enormous potential for the IOI to expand its membership throughout the world.

MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 171 Voting members and 27 members. Voting and non-voting members come from 97 different countries (Africa: 22 countries, Asia: 12 countries, Australasia & Pacific: 8 countries, Caribbean & Latin America: 8 countries, Europe: 45 countries, North America: 2 countries). The regional distribution of IOI membership is specified below:

Regional Membership Distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	22	1
Asia	17	6
Australasia & Pacific	17	4
Caribbean & Latin America	22	0
Europe	79	4
North America	14	12
Total (in the regions)	171	27
Total of IOI members in 2014/2015: 198 (Total of IOI members in 2013/2014: 186)		

With Voting membership growing from 160 to 171, the IOI achieved a considerable growth rate of nearly 7 per cent. The significant increase in memberships is largely the result of late IOI Board member Dr. Bistoletti's commitment to encourage more Latin American Ombudsman institutions to join the IOI. Seven new Voting members come from Latin America – the *Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, the *Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco*, the *Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*, the *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy*, the *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén*, the *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas*, the *Auditor General de Villa María* (all from Argentina) and the *Defensoría del Pueblo de la República de Panamá*. Voting membership was also granted to Ombudsman institutions from other IOI World Regions: the Public Complaints Commission (Nigeria) from the African Region, the Lokayukt Organisation (Chief Ombudsman) of Madhya

Pradesh (India) from the Asian Region as well as the Ombudsman Institution (Turkey) and the Public Defender (Georgia), both from the European Region.

It should also be mentioned that some applicants did not get membership status and still have to provide additional information on their institutional background. This is the case for the *Médiateur de la République du Niger* (African Region), the *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes/Argentina* (Caribbean & Latin American Region), the *Defensoría del Pueblo de General Pueyrredon/Argentina* (Caribbean & Latin American Region), the *Personería Municipal de Santiago de Cali/Colombia* (Caribbean & Latin American Region) and the Regional Ombudsperson for the Citizen and the Enterprise of the Region of Attica/Greece (European Region).

Two ombudsman institutions cancelled their IOI Voting membership: the *Difensore civico della Regione Basilicata/Italy* (European Region) is no longer a member, and the British Columbia Ombudsperson/Canada (North American Region) announced that the office would leave the IOI effective from 1 July 2015. Both institutions declared that budgetary constraints led to the decision to cancel the IOI membership.

As regards members without voting rights, it is obvious that the IOI remains of interest to individuals working as ombudsmen or in ombudsman-related fields. Three professionals successfully applied for IOI membership on an individual basis: a governance officer from Afghanistan (Asian Region), the Competitive Acquisition Ombudsman in the Department of Health and Human Services, Centers for Medicare and Medicaid Services, Baltimore, MD/USA (North American Region) and the current Yukon Ombudsman and Information and Privacy Commissioner/Canada (North American Region) who wished to take over her predecessor's IOI membership. The number of libraries that are IOI members is diminishing. In 2014/2015, the Library of the European Centre for Minority Issues/Germany (European Region) cancelled its IOI membership. As a consequence, only one library is still an IOI member.

PENDING APPLICATIONS

Again, a significant number of Ombudsman institutions showed interest in joining the IOI. A total of ten institutional requests regarding IOI membership was received by the IOI General Secretariat. 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 are indicated in italics.

Membership information requests

AFRICA:

- *Médiateur de la République du Bénin*
- *City of Cape Town Ombudsman, South Africa*
- *Western Cape Police Ombudsman, South Africa*

ASIA:

- *Ombudsman for Human Rights and Justice, Timor Leste*

AUSTRALASIA & PACIFIC:

- *Office of the Health Ombudsman, Queensland, Australia*

CARIBBEAN & LATIN AMERICA:

- *Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina*
- *Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, Mexico*
- *Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Aguascalientes del Estado de Aguascalientes de México*
- *Procuraduría para la defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua*
- *Complaints Commissioner, Turks and Caicos Islands*

In addition, a representative of the Hong Kong Anti-Corruption Institute, a staff member of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, a staff member of the International Finance Corporation (World Bank Group) and a college professor and journalist from the US inquired about or applied for IOI membership.

EVALUATION PROCESS OF VOTING MEMBERS

Pursuant to Article 21.4(n) of the IOI By-laws, the Secretary General shall “*submit a special report to the General Assembly evaluating what progress has been made among the Voting members in fulfilling the requirements of the International Ombudsman Standard as expressed in Article 2*”.

In line with this provision, the Board decided at its Board meeting in New York in 2013 to start with the implementation of such a project. It was determined that the evaluation shall have a non-punitive character and should instead give the IOI as well as the members under review more clarity about the status quo. It should help to identify ways to help members to improve and encourage them to do so (e.g. by feeding the information obtained back into new training projects that are more closely tailored to members’ needs), while taking into account that sometimes improvement may be beyond the Ombudsman’s control.

The working group on the evaluation process suggested starting a pilot project as a first phase. The intention of the pilot project is to identify to what extent the membership progress evaluation self-assessment questionnaire and the information obtained from it are useful. Additionally, this first phase shall be used to draft a general evaluation policy from the experience gathered during the pilot round of evaluations.

The General Secretariat initiated the pilot phase in May 2015. In a first step, evaluation forms have been sent out to the Board members of the IOI*. At this juncture, the General Secretariat received the evaluation forms from all the offices. After an initial review of 10 out of the 20 received evaluation forms, the General Secretariat has sent its findings to the Evaluation Sub-Committee, consisting of the Secretary General and two Board members (Irena Lipowicz, Peter Hourihan).

The Evaluation Sub-Committee will be responsible for the final evaluation of the questionnaires and will present its findings on the evaluations as such, as well as on the usefulness of the evaluation process to the Board in due course.

*At the meeting held in Vienna 2014, the Board agreed to limit the group of institutions to be evaluated during this pilot run to Board members' offices (as of May 2015):

Africa: *Médiateur du Faso* (Burkina Faso), National Ombudsman (Namibia), Investigator General (Zambia)

Asia: Anti-Corruption & Civil Rights Commission (Korea), Wafaqi Mohtasib/Federal Ombudsman (Pakistan), Office of the Ombudsman (Thailand)

Australasia & Pacific: Commonwealth Ombudsman (Australia), Western Australia Ombudsman (Australia), National Ombudsman (New Zealand), Ombudsman Commission (Papua New Guinea)

Caribbean & Latin America: *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe* (Argentina), Ombudsman (Sint Maarten), Ombudsman (Trinidad & Tobago)

Europe: Federal Ombudsman (Belgium), Ombudsman (Ireland), Human Rights Defender (Poland), *Síndic de Greuges de Catalunya* (Spain/Catalonia), Parliamentary Ombudsmen (Sweden)

North America: Alberta Ombudsman (Canada), Correctional Investigator (Canada), Ombudsman - Joint Office of Citizen Complaints Dayton-Montgomery County (USA)

TRAINING INITIATIVES

COMPLAINT HANDLING TRAINING COURSE IN THAILAND

In March 2015, the Office of the Ombudsman of Thailand hosted an IOI co-funded high-level complaint handling training programme held by New South Wales Deputy Ombudsman Chris Wheeler and former New South Wales Energy and Water Ombudsman Clare Petre. The training was the core of the 2nd International Ombudsman Institute/Asian Ombudsman Association training workshop, commemorating the 15th Anniversary of the establishment of the Ombudsman of Thailand. The courses were held over several days and focused on the importance of continuous improvement in complaint handling and investigation, as well as managing unreasonable conduct by complainants.

The complaint-handling segment of the training focused on some of the essential, practical everyday skills and techniques needed to deal with complaints within an Ombudsman office. It dealt with issues including frontline complaint-handling challenges, managing expectations, improving complaint handler perceptions, improving communication with complainants, managing challenging situations and the various different options for managing conflict and resolving complaints.

The segment on handling unreasonable conduct by complainants (UCC) was designed to help attendees to explain the nature and significance of UCC to the management of a complaint system, to categorise the different types of UCC and to identify the appropriate management principles that should be applied to each. Participants further learned to give examples of key strategies for managing each category of UCC, to better understand what occurs as a complaint-related conflict escalates, and to apply a range of strategies designed to prevent, minimise and/or resolve complaint-related conflicts.

The training event brought together 31 international participants, ranging from frontline complaint handlers to Ombudsmen.

Countries represented in the training
Azerbaijan / Canada / China (Hong Kong) / China (Macao) / Japan / Namibia Pakistan Taiwan / Thailand / Timor Leste / Yemen

The feedback from attendees following the training was very positive, with a high level of satisfaction with the course content and facilitation.

ANTI-CORRUPTION TRAINING EVENT IN CURACAO

Organised by the IOI in partnership with the Curacao Ombudsman office as part of the 8th Biennial Conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA), an anti-corruption training course took place in Willemstad, Curacao from 27 to 28 May 2015. This course served as a follow-up to the training in September 2013 organised in Austria and was custom-designed in response to the unique procurement- and integrity-related challenges that Ombudsman institutions in the Caribbean and in other regions are facing.

The high profile training event was directed towards investigative staff of Ombudsman institutions with an anti-corruption mandate. Participants benefitted from sharing best practices with their co-participants, as well as with the lecturers, in order to promote transparency, accountability and good governance in public administration on a regional, national and international level. Forty government officials and academics from around the world took part.

Countries represented in the training

Antigua & Barbuda / Bermuda / Virgin Islands (British) / Cayman Islands / Curacao
Georgia / Grenada / Ivory Coast / Montserrat / Sint Maarten / St. Kitts-Nevis
Trinidad & Tobago / Turks & Caicos Islands / USA

The sessions on the programme were focused on forms of corruption (definitions and concepts); public procurement, vulnerabilities and best practices; lessons learned and case studies; organisational and institutional integrity, as well as individual integrity (responding to ethical dilemmas).

NPM TRAINING IN LATVIA

The first IOI training specifically designed for Ombudsman institutions functioning as a National Preventive Mechanism (NPM) was held in Riga, Latvia, in June 2015. The two and a half day learning experience hosted by the Ombudsman of the Republic of Latvia brought together 31 Ombudsmen and top-level staff from 22 different IOI member institutions from Europe, Africa and Asia.

In close cooperation with the renowned Association for the Prevention of Torture (APT), the IOI developed a training format focusing on the implementation of a preventive mandate. As part of their duty to protect and promote human rights, an increasing number of Ombudsman institutions is vested with the power to prevent torture in accordance with OPCAT. As a result, the demand for such a tailor-made programme within the IOI community is very high.

The exceptional experts of the APT, Barbara Bernath, Walter Suntinger and Ben Buckland, facilitated an interactive and informative programme that did not only serve to impart knowledge to the participants, but also to exchange views and experiences. Case studies, group discussions and mapping exercises were used to jointly elaborate on how to ensure a maximum impact of the NPM. Among others, the participants examined the role of external actors in the work of NPMs, analysed the importance of public relations strategies and delved into the ethics of monitoring.

The training received an overwhelmingly positive feedback (94.58 out of a possible 100 points), which clearly shows the high quality of the provided workshops. Without a doubt, the training in Riga provided the participants with a great deal of new and valuable expertise in the challenging field of preventive monitoring, which is only waiting to be implemented. It also gives the IOI an explicit mandate to continue focusing on the challenges of Ombudsman institutions acting as NPMs.

Countries represented in the training
Armenia / Austria / Azerbaijan / Croatia / Czech Republic / Estonia / Finland Georgia / Greece / Hungary / Ivory Coast / Latvia / Lithuania / Moldova / Norway Pakistan / Romania / Slovenia / Spain / Sweden / Ukraine

SPANISH QMU TRAINING

In 2013, the IOI Board of Directors authorised the Secretary General to organise a Spanish edition of the training programme with the renowned Queen Margaret University (QMU), which was scheduled to take place in Santa Fe, Argentina, in 2014. Unfortunately, the training had to be postponed because the Ombudsman of the Province of Santa Fe, Dr. Edgardo Bistoletti, passed away.

In early 2015, the General Secretariat renewed negotiations for the training and is now happy to announce that the Ombudsman office in Santa Fe, under the leadership of the newly appointed Ombudswoman Dr. Analía Colombo, has agreed to act as the host for this training. Due to an already full IOI training schedule for 2015 and the fact that 2015 is an election year in Argentina, it was decided to hold the training in 2016.

Given the increased number of applicants from the Latin American region and the need for training initiatives in Latin America, it is crucial to pursue these efforts and to facilitate this training in Spanish for the first time in 2016.

REGIONAL SUBSIDIES

As the demand for project support proved to be high after the IOI's regional subsidy programme was suspended in 2013/2014, another round of IOI subsidies was started based on a 2014 Vienna Board decision. EUR 42,000.00 were made available for members' activities in the six IOI Regions. After a call for proposals in December 2014, the General Secretariat received eight very interesting project proposals five of which were selected to be funded or co-funded by the IOI. In addition, it is worth mentioning that several regional projects dating back to previous rounds of IOI subsidies were completed.

REGIONAL SUBSIDIES 2010/2011

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

Part of the funds designated for the promotion of communication and networking in the Caribbean & Latin American Region was used for interpretation at the meeting of the Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) held in Cali/Colombia on 14 and 15 August 2014. Funds will be provided for similar purposes until the end of 2015, the time limit for the availability of the communication and networking subsidy, which is the only subsidy remaining from the 2010/2011 regional subsidy programme.

REGIONAL SUBSIDIES 2011/2012

The 2011/2012 regional subsidies programme has been completed. All but one of the five projects, which were considered worth funding, were implemented before the end of the time limit (for more information see Annual Report 2013/2014, p.14-15).

REGIONAL SUBSIDIES 2012/2013

NORTH AMERICAN REGION

Canada: In collaboration with Ryerson University, the City of Toronto Ombudsman completed a ground-breaking project on the "Impact of Ombudsman Investigations on Public Administration". This publication can be described as an innovative guide for Ombudsmen to measure the impact of their work on the public administrations they serve.

The first part of the report is a case study of Ombudsman impact on the public administration of Toronto, Canada. It is based on in-depth interviews with senior public servants conducted independently by Ryerson University. The researchers' findings were overwhelmingly positive. According to the public servants interviewed, the Toronto Ombudsman has improved public administration by advancing equity and fairness in the delivery of services to the public. Public servants noted that the Ombudsman increases the commitment to public service excellence among public servants and allows for impartial and thorough review of government processes and decisions. One of the most significant impacts cited was the positive effect the Toronto Ombudsman has had on the treatment of residents with diminished mental and cognitive capacity. Only a few described the office's overall impact as minimal or negative.

The second part of the publication is a guide for Ombudsmen to conduct their own evaluations. Based on the experience of the Toronto study, the authors developed a guide and a set of tools that can be adapted to evaluate the impact of Ombudsmen in different contexts. The guide includes comprehensive methodological direction, as well as indicators, checklists and sample interview questions.

The case study and the evaluation guide should help Ombudsmen around the world understand how their work contributes to the promotion of fairness, good governance and a healthy democracy.

EUROPEAN REGION

Latvia: The Ombudsman Office of Latvia carried out an information campaign against human trafficking, which was co-sponsored by the IOI. The comprehensive campaign was implemented in cooperation with the Latvian NGOs "Union of the Disabled and their Friends" and "Shelter Safe House", an NGO dedicated to protecting victims of human trafficking.

As a part of the project, a video clip raising awareness and providing information on human trafficking was published through various channels, which include amongst others the websites of the State Police of the Republic of Latvia, the Office of Citizenship and Migration Affairs of the Republic of Latvia, the State Employment Agency of the Republic of Latvia, the Ministry of Interior Affairs, the Ministry of Foreign Affairs, the NGO Society "Shelter Safe House" and the news portal *kasjauns.lv*.

A special section of the website of the Ombudsman of Latvia was developed for this campaign. The newly launched section provides visual materials, as well as essential information on the topic of human trafficking. In addition, a public relations campaign was carried out to raise awareness on this highly important topic, especially amongst

teenagers who are most affected by human trafficking. As a final step, an event for relevant stakeholders, including the media and state representatives, was organised. Through a simulation game developed by the Latvian NGO “Shelter Safe House”, relevant stakeholders could get an idea of how it feels to become a victim of human trafficking. In a longer version of the game, teenagers were provided with information on how to avoid this situation and how to react if they become a victim.

UK/Northern Ireland: The Northern Ireland Ombudsman (NIO) and the Northern Ireland Human Rights Commission (NIHRC) carried out a joint project to develop a human rights-based approach to Ombudsman investigations. The IOI assisted the two Ombudsman institutions by providing part of the funding for the joint project, and encouraged and supported the project throughout all its stages.

The project manager was a member of NIHRC staff who worked in the Ombudsman’s office and trained all staff and the Ombudsman’s senior management team in human rights principles and jurisprudence. Working closely with the staff and using actual case studies contributed to the development of the Ombudsman’s position statement on the human rights based approach. In July 2014, the Ombudsman and NIHRC produced the Human Rights Manual, which is a toolkit for Ombudsman staff to identify human rights issues in the assessment and investigation of complaints of maladministration. The manual is available to all staff and contains information with hyperlinks to relevant jurisprudence and legal instruments, as well as practical tools to enable staff to work through the issues in a particular case. In September 2014, the NIO launched the Human Rights Manual at the Tallinn Conference of the IOI’s European Region.

An essential element of the NIHRC and the NIO’s project is the joint training package, whose purpose is to enable Ombudsman institutions to develop a human rights-based approach to investigations of maladministration. In order to maximise the use of the available resources, the NIHRC and the NIO agreed to provide the package using a “train-the-trainers” approach. In addition, the Chief Commissioner of the NIHRC, Les Allamby, and Northern Ireland Ombudsman, Tom Frawley, will jointly host an international conference on “Human Rights and the Ombudsman” in Belfast in 2016 to disseminate what has been learned from the project more widely.

Ireland: The Ombudsman for Children’s Office (OCO), together with the University College Cork, has initiated a so-called “Right-to-Reform” project, which is set to develop a practical guide for a child-friendly administration. As the project is more time-consuming than expected, the deadline for completion has been extended until the end of August 2015.

AUSTRALASIA & PACIFIC REGION

Australia: The New South Wales and Western Australia Ombudsmen have also requested to be given more time for their joint project whose goal is to provide a starter kit for new Ombudsmen institutions. The project is expected to be completed by the end of December 2015.

ASIAN REGION

If not otherwise agreed upon, 2012/2013 regional subsidies were available until June 2015. Unfortunately, two members from Pakistan, who had been granted IOI regional subsidies under the 2012/2013 programme, did not carry out their projects within this time frame.

REGIONAL SUBSIDIES 2014/2015

Pursuant to a Vienna Board decision, EUR 42,000.00, i.e. EUR 7,000.00 for each of the IOI's six Regions, were made available for 2014/2015 regional projects. Since members from only four Regions (i.e. Africa, Europe, Australasia & Pacific and Asia) submitted project proposals, the subsidy amount was reduced to EUR 28,000.00. Five project proposals out of a total of eight were selected.

AFRICAN REGION

Kenya: The Kenyan Commission on Administrative Justice (Ombudsman) will receive a subsidy for the project "Promoting Knowledge Sharing, Experiences and Best Practices between African Ombudsman Institutions". The objective of this project is to document, publish and disseminate the proceedings of the discussions at the 2nd Regional Colloquium of African Ombudsmen organised by the Commission in February 2015 under the heading "Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa". This initiative is seen as particularly important at this time in Africa as there is a need to establish the office of the Ombudsman as an instrument of public defence to prevent unethical practices in the public services. The Commission expects to mobilise partnerships and accountability frameworks with a view to catalysing public service transformation through the sharing of best practices for the advancement of good governance and human rights in Africa.

EUROPEAN REGION

Malta: A plan of the Parliamentary Ombudsman of Malta to set up an International Ombudsman Law Institute (IOLI) was also considered worth sponsoring by the IOI Board. The IOLI is designed as an autonomous and independent centre of advanced learning in legal and public administration studies, as well as focusing on Ombudsman legislation and its relevance in the wider context of good public administration.

The objective of the IOLI is to contribute to the development of a public service culture characterised by fairness, dedication, commitment, openness, transparency and accountability. The IOLI will serve as a regional centre of teaching excellence that will organise post-graduate courses and accredited training programmes for suitably qualified candidates mainly from Ombudsman offices and complaint handling organisations. Focus will be on topics such as conflict management and resolution, investigation, mediation, legal systems and administrative and fundamental human rights. Students will mainly come from southern Europe and countries in North Africa that border the Mediterranean and will specialise in Ombudsman law and public administration in the context of the fundamental right of the individual to good public administration.

Spain: A project proposed by the *Valedor do Pobo* (Galicia/Spain) and the *Diputado del Común* (Canary Islands/Spain) is aimed towards the creation of a quality assessment system in regional Ombudsman offices. Both Ombudsmen are convinced that public institutions should look for new ways to improve their management. New public management models and tools ensure that citizens' needs are met in a more efficient manner. In order to check whether these objectives are met, the two offices are intending to establish their own quality self-assessment system. An organisational handbook, internal organisational instructions, as well as quality self-assessment indicators will be the basis for a Charter of Services, which will serve as reference for both offices. Once the project is finalised, the best practices that have been established will be made available to other IOI members through internal training, staff exchange and study visits.

AUSTRALASIA & PACIFIC REGION

Cook Islands / New Zealand: In a joint effort, the Ombudsman of the Cook Islands and the Ombudsman of New Zealand will develop a complaints process for disability-related complaints, as well as a useful practice guide for health-related complaints. The implementing entity will be the Office of the Ombudsman of the Cook Islands; the Office of the Ombudsman of New Zealand will provide technical and resource material assistance. The background for this initiative is the widening of the Ombudsman's jurisdiction under the Disability Act 2008.

The Ombudsman of the Cook Islands and the IOI are demonstrating their commitment to national and international obligations by way of this project. In June 2008, the government of the Cook Islands passed the Disability Act 2008 and, shortly thereafter, ratified the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) in May 2009. Since then, the Ombudsman has had very few resources to be able to put the new mandate into practice. The project will ensure that the Ombudsman will have at his disposal all the necessary tools in order for him to responsibly exercise his powers under the relevant laws. Other Ombudsmen in the Pacific will be able to apply the lessons learned by the Ombudsman of the Cook Islands while developing a system for disability-related complaints.

ASIAN REGION

Japan: The IOI is providing support to the Administrative Evaluation Bureau (AEB)/Ministry of Internal Affairs and Communication in connection with a “Sharpening Your Teeth” (SYT) training to be provided by the office of the Ombudsman Ontario in February or March 2016. The SYT training will be adapted to Japanese conditions. Japanese academics and practitioners will get involved in order to present the Japanese experience of complaint handling, investigating and evaluating government policies and activities. The AEB is known for its unique complaint-handling and investigation system, which is deeply rooted in Japanese culture and society. The combination of Western and Asian methods will be of special interest for participants from other Asian Ombudsman institutions. Some of them should be given the opportunity to take part in the training course on a scholarship basis. IOI funds will be used to pay for the scholarships.

RESEARCH

Enhancing and funding research has – throughout recent years – proven to be a valuable way of promoting and developing the concept of Ombudsmanship, creating a better understanding amongst Ombudsman institutions and in return, improving their services. Research projects furthermore offer the potential of encouraging the creation and development of new Ombudsman institutions worldwide and of raising awareness on a global level.

At its mid-term meeting in Vienna in April 2013, the IOI Board of Directors authorised the Secretary General to initiate the IOI's next research project by entering into a cooperation agreement with the University of Vienna. This cooperation agreement forms part of the IOI's wider initiative of creating a set of research projects for each of the six IOI world regions.

Following the meeting of the IOI Board of Directors in New York in September 2013, a contract commissioning the University of Vienna with the implementation of the project was signed in April 2014 and entered into force on 1 May 2014.

The current project is dedicated to the Asian Region and will take member institutions of both the IOI and the Asian Ombudsman Association (AOA) into consideration. Top scientists from the Faculty of Law of the University of Vienna, led by Prof. Gabriele Kucsko-Stadlmayer and Prof. Ursula Kriebaum, are currently implementing this comprehensive project. The research is already well advanced and the chapters about most countries analysed in the study have already been completed. It is expected that the study will be available at the beginning of 2016.

EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS

WORLD BANK

Cooperation between the IOI and the World Bank developed significantly in the past years. Since October 2013, a constructive and fruitful cooperation has been evolving between the IOI and several units of the World Bank, in particular the World Bank Governance Global Practice. The developing relationship is of mutual benefit to both organisations in their shared work of strengthening the integrity of institutions and encouraging good governance, proof of which are two joint events held again in the past membership year.

One such form of cooperation has been the hosting of webinars on the role of Ombudsman institutions and open government. These webinars are held as a joint project of the IOI, the World Bank and the Open Government Partnership (OGP) – an international initiative committed to making governments more open, accountable and responsive to citizens. They are targeted at a wider audience, i.e. are accessible to IOI members, World Bank staff, OGP stakeholders, civil society, national and international organisations, academia and – most importantly – also communities without an Ombudsman institution, thus increasing the visibility of the Ombudsman concept as such.

As a consequence, a webinar focusing on “Ombudsman Innovations for Advancing Open Government” was organised in March 2015. On behalf of the IOI, Scottish Public Services Ombudsman Jim Martin and the Ombudsman of the City of Toronto, Fiona Crean, shared their experiences regarding the opportunities for Ombudsman offices to utilise Ombudsman evaluations and their impact on the respective countries’ OGP processes. Ombudsman institutions, in their function as mediators between citizens and governments, play an important role in the promotion of open government. A total of 94 representatives from over 40 countries attended this webinar and participated in a lively web discussion. A link to the recorded session, as well as the presentations of the speakers, were brought to the attention of the wider membership via the IOI’s weekly newsletter and can be accessed on the IOI website.

In May 2015 the IOI and the World Bank organised a second roundtable on the role of Ombudsman institutions in promoting citizen-centric governance & inclusive institutions at the headquarters of the World Bank in Washington D.C. The second edition of this joint event built on the first roundtable held in 2014 and aimed at raising awareness among World Bank staff on the role of Ombudsman institutions and their work and mandate.

Panellists at this roundtable included Mr Peter Tyndall (IOI 2nd Vice-President and Ombudsman of Ireland), Mr Danang Girindrawardana (Chief Ombudsman of Indonesia), Ms Ulrike Grieshofer (Head of the IOI General Secretariat) and Mr Naseer Ahmad Rana (Senior Governance Advisor from the World Bank). The roundtable presented experiences and good practices implemented by Ombudsman institutions worldwide and the panellists addressed questions such as how Ombudsman institutions contribute to an effective public service delivery, how they cooperate with other stakeholders, for example civil society, and how they enhance citizen-centric governance.

In a summary of the event published on the IOI website, the World Bank concluded: *“The strong and unanimous message from the roundtable is that Ombudsman institutions are increasingly important to the Bank in their quest to build effective, responsive and accountable governance, and we can expect to see more collaboration in the future”.*

The World Bank reaffirmed its desire to continue to develop closer ties with the IOI and to seek more systematic engagement with Ombudsman institutions at all levels. In its effort to deepen this relationship, the IOI supported the World Bank’s Governance Global Practice Unit in the preparation of a joint research project on “Securing rights, voices and inclusion through Ombudsman institutions”. Even though no funding could be secured thus far, the World Bank highly valued its collaboration with the IOI and assured the IOI of its intention to continue joining efforts in future opportunities. It stated how much it welcomed any initiatives that would enable both organisations to advance this agenda.

INTERNATIONAL COORDINATING COMMITTEE OF NHRIS (ICC)

The 28th Annual Meeting of the International Coordinating Committee (ICC) of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights in Geneva was marked by the signing of a Memorandum of Understanding between the ICC and the IOI.

Since 2009, the IOI has maintained a close relationship and on-going dialogue with the ICC, with a view towards raising awareness among the NHRI community regarding the general role of Ombudsman institutions and the importance of their everyday work in the promotion and protection of human rights and the fight against violations of these rights. During this on-going dialogue, the ICC and the IOI recognised that one of the main objectives they share is to strengthen the establishment of strong and effective institutions that assist in the promotion and protection of human rights.

Guided by the will to establish a mutually advantageous and cooperative relationship, ICC Chair Lourence Mushwana and IOI President John R. Walters signed a Memorandum of Understanding on behalf of the two organisations, which stresses the willingness of both organisations to strongly cooperate in the future, to foster the exchange of information and expertise and to facilitate participation in conferences, meetings, study visits and workshops.

The Memorandum of Understanding was signed in Geneva on 12 March 2015 and the leaders of both organisations emphasised the high value of this cooperation agreement, expressing their deep hope that members from both organisations will mutually benefit from this joint cooperation. *“This Memorandum of Understanding should not remain a paper dream. Ombudsman and Human Rights Commissions need to give life to the principles and cooperate also on the domestic level,”* concluded IOI President John R. Walters.

Representing the IOI, Secretary General Kräuter attended an ICC workshop on accreditation as an observer that was held prior to the Annual Meeting. The ICC is aware of the fact that the accreditation process needs some reform and has to become more transparent. The IOI had previously informed the ICC about some negative experiences IOI members have had in the past with the accreditation process. While not everything has been resolved, the ICC is working on an improvement of the procedures.

IOI President Walters and IOI Secretary General Kräuter were pleased to participate in a side event on a human rights-based approach to the work of the Ombudsman, organised by the Northern Irish Human Rights Commission in cooperation with the Office of the Northern Ireland Ombudsman. The session was dedicated to the presentation of a “Human Rights Manual”, which has been developed by these two institutions with financial support from the IOI’s regional subsidy programme (see previous chapter of this report).

Secretary General Kräuter was invited to speak during the event and took the opportunity to inform participants about the IOI, its work and its special focus on diverse training initiatives. He also expressed how much he valued the Northern Ireland Ombudsman’s project of implementing a human rights-based approach and emphasised that the IOI was pleased to see that *“investing in the idea of one Ombudsman office can multiply and be of benefit to the broader IOI Ombudsman community”*.

UN ECONOMIC AND SOCIAL COUNCIL (ECOSOC)

The UN Economic and Social Council (ECOSOC) is one of the six main organs of the United Nations established by the UN Charter. In May 2013, the IOI applied for consultative status at the ECOSOC, which would provide access not only to the ECOSOC, but also to its many subsidiary bodies, to UN human rights mechanisms, as well as conferences.

One year later, the NGO Committee of the Department of Economic and Social Affairs (UN Secretariat) informed the IOI that the application was going to be dealt with at the Committee's next session. Prior to the opening of said session, the NGO Committee screened all applications and notified the IOI General Secretariat that – in terms of the country names – the IOI needs to align the listing of members on the IOI website to UN terminology.

Given the sensitivity of this matter, the IOI Board involved the members affected by such alignment to UN terminology in the process and, as a result, has refrained at this time from further pursuing its application for consultative status at the ECOSOC.

INSTITUTE OF LATIN AMERICAN OMBUDSMAN (ILO)

On the occasion of the Vienna meeting of the IOI Board of Directors, IOI President Dame Beverley Wakem and the President of the Institute of Latin-American Ombudsman (*Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo*, ILO), Dr. Carlos Constenla, signed a Memorandum of Understanding between the two institutions on 27 October 2014. The signing of the Memorandum of Understanding marks a significant milestone in the relations between the IOI, its members and its Latin American counterparts.

Created in 1984, the ILO is aimed at encouraging the concept of ombudsmanship, contributing to the reinforcement of democratic processes and promoting and protecting human rights. Additionally to seeking to strengthen the concept of ombudsmanship, the ILO fosters studies related to the field of ombudsmanship and endeavours to facilitate the creation of networks and support cooperation amongst various Ombudsman institutions.

By signing the Memorandum, both institutions recognised that they share similar objectives such as strengthening the concept of ombudsmanship and encouraging existing and new Ombudsman institutions in their work of assisting, enhancing and protecting civil and human rights.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

AOA GLOBAL CONFERENCE IN SEOUL

In commemoration of the 20th anniversary of the Ombudsman of Korea, the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) hosted the Asian Global Ombudsman Conference in Seoul, as well as the Board of Directors Meeting of the Asian Ombudsman Association (AOA) and the regular meeting of the IOI's Asian Region, in July 2014.

The conference welcomed delegations from around the world, including Austria, Canada, China, Indonesia, Iran, Ireland, Japan, Malaysia, Pakistan, Thailand and the United States, totalling about 200 guests from Korea and abroad.

The IOI was represented by then 2nd Vice-President Diane Welborn (USA), Secretary General Günther Kräuter, then European Regional President Peter Tyndall (Ireland) and Board member Howard Sapers (Canada), who all contributed to the conference as speakers and chairs of the various working sessions. In addition, an expert from the World Bank attended and supported the fruitful discussions.

The conference programme was comprehensive, covering a wide range of topics, such as the challenges Ombudsman institutions are currently facing worldwide, the role new technologies play in their work and the introduction of applied measures for sharing functions among Ombudsman institutions, amongst many others.

BIENNIAL CONFERENCE OF IOI EUROPEAN REGION

The European Region of the IOI held its biennial conference, which was hosted by the Office of the Chancellor of Justice of Estonia, from 17 to 19 September 2014 in Tallinn. The motto of the conference was "The Ombudsman's Role in a Democracy" and participants from around 30 countries explored the contribution that Ombudsman institutions can make to the creation and functioning of a robust democracy. Some of the topics discussed during the conference included the question of how international and European rules impinge on the work of Ombudsman institutions, if they should promote legislative reform and if they should become more involved in the oversight of state's surveillance activities.

Speakers included Irish Ombudsman and then European Regional President Peter Tyndall, European Ombudsman Emily O'Reilly, Morten Kjaerum, the Director of the European Union Agency for Fundamental Rights, as well as representatives of Estonian

universities such as Prof. Rein Müllerson from Tallinn University, Prof. Lauri Mälksoo from the University of Tartu and Prof. Wolfgang Drechsler from Tallinn University of Technology.

The conference was preceded by a meeting of the European Board of Directors and the Region's General Assembly during which the Voting members present approved the amended By-laws of the region and also agreed to issue a statement of solidarity and a call for urgent support for internally displaced persons in Ukraine.

2ND INTERNATIONAL OMBUDSMAN SYMPOSIUM IN ANKARA

Only two years after the creation of the Turkish Ombudsman Institution (*Kamu Denetçiliği Kurumu*, KDK), international participants from Ombudsman institutions worldwide could witness the young institution's progress during the 2nd International Ombudsman Symposium held in Ankara and hosted by the Office of the Ombudsman from 21 to 22 October 2014.

In the context of said symposium, Chief Ombudsman Nihat Ömeroğlu emphasised the need to further amend the law on the Ombudsman institution, as well as a more rigorous implementation thereof in order to enable the Ombudsman to operate more effectively. The high number of complaints received – currently amounting to more than 11,500 – illustrates that the institution is fully operational, he stated.

The Council of Europe's High Commissioner for Human Rights, Mr Nils Muiznieks, listed conventional and social media, as well as reciprocal sharing of information and ideas with NGOs, as crucial factors for reaching out to the most vulnerable groups of society. Particularly in times of economic crises, the number of complaints increases, making the closure of Ombudsman institutions in several European regions a particularly negative and unfortunate development.

President Recep Tayyip Erdoğan addressed the symposium's audience. After making statements on the current political situation, Erdoğan expressed his support for the recently established Ombudsman institution. In his speech, IOI Secretary General Kräuter highlighted the importance of international cooperation between Ombudsman institutions and took the opportunity to inform the audience about the IOI's current and most recently completed projects. In his closing remarks, he expressed his great delight in the fact that the office of the Turkish Ombudsman had just recently applied for IOI membership. The application of the Turkish Ombudsman was approved by the IOI Board at its annual meeting held in Vienna one week after the Ankara symposium.

2ND HUMAN RIGHTS WORLD FORUM IN MOROCCO

IOI President Walters attended the 2nd World Forum on Human Rights, held in Marrakesh, Morocco from 27 to 30 November 2014. This second edition brought together more than 6,000 participants from over 100 countries representing local, regional and international NGOs, UN agencies, governments, NHRIs and global human rights stakeholders, and enabled them to examine a wide range of ideas concerning the main problems that Ombudsmen and NHRIs cope with in their work.

The 2014 conference programme included several offerings and the activities. Fifty different thematic forums put a special focus on women's rights and parity, children's rights and the rights of persons with disabilities. Eleven training seminars held during the forum gave participants an opportunity to learn more about combating human trafficking, human rights protection mechanisms and the prevention of torture – just to name a few.

15TH ANNIVERSARY OF THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF THAILAND

The Office of the Ombudsman of Thailand hosted a one-day international seminar on “Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation”, which was held in Bangkok on 30 March 2015 in commemoration of the 15th Anniversary of the establishment of the Thai Ombudsman institution.

In his keynote speech, IOI President John R. Walters congratulated the Office of the Thai Ombudsman for its sustained complaint-handling work and stressed that the number of complaints dealt with by the office proved that citizens turned to the Ombudsman frequently for help and assistance, which clearly shows the importance of this institution. President Walters further stressed that *“for an Ombudsman institution to become a mechanism for the fair nation, it must ensure that it attains the highest possible standard of performance without bias and with complete integrity”*. A further keynote speech was delivered by Connie Lau, Hong Kong Ombudsman and Secretary of the Asian Ombudsman Association (AOA).

The international seminar was followed by a training workshop on “The Importance of Continuous Improvement in Complaint Handling and Customer Service”, which was held in Pattaya from 31 March to 3 April 2015. It combined two high-profile workshops customised by the Ombudsman of New South Wales (Australia); more information on this was provided in a previous chapter of this report.

10TH ANNIVERSARY OF THE JAPANESE ASSOCIATION FOR OMBUDSMAN STUDIES

IOI 1st Vice President Diane Welborn attended the 10th Anniversary Conference of the Japanese Association for Ombudsman Studies (JAOS) at Kansai University in Osaka on 19 April 2015. At the conference, she presented a paper on “The recent trends of the International Ombudsman Institute”.

Her presentation included a discussion of the work performed by the volunteers of the Ombudsman Office in Ohio, in order to share examples of volunteer Ombudsman assistance with the numerous Administrative Counsellors in attendance at the conference, who also serve as volunteers in their local jurisdictions. Professor Kimiyoshi Toyama, President of the JAOS and member of the IOI, chaired the panel discussion. Other presenters on the panel were Mr Arai, Director-General of the Administrative Evaluation Bureau (AEB) of the Ministry of Internal Affairs and Communication and member of the IOI, and Mr Terutaka Tagoto, a volunteer Administrative Counsellor and a Buddhist monk. The question-and-answer session following the panel was lively, with questions about the recent challenges to some classical Ombudsmen by elected officials in North America, and the rationale for the establishment of Ombudsman offices in various jurisdictions of the United States. The question-and-answer session revealed that those who are performing the Ombudsman function in Japan are thinking deeply about the contexts and conditions of their work, and are making differential comparisons between the Japanese model and that of other members of the IOI.

Before the conference, Ms Welborn visited the Ministry of Internal Affairs and Communication, where an exchange of Ombudsman practices took place with Mr Ken Sanuki, Deputy Director-General of the Administrative Evaluation Bureau, and members of his staff. Ms Welborn presented a lecture on “Finding the Seeds of Reform in the Piles of Complaints” to the Heads of the 50 AEB Local Offices in Japan.

NATIONAL SEMINAR OF THE EUROPEAN NETWORK OF OMBUDSMEN IN WARSAW

The 10th National Seminar of the European Network of Ombudsmen took place from 26 to 28 April 2015 in Warsaw, Poland. The conference is convened by the European Ombudsman every other year and was co-hosted by European Ombudsman Emily O'Reilly and Polish Human Rights Defender and then Regional President of the IOI's European Region, Prof. Irena Lipowicz.

The Seminar of the European Network of Ombudsmen took place under the heading “Ombudsmen against Discrimination” and enabled the exchange of experiences and

ideas of national Ombudsmen from 30 European countries. The thematic focus lay on topics such as the rights of persons with disabilities, the rights of the elderly and the rights of national minorities. Introductory speeches informed participants about the experience and perception of Ombudsman institutions, as well as the relevant EU bodies, such as the European Disability Forum, the respective Directorate of the European Commission and the Office of the High Commissioner for Human Rights. Each of the main topics was discussed in more detail in separate working groups.

The IOI's European Region took the opportunity of this event to hold a meeting of the European Board of Directors. IOI Secretary General Kräuter – who also attended the 10th National Seminar of the European Network of Ombudsmen – was invited to join this meeting as an observer.

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 is also always happy to welcome visitors from institutions all over the world, irrespective of whether they are members of the IOI or not.

On 14 August 2014, the **Provincial Ombudsman of Sindh**, Mr Asad Ashraf Malik, met with IOI Secretary General Kräuter at the IOI's headquarters in Vienna. During the meeting, Ombudsman Malik provided an in-depth assessment of the tasks and challenges his institution is facing and the fact that his office currently puts an emphasis on the protection of women's and children's rights in Pakistan, since honour killings as well as child labour continue to pose a serious threat to Pakistani society. In order to provide justice to the people of Sindh quickly and inexpensively, the Provincial Ombudsman has established several regional offices within recent years, contributing significantly to facilitated access to justice in Pakistan.

On 29 August 2014 and 12 June 2015, IOI Secretary General Kräuter welcomed a delegation of the Korean **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC)** in Vienna. The visits, which had comprehensive programmes, were both organised in cooperation with the International Anti-Corruption Academy (IACA), as the IOI has been regularly cooperating with the IACA since signing a Memorandum of Understanding in 2012. The purpose of the meetings was to provide the Korean delegation with an overview of the functions, purpose and mandate of both the Austrian Ombudsman Board and the International Ombudsman Institute. Special attention was drawn to the benefits the IOI provides for members, such as high-level training, regional subsidies, as well as regular conferences. Each presentation was followed by a lively discussion, which focused on topics such as the Ombudsman's role in times of privatisation of

public services, the establishment of specialised ombudsman institutions and the Ombudsman's power to take on new mandates such as human rights monitoring.

A delegation from **Control Yuan (Taiwan)** paid a courtesy visit to the IOI headquarters on 2 February 2015 and met with IOI Secretary General Günther Kräuter and the Head of the IOI General Secretariat, Ms Ulrike Grieshofer. The delegation was headed by Dr. Bau Tzong-ho, Control Yuan Member and Chairperson of the Committee on Foreign Affairs, who conveyed the best regards from the President of Control Yuan, Ms Po-ya Chang and took the opportunity of this short visit to learn more about the IOI's most recent projects.

In June 2015, IOI Secretary General Kräuter received a delegation from the **Korean Ombudsman for the Defense Acquisition Program Administration (DAPA)** and acquainted his guests with the tasks, structure and functioning of the IOI. Ombudsman Lee then gave a short overview of the functioning and competencies of the institution of the DAPA Ombudsman and explained that the main area of work for the DAPA Ombudsman is when there is the suspicion of corruption between arms producers and employees of the Defence Acquisition Program Administration.

IOI BOARD OF DIRECTORS

EXECUTIVE COMMITTEE

At the 2014 meeting of the IOI Board of Directors, Dame Beverley Wakem resigned from her office as IOI President. Dame Beverley, whose term as Chief Ombudsman of New Zealand will end in 2015, took the occasion of the Vienna Board Meeting to bid farewell to her fellow members on the Board and to hand the Presidency over to Adv. John R. Walters, Ombudsman of Namibia.

Dame Beverley served as Regional Vice President of the IOI's Australasia & Pacific Region for one year before she was elected IOI President in 2010 and confirmed in this office by a unanimous and unrestricted vote of confidence again in 2011 and 2012. She served as President of the IOI for a total of 4 years. The contributions she made during her Presidency were exceptional and significant. She proved her strong commitment to the IOI when she acted as an active spokesperson of the IOI's work and visions on numerous occasions, thus enabling the IOI to forge closer partnerships with colleagues and Ombudsman associations around the world.

Ms Wakem rendered an outstanding service to the organisation when she took over the project of extensively reforming the IOI By-laws. Under her able and committed leadership, a transparent and inclusive two-year working process culminated in the overwhelming approval of the revised IOI By-laws in 2012, which paved the way for further strengthening the IOI as a leading organisation within the international Ombudsman community.

In her function as Chief Ombudsman of New Zealand and in celebration of her office's 50th Anniversary, Dame Beverley also acted as host of the exemplary and very successful 10th IOI World Conference in Wellington in 2012.

Her extensive experience as an Ombudsperson and as an active member of the international Ombudsman community significantly contributed to the considerable evolution of the IOI in these past few years. She brought great value to the Board and her advice and guidance are highly sought after by her colleagues. The IOI Board of Directors therefore unanimously agreed to awarded IOI Honorary Life Membership to Dame Beverley to expresses the IOI's deep gratitude.

Pursuant to Article 19.11 of the IOI By-laws: *"Any vacancy in an office, except for the office of the Secretary General, arising between General Assemblies, shall be filled by the Board. If however, the President vacates office, he or she shall be replaced by the First Vice-President. If the First Vice-President vacates office, he or she shall be replaced by the Second Vice-President. If the Second Vice-President vacates office, the Board shall elect one of its members to fill this vacancy until the next General Assembly."*

As a consequence, John Walters – IOI 1st Vice-President at that time – replaced Dame Beverly as IOI President and IOI 2nd Vice-President Diane Welborn followed him to become the 1st Vice-President of the IOI. The aforementioned replacements left a vacancy for the position of the 2nd Vice-President and elections were held at the Vienna meeting of the IOI Board in October 2014. Mr Peter Tyndall, Ombudsman of Ireland and Regional President of the IOI's European Region at that time, was nominated for the position and elected unanimously by the IOI Board. Since October 2014, the Executive Committee of the IOI therefore stands as follows:

Executive Committee	IOI President Mr John R. WALTERS (Namibia)
	IOI First Vice-President Ms Diane WELBORN (USA/Ohio)
	IOI Second Vice-President Mr Peter TYNDALL (Ireland)
	IOI Treasurer Mr Chris FIELD (Australia)
	IOI Secretary General Mr Günther KRÄUTER (Austria)

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

Due to the unexpected death of Dr. Edgardo José Bistoletti, Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina), in April 2014, the position of one Director on the IOI Board of Directors, which is traditionally held by a colleague from Latin American, became vacant.

In view of the situation and taking into account, that the region should be well represented on the IOI Board of Directors, the Regional President of the IOI's Caribbean & Latin American Region, Ms Lynette Stephenson, contacted the IOI General Secretariat and asked for its support in holding an electronic ballot to elect the Latin American representative on the IOI Board of Directors. The Secretariat was pleased to comply with this request and assist the region in this task.

One of the successors of Ombudsman Bistoletti, Dr. Analía Colombo, Ombudsman and Children's Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina), was nominated as a candidate for the position and elected as Latin American representative on the IOI Board of Directors in September 2014. In her election statement, Dr. Colombo honoured Mr Bistoletti's efforts to promote and foster the cooperation between Ombudsman institutions from the Latin American Region and assured her colleagues on the IOI Board of her willingness to continue this path.

Ombudsperson Colombo is a law graduate of the National University of Rosario and has a post graduate degree in "Theory and Practice of Negotiation" from Harvard Law School. Her professional career includes being a public prosecutor in the State Attorney's Office for the Province of Santa Fe, working as an attorney in the department of legal affairs of the Municipality of Rosario (Argentina) and being the legal adviser to the Rosario City Council. As Children's Ombudsman of the Province of Santa Fe, Ms Colombo has provided her expertise in children's issues on several occasions, for example, through her involvement in various regulatory procedures, e.g. the protection and promotion of the rights of children and adolescents and the act on the development of a single registry of applicants for guardianship with the aim of adoption.

EUROPEAN REGION

Following the election of Peter Tyndall to the position of 2nd Vice-President of the IOI, the position of the Regional President became vacant. An electronic ballot was therefore held by the outgoing European Secretariat in Dublin in December 2014. Polish Human Rights Defender Irena Lipowicz was elected as the new European Regional President.

Ms Lipowicz, who was a Member of Parliament from 1991 to 2000, Ambassador of the Republic of Poland to Austria from 2000 to 2004 and Ambassador-Representative of the Foreign Minister for Polish-German Relations until 2006, was appointed Human Rights Defender of Poland in 2010 and joined the IOI Board as one of the European Directors shortly afterwards. She was a very active and valuable member of the IOI Board. As an active member of the IOI Board, Ombudsman Lipowicz significantly contributed to the sharing of experience between Ombudsman institutions worldwide. She was a strong advocate for solidarity within the Ombudsman community and got directly involved when colleagues were in need of support and assistance in times of crisis.

In an electronic ballot held by the European Region, European members approved to amend the Regional By-laws in a way that allows for the election of a Regional Vice-President. On the basis of the amended regional by-laws, Swedish Parliamentary Ombudsman Elisabet Fura was nominated as candidate for the position and was subsequently elected in an electronic ballot in June 2015.

GENERAL SECRETARIAT

Since September 2009, the IOI General Secretariat supports the Secretary General in his daily responsibilities and provides assistance and services to the IOI Board of Directors.

Ms Ulrike Grieshofer, Head of the IOI General Secretariat, went on maternity leave in August 2013, Ms Victoria Schmid succeeded her in this position, and maintained continuity for much of the year. She ably managed the daily operations of the IOI in Ms Grieshofer's absence and supported the Board in the implementation of major projects together with the core team of the Secretariat, Ms Ursula Bachler and Ms Karin Wagenbauer. The IOI Secretary General would like to thank Ms Schmid for her commitment and the hard work she provided until the return of Ms Grieshofer in October 2014.

At the beginning of 2015, the IOI was also able to recruit an additional trainee as temporary staff. The Secretariat therefore currently has two trainees, Mr Petr Kudelka and Ms Carmen Valero Gomez, who were welcomed to the IOI team in March and April 2015.

IOI POLICIES & STATEMENTS

The IOI is committed to promoting and developing the concept of Ombudsman and it does so in a variety of ways: it encourages the creation and development of Ombudsman institutions where they do not yet exist; it funds research, provides training and promotes the sharing of information and learning.

In its ongoing dialogue with key international organisations and stakeholders, the IOI also engages with Ombudsman-related topics and issues statements on behalf of its entire membership. As the only global organisation representing Ombudsman institutions worldwide, the IOI deals with policy areas that are of specific importance to its members and, in this way, contributes to the improvement of public services.

PRIVATISATION PAPER

The IOI Board of Directors agreed that one of the core issues for the IOI is to ensure access to independent redress mechanisms for people using public services. As many public services are being privatised, the responsibility for running them has increasingly been transferred to the private sector. This has consequences for the work of Ombudsmen worldwide as it often reduces their area of competence and removes citizens' access to redress.

Peter Tyndall, Ombudsman of Ireland and 2nd Vice-President of the IOI, has taken the lead in writing a paper on the effects of privatisation on Ombudsman institutions that has since been adopted by the IOI Board of Directors. The IOI took the opportunity of its website re-launch to publish an interview with Mr Tyndall, in which he addresses the key issues of the paper and the IOI's view on that subject.

If certain services are privatised, citizens potentially lose their right to seek redress from an independent Ombudsman institution. This is a development that is not limited primarily to a specific geographical area, but seems to have become a global phenomenon. Because of the trend towards privatisation, the investigative authority and jurisdiction of Public Services Ombudsmen is diminished and in some cases, access to independent redress is entirely lost. In other cases, the establishment of new Ombudsman institutions or other redress mechanisms leads to confusion for service users, for example private sector schemes – which are often not independent – have taken over the task of providing redress.

In adopting this privatisation paper, the IOI endorses the recommendation that all public services – whether privatised or not – should remain in the jurisdiction of a

Public Services Ombudsman, as this is the only way to ensure that citizens have access to independent redress. The IOI further advocates that complexity in service provision should be counterbalanced by simplicity in accessing redress and argues that – where access to redress through an Ombudsman has been lost – it should be restored.

On behalf of the entire international Ombudsman community, the IOI would like to thank Mr Tyndall for his time and commitment in drawing up this policy paper on privatisation (available on the IOI website). It requests all its members to carefully monitor “privatisation developments” in their respective countries and to notify the IOI of both concerning and positive developments so that the IOI can identify emerging issues and trends. The IOI further encourages all colleagues to actively address this issue and advocate that all public services – whether privatised or not – should remain in the Ombudsman’s jurisdiction to ensure that citizens have access to independent redress.

REFUGEE CRISIS

The on-going and deteriorating refugee crisis, which started with the tragic events in the Mediterranean at the beginning of 2015 and, in the meantime, has resulted in thousands of victims, has filled the world with tremendous shock. Daily news reports on tragic incidents are proof of the enormous extent of the problem, which does not stop at the borders of Europe, but has by now reached central Europe as demonstrated, for example, by the horrific death of 70 victims of human trafficking discovered in the vicinity of Vienna in 2015. The desperate attempts of people to migrate from Africa and the Middle East to Europe have their roots in the unequal distribution of resources at a global level and the political instability in several regions of the world.

A deep human rights crisis is behind this humanitarian disaster, where migrants try to escape deteriorating circumstances resulting from war and poverty to what they believe is a peaceful life or a better social situation. The nature and extent of these events once again showed that such a crisis cannot be solved by the countries directly concerned or some specific organisations alone.

In an open letter (accessible on the IOI website), the IOI has therefore called on its members to encourage their respective governments and administrations to join forces to find solutions for this refugee crisis. The IOI especially called upon the European Union and the African Union to take responsibility and help prevent such tragedies by allocating additional resources to proactively counter such humanitarian tragedies, to provide prompt help in cases of emergencies and to support state governments with rapid and daily action.

IOI COMMUNICATION

IOI WEBSITE RE-LAUNCH

One of the key priorities of the long-term strategic plan of the IOI is a revised communication and publication strategy. The IOI Board of Directors approved the establishment of a working group consisting of communication specialists from members' offices with the aim of evaluating and outlining a possible strategy for the IOI. A meeting of this working group produced a detailed report on the results of this workshop and the IOI Board agreed that – from all the proposals made by the working group – the first priority should be given to the re-launch of the IOI website.

The IOI website was first implemented in 2010, shortly after the IOI headquarters moved from Canada to Austria and the working group agreed that – while it offered all the necessary information – it no longer complied with current standards in terms of graphic design, effectiveness, clear arrangement and self-explanatory navigation. Since the website is the IOI's primary tool to promote and share information, to increase visibility and to raise awareness of its work, the group highly recommended a re-design of the IOI website according to the latest standards.

In June 2015, the IOI was pleased to present its new web presence to all members and interested parties. User friendliness and full accessibility were the main objectives of the IOI's website re-launch. As a consequence, the website now allows full accessibility on all mobile devices. In combination with the use of Google Translate, regularly changing website content, such as the IOI NEWS, has become more accessible for the interested user. The IOI is convinced that these changes will open up new channels of communication within the IOI membership and the international Ombudsman community and that they will be of value for all citizens interested in Ombudsman-related matters.

The website re-launch also introduced a new feature: the **IOI Case Database**. The IOI General Secretariat would like to encourage all members to log in to the member area of our website and to contribute actively to this new tool, which will greatly facilitate the sharing of experience and best practices among colleagues on an international level.

The IOI would like to express its profound gratitude to the communication working group for their vision and the IOI team in the General Secretariat for the implementation of what now is a state-of-the-art and accessible web presence.

IOI HISTORY

The project of writing a “History of the IOI” is finally taking shape. During the 2014 meeting of the IOI Board of Directors in Vienna, the scope and nature of such a publication was agreed upon based on a framework paper delivered by Linda Reif. It has been decided that the publication should have a level of readability that makes it easily accessible for a wider audience. The intention is that the history of the IOI portray the development of the IOI in the wider historical context of Ombudsmanship, thereby incorporating personal narratives, interviews with key personalities and photographs to make the publication a vivid and lively assessment of the IOI’s genealogy.

An Editorial Board chaired by former IOI Secretary General Peter Kostelka has been formed to administer the further steps, such as drafting a request for proposal and collecting suggestions for a list of potential authors suitable for such a task.

Nine very promising candidates with a high level of experience and reputation in the field of Ombudsmanship have been invited to submit proposals. The decision about who will be commissioned with the challenging task of writing the history of the IOI will be taken at the Board meeting in Namibia.

REPORTS FROM THE REGIONS¹

AFRICAN REGION

A strategic decision was made by the government to expand the mandate of the **Ombudsman of Botswana** to include the investigation of human rights violations. The Ombudsman piloted a Public Education Unit and continued the consultative process on the Amendment of the Ombudsman Act of 1995. The office carried out organisational restructuring. It also completed its Corporate Annual Plan and opened a branch office in the North Western part of the country; its staff also signed performance contracts and agreements.

The **Ombudsman of Burkina Faso** established a consultation framework with the Ministerial Departments in order to facilitate the processing of claiming files and to achieve a timely implementation of the recommendations. Ten departments out of 24 have so far signed the Consultation Framework Convention and the practice has proven effective. The Ombudsman also played a role in the mediation of the 2014 socio-political situation, which climaxed in a popular uprising in October 2014 leading to the toppling of the previous regime and the establishment of a transitional government.

As a result of the desire for justice, equity and good governance, the Ombudsman is playing a major role in the restoration of peace in Burkina Faso. Upon request of the President, the Ombudsman has been actively involved in peace-making negotiations in the run-up to elections in October 2015. The main challenge for the parties involved in the process was to lead the mediation mission in the context of national reconciliation in a climate of extreme tension between the national socio-political actors. The law on the responsibilities, organisation and functioning of the Ombudsman institution did not allow the office to be involved in any partisan activities. However, the success of the peace process negotiations served to legitimise the actions of the Ombudsman within the framework of the search for social peace.

Ombudsmen of member states of the West African Economic and Monetary Union (UEMOA) decided to support the Ombudsman of Burkina Faso to help strengthen the democratic process and lead to peaceful elections. In a mission carried out in April 2015, Ombudsmen of UEMOA states came to Burkina Faso and met with the highest authorities and forces and held discussions with representatives of traditional and religious authorities, trade unions, civil society, the defence and security forces and the media. A general report on these consultations contained proposals and suggestions and was sent to different target groups and political authorities. The Ombudsman of Burkina Faso conducted a tour through 13 regions of Burkina Faso in

order to communicate the results and conclusions of this mission of solidarity and to call on regional actors to commit to an agreement for peaceful elections.

The **Ombudsman of Ivory Coast** undertook a mission to meet people at the national level in order to record their complaints. Meetings were also held with various public service institutions in order to appoint focal persons enabling quicker resolution of complaints. The office participated in regional and sub-regional activities in Africa, (e.g. the IOI's NPM workshop in Latvia). There were a number of challenges that the office encountered such as the lack of knowledge by the general public about the presence and functions of the office. Efforts were therefore made to increase the institution's visibility. The Ombudsman carried out mediations involving land issues and conflicts between chiefdoms. The office therefore recommends making the settlement of land issues in African countries the focus of research topics for any regional studies – with separate studies for francophone and anglophone countries, since their legal systems are different.

The **Commission on Administrative Justice (Ombudsman) of Kenya** hosted the 2nd Annual Colloquium of African Ombudsmen, which focused on a compendium of principles relating to ombudsmanship, as well as practical lessons and strategies aimed at strengthening the ombudsman institution in Africa. The office also carried out county visits and outreach activities, which created a platform for members of the public and for public servants in the various counties to interact with the Commission and to have an opportunity to learn about its mandate and functions. Kenya furthermore hosted the 8th AOMA Executive Committee Meeting in Nairobi. Inadequate financial and human resources are still one of the major challenges of the office, as the allocated budget does not adequately provide for the office's needs and the indiscriminate freeze of recruitment in the area of public service results in low staff capacity. Important investigative proceedings by the Commission were the investigation into the National Social Security Fund and investigations into impropriety in the Ethics and Anti-Corruption Commission.

The **Ombudsman for Namibia** had a clear focus on its human rights mandate and developed a National Human Rights Action Plan, which was launched by the President in December 2014. The office further launched a human rights education project for children, where investigators from the Ombudsman's offices visited schools and presented the office's mandates, putting a special focus on the rights of the child. The office furthermore provided a simplified version of the Namibian Constitution in "easy-to-read" language, aimed at making the content of the Constitution more accessible to the public. Another important milestone for the office was the appointment of a Children's Advocate and the creation of a fully staffed legal division in the Ombudsman's office. The Ombudsman led an investigation into the circumstances leading to the death of a member of the "Children of the Liberation Struggle" in August 2014, which

dealt with various administrative and human rights violations. The Ombudsman further investigated the circumstances, which led to the detention of a four-year-old boy with his mother in a police cell and made various recommendations to the Namibian Police regarding dealing specifically with the detention of mothers with children. Following this investigation, the Ombudsman was invited by the National Council to submit a report on possible measures to be implemented to ensure that the rights of children are protected and their safety ensured when their mothers are in custody and no relatives are available to care for the child.

The **Commission of Investigations of Zambia** expanded its organisational structure. Approval as well as funding has been given by the Cabinet Office to employ staff members and to relocate from the current location, a dilapidated old building in Central Town Lusaka. A suitable office accommodation has already been identified and it is envisioned that relocation will take place by the end of October 2015. The Commission's major investigative milestone of the year was the case of female civil servants who were discriminated against in the past by not being allowed to contribute towards pension benefits. These women have been disadvantaged since they were not able to claim any benefits after working for the government. The office of the Investigator General engaged all the relevant stakeholders so as to issue a decree for them to be paid. Another case was that of Zambia Telecommunications Company (Zamtel), which had signed a Memorandum of Understanding with Barclays Bank Zambia Limited so that Zamtel employees could access loans at the Bank. Unfortunately, the deductions were effected, but the money was not remitted to Barclays Bank resulting in the escalation of the amount to be paid back (due to the delay, interest was raised). The Investigator General pursued the case through Zamtel, ensuring that the complainants were refunded by the Bank with interest.

ASIAN REGION

In commemoration of the 20th Anniversary of the Ombudsman of Korea, the **Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC)** hosted the Global Ombudsman Conference in Seoul, as well as the Board of Directors Meeting of the Asian Ombudsman Association (AOA) and the regular meeting of the IOI's Asian Region in July 2015. A comprehensive programme was arranged for the conference and covered a wide range of topics, such as the challenges Ombudsmen currently face worldwide or the role of new technologies in the work of ombudsman institutions. The ACRC signed bilateral Memoranda of Understanding (MoUs) with the Ombudsman of Thailand and the Australian Commonwealth Ombudsman, with both sides agreeing to establish a cooperative system to better protect the rights and interests of their nationals living in the other country and to promote the sharing of information and best practices. The ACRC also developed and presented "e-People", a government-wide online

communication channel used to process and refer complaints and promote the people's participation in policy decisions and encourage them to make suggestions. e-People has been globally recognised and was introduced at an international seminar organised by the OECD in Morocco in January 2015 and at an international seminar in Brazil.

The **Ombudsman of Thailand** held an international seminar to commemorate the 15th Anniversary of its establishment. The seminar was declared successful in terms of encouraging fairness and good governance in public administration. The office also hosted a 2nd joint IOI/AOA training workshop in Pattaya. The training was delivered by the office of the New South Wales Ombudsman, and partly funded by the IOI. It was successfully delivered to 31 member institutions from ten countries and five different continents. Prof. Siracha Vongsarayankura, Chief Ombudsman of Thailand, and Mr Danang Girindrawardana, Chief Ombudsman of the Republic of Indonesia, signed a Memorandum of Understanding to cooperatively develop their complaint handling system and to actively resolve difficulties encountered by their nationals. Investigations carried out by the Thai Ombudsman included a complaint lodged against the Metropolitan Waterworks Authority (MWA) on unfair minimum fixed water charges for residence purposes. The Ombudsman recommended MWA to repeal the unfair minimum water charges and encouraged water tariffs based on actual use of water. The MWA agreed and implemented the Ombudsman's suggestion.

The **Federal Ombudsman of Pakistan**, Mr Salman Faruqi, constituted the Federal Committee for Reforms and Speedy Complaint Resolution in order to highlight the need of bringing speedy and cost free-justice to the doorstep of the common man. Also a meeting was held in May 2015 with the members of the National Committee on Children, which was established under the patronage of the Federal Ombudsman of Pakistan and whose office is located within the premises of the Federal Ombudsman. An event was mutually organized by the National Commissioner for Children and UNICEF on the World Day against Child Labour in June 2015. The event has been acclaimed by the media as having remarkably underlined the plight of child labourers in Pakistan and bringing concrete solutions to the problems faced by children under such circumstances. To redress the grievances of overseas Pakistanis swiftly and efficaciously, one-window facilitation desks have been established at several airports on the orders of the Federal Ombudsman. These desks are personally supervised and monitored by the Grievance Commissioner for Overseas Pakistanis who is also a Senior Advisor in the office of the Ombudsman. Last but not least, a new regional office was opened at Hyderabad to bring the number of regional offices to nine; the opening of further regional offices in Abbottabad and Gilgit is in the offing.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

The **Ombudsman of Samoa** has seen dramatic developments as the Ombudsman Act 2013 significantly expanded the mandate of the office to include the protection and promotion of human rights and the establishment of a special investigations unit to oversee and investigate complaints against the police. The office continued to build its reputation through a number of high profile cases and own motion investigations such as the case of a father who was accompanied by his three year old child and ended up in a holding cell alongside with his child. The Ombudsman found significant procedural failings and made a range of recommendations to improve the governance procedures to safeguard against this type of incidents. The office has also taken significant steps in its new role as the NHRI, completing Samoa's first comprehensive State of Human Rights Report. The report drew on extensive consultations carried out by the office with NGOs and ministries and puts a special focus on vulnerable groups. In addition to the State of Human Rights Report the office also carried out the first independent inspections of all places of detention in Samoa, assessing the living conditions and treatment of detainees and formulating a series of recommendations for the improvement within the detention system.

The **Ombudsman Hong Kong (China)** reported that the number of enquiries received by the office stood at 12,940, i.e. the highest in the past five years. The office completed 314 full investigations, and seven own-motivated investigations, which included the management of patient records by the hospital authority, enforcement actions against street obstruction by shops or the Education Bureau's refusal to disclose teachers' registration status. The number of complaint cases successfully concluded last year by way of mediation reached a record high of 138, i.e. 3.6 times more than in the previous year. The Ombudsman also made a total of 218 recommendations, of which 192 were accepted by the departments concerned, while 25 were under consideration. A new publicity campaign of "Say NO to Maladministration" has been launched, using the Chinese traditional physical exercise of Tai-chi as imagery for maladministration (*in local slang, "tai chi" means "shirking of responsibility"*). TV commercials and print advertising were disseminated, thus deeply penetrating every part of the community with the message. In June 2015, the Ombudsman organised a well-attended seminar on "Private Building Management" for participants to exchange views regarding Government's policy on private building management and the support services provided to property owners.

The **Ombudsman and Health Complaints Commissioner of Tasmania (Australia)**, Richard Connock, just completed his first year in office. While complaint numbers have dropped slightly (13%), there have been significantly fewer people to deal with them. Good clearance rates have been maintained. In principle, agreement has been given to the establishment of a Tasmanian Custodial Inspectorate attached to the

Ombudsman's office, with the remit of inspecting the state's prison and holding facilities, its youth detention centre and potentially its secure mental health unit.

The new President of the **Control Yuan (CY) Taiwan**, Dr. Chang Po-ya took office in August 2014. She is the first female CY president and also the first female head of one of the five branches of Taiwan government. Ms Chang made her first official overseas visit to Commonwealth Ombudsman Colin Neave in December 2014. CY celebrates the centennial year of its office building in 2015 and held a special exhibition from April to May 2015. The exhibition introduced the architectural beauty of the historic building and demonstrated the manner in which CY provides its services.

The **Western Australian Ombudsman** continued its major complaint-handling improvement programme introduced in 2007, which resulted in 98% of complaints being finalised within three months for the second year in a row. At the same time, the efficiency of complaint resolution has improved significantly with the average cost per finalised allegation being reducing by 37%. Additionally, for the eighth consecutive year, 100% of the recommendations made by the Ombudsman were accepted. The office also undertook the role of Energy and Water Ombudsman and carried out three major own motion investigations on (1) issues associated with violence restraining orders and their relationship with family and domestic violence fatalities, (2) local government collection of outstanding rates and (3) ways to prevent or reduce child deaths by drowning. In addition, the Ombudsman undertook work on a report to Parliament on the implementation and effectiveness of ombudsman recommendations. In 2014/2015, the office commenced a major new function to monitor the infringement notices provisions of the Criminal Code. Furthermore, the Office completed its first annual report on its monitoring activities under the Criminal Organisations Control Act 2012.

The **New South Wales (NSW) Ombudsman (Australia)** focused on the oversight of Aboriginal programmes. Since July 2014, the NSW Ombudsman is required to monitor and assess designated Aboriginal programmes. The first programme to be oversighted is the NSW Government's Plan for Aboriginal Affairs (OCHRE), which was launched in April 2013 and which has a strong focus on education, economic development, language and culture, Aboriginal participation in the design and delivery of services and strengthening governance and accountability. In October 2012, the NSW government announced that the Ombudsman would investigate allegations concerning the conduct of officers of the NSW Police Force, the NSW Crime Commission and the Police Integrity Commission in relation to a number of investigations, which occurred between 1998 and 2002. Operation Prospect is now in the procedural fairness stage. A series of detailed submissions on the evidence collected and the hearings conducted throughout the life of the operation has been provided. Each submission has been carefully reviewed and incorporated with other

relevant material from the investigation to form the basis of provisional findings and recommendations. Finalised submissions have now been sent to potentially adversely affected persons for their consideration and to allow them to make submissions on the evidence and any provisional findings for the consideration of the Ombudsman. In June 2015, the Ombudsman provided a submission to a Review of Police Oversight in NSW. The submission responds to the requirement of the Review to provide advice to government about “options for a single civilian oversight model for police in NSW”. The Office recommends that any proposed changes should be informed by a proper understanding of the benefits and risks associated with such a change. The submission highlights the urgent need for new laws to remedy significant gaps in the current arrangements for overseeing police investigations into critical incidents and also explains the need to update complaint-handling provisions in the Police Act 1990. NSW Ombudsman Bruce Barbour retired from office and former Commonwealth Ombudsman Prof. John McMillan, has been appointed to the position.

A great deal of work at the **Victorian Ombudsman (Australia)** has gone into elevating the quantum and sophistication of community and public sector engagement activities by the office. A coordinated outreach programme with other integrity bodies and the continuing development of a “common complaints portal” for Victorian complaint-handling bodies, strive to make the landscape easier for the public to navigate. The Ombudsman and staff made several tours to regional areas to increase awareness of the importance of complaints to improving public administration. The office has worked hard on many important enquiries and investigations. Notably, the following reports have been tabled in parliament: investigation into allegations of improper conduct in the Office of Living Victoria concluded that conflicts of interest were poorly handled and that there were ongoing failures to comply with the Government’s procurement policies. Investigation following concerns raised about a mental health facility reported that poor record keeping prevented the Ombudsman from reaching conclusions about allegations of the use of excessive force on patients at an adult acute psychiatric facility. Investigation into the rehabilitation and reintegration of prisoners has now moved into its second phase after receiving a large number of submissions from various stakeholders within the corrections and community sectors. Investigation into reporting and investigation of allegations of abuse in the disability sector continues to create and engage public discussion. It too received a large number of submissions and is now in its second phase.

The **Queensland Ombudsman (Australia)** reports that the activities of the Commission for Children and Young People and Child Guardian (CCYPCG) ceased on 1 July 2014. Its oversight of child safety administration has now returned to the Ombudsman’s office, where it was before the CCYPCG was created over a decade ago. This has seen a modest but significant increase in child safety complaints being lodged with the office, which led the Ombudsman to consider undertaking a range of systemic

investigative activities related to child safety. The Royal Commission into Institutional Responses to Child Sexual Abuse has also highlighted a number of issues across all jurisdictions that provide a good starting point for these investigations. A public report on “Strip Searching of Female Prisoners” has had an immediate effect on both policy and practice in prisons with female inmates. Also, major changes to the Crime and Corruption Commission in Queensland were made, which had significant potential impacts on the Ombudsman’s office. The State government further announced that a new “Training Ombudsman” is to be established. As a consequence, the Queensland Ombudsman made submissions about independence and jurisdiction, in line with principles relevant to the use of the word “Ombudsman”.

The South Australian Independent Commissioner Against Corruption (ICAC) released a report on a review of the legislation relating to the handling of complaints about police misconduct and maladministration in public administration. In relation to the **Ombudsman South Australia (SA)**, this report recommended that the ICAC Act be amended to remove the Commissioner’s power to direct or have oversight of matters referred to the Ombudsman and provide that a matter referred to the Ombudsman under the ICAC Act is deemed to be a complaint under the Ombudsman Act. If these recommendations are implemented, this will help to restore the autonomy that the Ombudsman exercised prior to the establishment of the ICAC. From 1 July 2015, the Ombudsman SA commenced new functions under the Return to Work Act 2014 to investigate complaints about breaches of service standards in the management of workers compensation claims and to review decisions about providing claimants with access to their claim files.

The role of the **Commonwealth Ombudsman (Australia)** as monitor of the public interest disclosure scheme for the Commonwealth Government – the effect of which protects whistle-blowers – has continued during the year. External consultants were engaged to assess performance and statutory monitoring and positive feedback was received. The office has further continued to perform its role as the monitor of content access by law enforcement agencies to data, written and oral. Recent legislative changes will considerably broaden the responsibility of the office for this Australia-wide. Where State agencies are using Commonwealth Government legislation to access data, the Commonwealth Ombudsman has responsibility for monitoring that access. The responsibility of the Ombudsman for complaints about income tax collection activities was removed during the year. It was given to an agency, which, whilst independent, only deals with taxation complaints in respect of the Australian Taxation Office. The view of the Ombudsman is that this is unfortunate and involves a variety of risks. Responsibility for the functions of the Private Health Insurance Ombudsman (PHIO) formally moved to the Commonwealth Ombudsman in July 2015. PHIO protects the interests of private health insurance consumers, by, for example, helping health fund members to resolve disputes with their health services insurer.

In this role, the office also seeks to identify underlying problems in the practices of private health funds or health care providers in relation to the administration of private health insurance. Dealing better with unreasonable complainant conduct was the topic at the Commonwealth Complaint-Handling Forum held at the Australian National University in Canberra with more than 30 departments and agencies participating. The keynote address was given by Simon Cohen, Telecommunications Industry Ombudsman (TIO), who outlined strategies to deal with unreasonable complainant conduct.

The **Ombudsman of New Zealand** initiated an own motion investigation into the review of the official Information Act practices in the public sector. The office has been undertaking a detailed analysis of the responses from the 102 agencies and Minister's offices included in a survey, which will inform the office's engagement with these agencies. The office furthermore held a two-day staff conference in November 2014, the purpose of which was to bring together staff and discuss the Ombudsmen's work and promote collegiality, collaboration and professionalism in the office. Presenters included former Victorian Ombudsman John Taylor, a panel of Chief Executives and Judge Sir David Carruthers. Within the reporting period, the Ombudsman also investigated allegations about organised fighting in prisons and is working through the remaining 30 complaints against the Earthquake Commission as a result of the Canterbury earthquakes. In July 2014, one of the Principal Advisors of the office took part in a six-week secondment to assist the Cook Islands Ombudsman's Office to review the Ombudsman Act and in September 2014, the Acting Commissioner for Public Relations, Tonga visited the office to learn more about the work of the New Zealand Ombudsmen. In October 2014, Dame Beverley resigned as President of the International Ombudsman Institute.

The term of Rigo Lua, Chief **Ombudsman of Papua New Guinea**, expired in May 2015 and Ms Phoebe Sangetari is acting as Chief Ombudsman in PNG since then.

Many members of the IOI's Australasian & Pacific Region work in partnership with members of the Australia and New Zealand Ombudsman Association (**ANZOA**) providing mutual support and advice. ANZOA has recently contributed to the revision of a set of benchmarks by which an office using "Ombudsman" in its name should be judged in order to discourage misuse of that word.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

Ms Sheila Brathwaite was appointed **Complaints Commissioner of the Virgin Islands (British)** on 1 July 2015 initially for a period of one year. It should be noted that such an appointment is not compatible with the independence of action that the Constitution accords the Commissioner. The office initiated several own motion investigations, such as the one into health and safety issues in the workplace, and showed that the Government, as an employer, was one of the worst offenders in this regard. Early childhood care and education facilities, which are entirely in private hands, became the focus of another own motion investigation. The Commissioner investigated the industry because of the poor condition of many of the facilities and the lack of regulation by the education authorities. In January 2015, the Commissioner organised a meeting with senior representatives of the Office of Gender Affairs, the Social Development Department, the Police Service and the NGO Family Support Network to discuss collaboration in the task of reducing impunity in cases of gender violence. This was in response to a meeting held in Barbados on “Strengthening the Response of Administration of Justice for Victims of Gender-based Violence” organised by UN Women in collaboration with the Caribbean Ombudsman Association (CAROA). The Commissioner specifically looked into the concern that victims who were temporary immigrants were reluctant to come forward with complaints of sexual assaults because of fear that such complaints would jeopardise their immigration status.

The **Ombudsman for Bermuda** tabled a special report to Parliament focusing on the Corporation of Hamilton’s Request for Proposals (RFP) and selection process for the development of the Hamilton Waterfront. The process to select a bidder to develop the Waterfront by the Corporation raised a number of concerns, as the RFP advertisement was inadequate and contrary to well established good practice, including the Corporation’s own procurement guidelines. The RFP submission process was unclear, unfair and lacking in transparency. In 2014, the Corporation challenged the Ombudsman’s report of 2013 and refused to take account of the relevant findings and recommendations. However, the Ombudsman remains prepared to work with the Corporation to see that the recommendations are acknowledged and addressed. Bermuda has made good strides in introducing whistleblowing legislation, but there are gaps in what the legislation protects. Therefore, the Ombudsman has recommended that there must be sets of standards that help to establish whether a complainant fits the criteria of someone to be afforded protection as a whistleblower. A human resources and management policy was needed to adequately address important aspects not covered by the statutes. In the absence of such policy protection, there is concern that potential reporters of wrongdoing will be less forthcoming.

In 2014, the **Ombudsman of Sint Maarten** registered 68 new complaints, while 28 cases were brought forward from previous years. A total of 130 complaints were closed in 2014, of which 54 were new complaints registered in 2014. Of the total number of recommendations made, 43 per cent were followed by the Government. A tracking system to monitor long-term recommendations was developed and for the first time, the Ombudsman made use of the authority provided to her by the law to inform Parliament immediately upon closing the investigation of a case with respect to her findings and the decision taken. Consequently, the Ombudsman reported her findings in a complaint filed by a citizen against Kadaster & Hypotheekwezen. This action was taken due to the continued disregard by Kadaster of the laws of the land and the failure by the relevant Minister to adequately respond to appeals by the Ombudsman to look into the pertinent private entity charged with public authority. No new case was presented by the Ombudsman to the Constitutional Court for review in 2014. However, the decision given by the said Court regarding the Penal Code in 2013 was kept alive as a result of frequent discussions and reference to it.

The **Ombudsman of Trinidad & Tobago** is bombarded with complaints regarding delays in compensating owners when their lands are compulsorily acquired by the State. The issue of encroachment by squatters on State lands is also a worrying one. However, it has been noted that in an effort to address the problems affecting land use in Trinidad and Tobago, the Government separated the Land and Surveys Department into two Divisions in order to reduce the time for the preparation of leases, but that has not happened. The Ombudsman continues to highlight the plight of prisoners, especially those who are on remand. It has been recommended that prison reform should begin with a comprehensive review of strategies for remand prisoners to ensure that their treatment and conditions of detention are consistent with their status as persons who have not been convicted. It is important to bring the rights and entitlements of these prisoners in line with the best international standards.

The Office of the **Ombudsman of Haiti** has been approved as being in full compliance with the Paris Principles and was therefore accredited A status at the International Coordinating Committee (ICC) of National Institutions for the Protection and the Promotion of Human Rights.

The **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** has been faced with complaints from persons with disabilities who have been denied their right to travel for free. Multiple companies and railway lines were reported and the Ombudsman requested the Provincial Secretariat of Transport to expand monitoring of public transport companies that are subject to provincial laws to ensure that the companies concerned fully comply with their obligation to offer passengers with disabilities free travel. Another matter of concern was the existing provincial legislation that regulates the application of agrochemicals on farms. As a consequence, thousands of children

and adolescents who attend schools far from urban centres are left unprotected on a daily basis. This is the case because legal restrictions on the use of agrochemicals, which includes most herbicides, pesticides and fungicides used today, only apply to educational establishments in urban areas but not to neighboring suburbs with rural properties. The Ombudsman therefore urgently requested that the relevant legislation on pesticides be amended to ensure that the spraying of any kind of agrochemicals within less than 1000 meters of rural educational institutions is expressly prohibited.

EUROPEAN REGION

Recently the Regional Board addressed the Presidents of the Chamber of Deputies and the Senate of the Republic of Italy in support of an internal discussion concerning the possibility of establishing a national **Ombudsman in Italy**. Ms Lucia Franchini, the national coordinator of regional Ombudsmen in Italy, spoke about the ongoing process during the last European Board Meeting. It is planned to hold the next scheduled Board Meeting in autumn in Rome and thus present the ombudsman concept to representatives of the Italian parliament.

At a regional meeting of the European Board in Vienna in October 2014, it was agreed that a proposal should be put to all European Voting members to amend the Rules of the European Region of the IOI to allow for the election of a Regional Vice-President. The IOI Europe held an electronic ballot to amend the Rules and a revised version of the Rules of IOI Europe is in force now. Following the election of Mr Peter Tyndall, Ombudsman of Ireland, to the position of 2nd Vice-President of the IOI, a new **Regional President** had to be elected. An electronic ballot was held by the outgoing European secretariat in Dublin in December 2014 and Ms Irena Lipowicz, Human Rights Defender of the Republic of Poland, was elected as the European Regional President. On the basis of the amended Rules, Swedish Parliamentary Ombudsman Elisabet Fura was elected the **Regional Vice-President** during the Regional Board meeting in Warsaw in June 2015.

At the regional **meeting of the European Board** held in Warsaw in April 2015 a range of issues was discussed, such as the 11th IOI World Conference 2016 in Thailand, where the European Board decided to monitor the internal situation and ask for additional opinions from non-governmental organisations. Other topics included the relations between the IOI and the ICC, a proposal from Kosovo to host an IOI conference and the possible establishment of a national ombudsman in Italy. The Board further decided to give support to the Slovak Public Defender of Rights regarding her relations with the Parliament and presented a set of criteria for choosing the host of the 2018 European Conference. Catalan Ombudsman Rafael Ribó presented a report about the cooperation with the Venice Commission and suggested continuing work within the

Parliamentary Assembly of the European Council in the wake of its 2013 resolution on “Strengthening the institution of ombudsman in Europe”. The Mediterranean migrant crisis was of particular concern, as was the ongoing tendency of privatising public services.

A three-day **workshop for NPMs** directed specifically towards staff of ombudsman institutions acting as National Preventive Mechanism (NPM) took place in Riga in June 2015. The substantive focus was put on the topic of NPM under OPCAT. Also, the Polish Ombudsman and the European Ombudsman co-hosted the 10th National Seminar of the European Network of Ombudsmen in Warsaw in April 2014, which focused on the topic of “Ombudsmen against discrimination”. The conference enabled the sharing of experiences and ideas of national Ombudsmen from 30 European countries. The seminar focused on topics such as the rights of persons with disabilities, the rights of elderly people and the rights of national minorities.

NORTH AMERICAN REGION

The **Alberta Ombudsman (Canada)** identified education and training as a new focus and investigators began holding instructional sessions for relevant civil servants. Ombudsman Hourihan visited nine communities, hosting several presentations and offering intake appointments with complainants. The office launched the Ombudsman’s Twitter account (@AB_Ombudsman) in July 2014 and a new case management system was implemented in summer 2014 as well. The Ombudsman’s legal counsel led a review of the Ombudsman Act. This review is complete and proposed changes and recommendations will be presented to the appropriate Committee representatives, in concert with the province’s two-year review of the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act. In September 2014, the Office also hosted a national conference in Calgary for fellow officers overseeing public interest/whistleblower disclosure offices across Canada.

The **Correctional Investigator of Canada** released five reports: a final report on “A Three Year Review of Inmate Suicides (2011-2014)”; its Annual Report 2013/2014; a report on “Overcoming Barriers to Reintegration: An Investigation of Federal Community Correctional Centres”; a report on “An Investigation of CSC’s National Drug Formulary” and another one on “Administrative Segregation in Federal Corrections – 10 Year Trends”. Other highlights include the office’s participation in the Government of Canada’s Public Service Employee Survey for the first time, the development of an action plan, the contribution to the Government’s “Destination 2020” process and the development of a performance management framework.

The **Ombudsman Nova Scotia (Canada)** launched own motion investigations into the death of a child in care, and residential child care facilities. A systemic investigation was also launched into the Nova Scotia Human Rights Commission. The Ombudsman further prepared for a jurisdictional challenge involving a provincial government department. A new records-keeping system was put in place for the office and the Ombudsman hosted the annual meeting of the Canadian Council of Parliamentary Ombudsmen in June 2014.

The **Saskatchewan Ombudsman (Canada)** welcomed Mary McFadyen as the new Ombudsman and Public Interest Disclosure Commissioner in April 2014. The Office began an investigation into the care provided to an older adult in a long-term care facility. Complaints about long-term care increased in the course of the investigation and a public report was tabled in May 2015.

The **City of Toronto Ombudsman (Canada)** finalised a report funded by the IOI and focusing on the impact of ombudsman investigations on public administration. The accompanying evaluation tool for measuring those impacts has been published in English and French and was made available on the IOI website in May 2015. The office completed a systemic investigation on security services provided at City Hall and also announced a systemic investigation into occupational stress injuries, with a focus on post-traumatic stress disorder in the Toronto Paramedic Services. The office has designed and is delivering training on serving citizens living with mental health challenges and illnesses. New Ontario legislation providing oversight of municipalities to the Ontario Ombudsman exempted the Toronto Ombudsman, as it already serves as an office of last resort to its citizens.

In addition to the results of investigations and in order to pursue citizens' complaints with regard to public service and the health and social services network, this year the **Québec Ombudsman (Canada)** published four special reports: "Make public education available to all children with a precarious immigration status", "For greater control of private waterworks systems in Québec", "Better integrated services in response to the needs of children with an intellectual disability or an autism spectrum disorder" and "Home schooling: for better follow-up of student learning". The Ombudsperson also gave her opinion on several drafts of bills and regulations and provided support to the parliamentary committees of the National Assembly of Québec. Furthermore, this year the Québec Ombudsman implemented a new computerised case management system. Raymonde Saint-Germain, the Québec Ombudsman (Canada), held the office of President of the Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) from 2013 until autumn 2015.

The Public Sector and MPP Accountability Act extended the mandate of the **Ontario Ombudsman (Canada)** to include municipalities, universities and school boards. This more than doubles the number of organisations within the office's mandate. The office handled 23,153 individual complaints, and released two systemic investigation reports. An investigation into Hydro One drew almost 11,000 complaints, while a report into unlicensed day-cares resulted in the province accepting 113 recommendations. The annual training course for Ombudsmen and administrative watchdogs, "Sharpening Your Teeth", also continued this past year.

The majority of cases investigated by the **Ombudsman for Dayton and Montgomery County (USA/Ohio)** involved access to health care through the expanded Medicaid insurance programmes. The Ombudsman produces a weekly "Ombudsman Column" in the local Dayton Daily Newspaper, which highlights a case that was been resolved that week. The Ombudsman also produces a monthly television programme featuring various government initiatives and activities. Staff presented sessions on "Dealing with Difficult Citizens" to employees of local government agencies and posts information daily on Facebook.

FINANCES

Thanks to its solid financial background, the IOI was able to fulfil its statutory purposes again in 2014/2015. Reserves accumulated in previous periods were used to fund or co-fund numerous projects, some of which were particularly cost-intensive. Although expenses exceeded revenues, the IOI's core principle of economic stability was adhered to at all times. The ever-growing assets were used in a responsible way. All transactions were overseen by the Treasurer, authorised by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors. The use of funds was guided by the values of transparency, efficiency and prudence.

As in previous periods, the major part of IOI's financial basis was provided by the Austrian authorities/Austrian Ombudsman Board (AOB) that made a total of EUR 366,000.00 available for the AOB's international activities and the IOI itself (EUR 160,000.00 for office activities and EUR 206,000.00 for salaries, pension benefits and health insurance of three full-time employees and two interns). The second – and lesser – part of IOI's funding came from its members.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the end of the reporting period on 30 June 2015, the IOI's net assets were at EUR 209,872.77. This amount is sufficient to meet the obligations arising from projects started or supported by the IOI in previous financial periods:

Projects initiated in the past financial periods	
Project	Obligation (in EUR)
2010/2011 regional subsidies	7,400.00
Caribbean & Latin American subsidy	
2012/2013 regional subsidies	15,000.00
2014/2015 regional subsidies	28,000.00
Spanish QMU training course	35,000.00
interpretation costs	1,500.00
204/2015 audit	3,000.00
banking fees	1,500.00
Total	91,400.00

Additional projects whose implementation will be decided by the IOI Board of Directors at its Namibia meeting in September 2015 will be included in IOI's financial planning for 2015/2016.

MEMBERSHIP FEES

In 2014/2015, IOI's income from membership fees amounted to EUR 109,000.00. This is significantly above the average annual income from membership fees of EUR 87,000.00 (calculation based on the membership fee payments made from 2009 to 2014).

VOTING MEMBERS

Of the 171 IOI Voting members, 135 (or 79 per cent) paid the 2014/2015 membership fee. Of the 36 Voting members who defaulted on the 2014/2015 fees, 7 had not paid for 2013/2014 and 5 had not paid for 2012/2013 either. One Voting member also owed the 2011/2012 membership fee to IOI.

2014/2015 membership fee payments by Region (voting members)		
Region	number of institutions in good standing	number of institutions with outstanding fees
Africa	9	13
Asia	13	4
Australasia & Pacific	15	2
Caribbean & Latin America	13	9
Europe	71	8
North America	14	0
TOTAL	135	36

NON-VOTING MEMBERS*

One of the two formerly called library members cancelled its membership, the remaining one formerly called library member is in good standing. Three of the four formerly called associate members and 11 of the 22 individuals being IOI members paid their 2014/2015 membership fees. The fee of one of the formerly called associate members has remained unpaid for three subscription periods. Five individuals have not yet paid their 2014/2015 membership fees, and two individuals have not yet paid their 2013/2014 and 2014/2015 membership fees. One member of this category has not yet paid his 2012/2013, 2013/2014 and 2014/2015 membership fees. Another two individuals are in default with their 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 and 2014/2015 membership fees. One individual member's fees have been due since 2010/2011.

*former Library, Associate and Individual Members

EXTERNAL AUDIT

On 14 July 2015, Ernst & Young carried out the annual audit of IOI's books. The auditors focused on the 2014/2015 financial statements consisting of the statement of revenues and expenditures, as well as the statement of assets, and came to the conclusion that IOI's use of funds fully complied with legal requirements. In addition, internal control mechanisms were analysed. It was not possible to identify any facts that endanger the status of the IOI as a going concern or adversely affect its future development, nor that would constitute a serious breach of the law or of the IOI By-laws by management or employees. As in previous years, the audit did not give rise to any objections.

RAPPORT ANNUEL

2014/2015

PRÉFACE

Chers adhérents,

C'est avec grand plaisir que nous résumons ici les réalisations de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) au cours de l'exercice 2014-2015. Pendant cette période l'IIO a été en mesure de définir des valeurs claires pour ses adhérents et de leur proposer de meilleurs services.

Notre solide assise financière nous a permis encore une fois de mettre en œuvre de nombreuses initiatives. Nous mettons actuellement la dernière touche à une autre étude comparative s'intéressant cette fois aux institutions d'ombudsman de la région Asie. Les aides que nous avons cette année aussi accordées dans le cadre de notre programme de subventions régionales ont été bien accueillies par les membres, dont beaucoup ont d'ores et déjà soumis des propositions de projet fort intéressantes et prometteuses. Le site Web de l'IIO a été entièrement réorganisé et répond maintenant aux normes les plus récentes. Il est plus accessible et plus convivial.

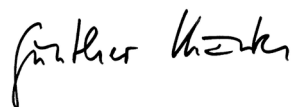
Nous avons continué à offrir certains de nos séminaires de formation bien établis et nous nous sommes aussi employés à en concevoir de nouveaux, comme celui portant sur les mécanismes nationaux de prévention. Mais enfin et surtout nous sommes heureux de constater l'intérêt continu que suscite l'adhésion à l'IIO. Nous avons donc pu accueillir dans notre communauté de nouveaux membres en provenance d'Afrique, d'Asie, des Caraïbes et de l'Amérique latine.

Deux grandes priorités guideront nos actions au cours du nouvel exercice. Il s'agira tout d'abord des préparatifs pour le 11^e Congrès mondial de l'IIO, l'événement le plus important pour la communauté des ombudsman, qui se tiendra en Thaïlande en novembre 2016. Le Conseil d'administration de l'IIO a déjà pris les mesures nécessaires pour mettre en œuvre une réforme globale en ce qui concerne l'élection du Comité exécutif de l'IIO. Le projet final de cette réforme électorale sera présenté à l'Assemblée générale de l'IIO pour approbation. Notre deuxième priorité concernera les vastes défis auxquels sont de plus en plus confrontés les ombudsman de nos jours. Citons par exemple les flux de réfugiés ou l'exposition des ombudsman aux menaces dans l'exercice de leurs fonctions. Ces points demandent notre attention la plus intransigeante. Si nous sommes unis, nous pourrons contribuer au renforcement des institutions indépendantes et de la primauté de la loi.

Nous tenons à remercier nos collègues du Conseil d'administration de l'IIO ainsi que le Secrétariat général pour les avancées enregistrées cette année.



Adv. John R. Walters
Présidente de l'IIO



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSIONS	63
Adhérents de l'IIO	63
Demandes d'adhésion en cours	64
Processus d'évaluation des membres votants	65
 FORMATIONS	 67
Formation sur le traitement des plaintes en Thaïlande	67
Formation sur la lutte contre la corruption à Curaçao	68
Formation sur les mécanismes nationaux de prévention en Lettonie	68
Formation de la QMU en langue espagnole	69
 SUBVENCIONES RÉGIONALES	 70
 RECHERCHE	 76
 RELACIONES EXTERIEURES / COLLABORATIONS	 77
Banque mondiale	77
Comité international de coordination des INDH (CIC)	78
Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC)	80
Institut latino-américain des ombudsman (ILO)	80
Participation de l'IIO à des événements internationaux	81
Visites au Secrétariat général	85
 CONSEIL D'ADMINISTRATION	 87
Comité exécutif	87
Région Caraïbes et Amérique latine	88
Région Europe	89
Secrétariat général	90

POLITIQUES DE L'IIO ET DECLARATIONS DE SOUTIEN	91
Document sur la privatisation	91
Crise des réfugiés	92
 COMMUNICATION	 93
Relance du site web de l'IIO	93
Histoire de l'IIO	94
 NOUVELLES DES RÉGIONS	 95
Région Afrique	95
Région Amérique du Nord	97
Région Asie	100
Région Australasie et Pacifique	101
Région Caraïbes et Amérique latine	106
Région Europe	109
 FINANCES	 111
Situation financière actuelle	111
Cotisations	112
Audit externe	113

ADHÉSIONS

L'IIO a été en mesure de susciter un nombre remarquable de nouvelles adhésions pendant l'exercice 2014-2015. La plus forte augmentation a été enregistrée dans la région Caraïbes et Amérique latine, bien que l'on note aussi une hausse dans les régions Afrique, Asie, Europe et Amérique du Nord. Cela démontre qu'un énorme potentiel existe encore à l'échelle mondiale pour une hausse des adhésions à l'IIO.

ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 171 membres votants et 27 membres ordinaires, qui proviennent de 97 pays différents (Afrique : 22 pays ; Asie : 12 pays ; Australasie et Pacifique : 8 pays ; Caraïbes et Amérique latine : 8 pays ; Europe : 45 pays et Amérique du Nord : 2 pays). La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres
Afrique	22	1
Asie	17	6
Australasie & Pacifique	17	4
Caraïbes & Amérique latine	22	0
Europe	79	4
Amérique du Nord	14	12
Total (dans les régions)	171	27
Nombre total d'adhérents en 2014/2015: 198		
(Nombre total d'adhérents en 2013/2014: 186)		

L'IIO, dont le nombre de membres votants est passé de 160 à 171, a enregistré un important taux de croissance de près de 7 pour cent. Cette forte hausse du nombre d'adhésions s'explique en grande partie par le travail effectué par feu Edgardo José Bistoletti, membre du Conseil d'administration, pour inciter les institutions d'ombudsman latino-américaines à rejoindre l'IIO. Sept nouveaux membres votants viennent d'Amérique latine – la *Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, le *Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco*, le *Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*, la *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy*, le *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén*, le *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas*, le *Vérificateur général de Villa María* (tous de l'Argentine) et le *Defensor del Pueblo de la República de Panamá*. Le statut de membre votant a aussi été accordé à d'autres institutions d'ombudsman d'un peu partout dans le monde – la Commission des

plaintes du public du Nigeria (région Afrique), l'Organisation Lokayukt (Ombudsman en chef) du Madhya Pradesh, Inde (région Asie) et enfin l'Ombudsman de Turquie et le Défenseur public de Géorgie, tous deux de la région Europe.

Mentionnons aussi que certaines institutions n'ont pas obtenu le statut de membre, car elles doivent fournir des informations supplémentaires sur leurs fondements institutionnels. Il s'agit du Médiateur de la République du Niger (région Afrique), de la *Defensoria del Pueblo de la Provincia de Corrientes* et de la *Defensoria del Pueblo de General Pueyrredon*, Argentine et de la *Personería Municipal de Santiago de Cali*, Colombie (région Caraïbes et Amérique latine) et du Défenseur civique de la Région de l'Attique, Grèce (région Europe).

Deux membres votants ont annulé leur adhésion. Il s'agit du *Difensore civico della Regione Basilicata*, Italie (région Europe) et de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, Canada (région Amérique du Nord) qui a annoncé qu'il quitterait l'IIO à compter du 1er juillet 2015. Les deux institutions ont indiqué que leur décision s'expliquait par des contraintes budgétaires.

Pour ce qui est des membres ordinaires (sans droit de vote), il est clair que les personnes qui exercent des fonctions d'ombudsman ou qui travaillent dans des domaines connexes sont intéressées par les activités de l'IIO. Trois professionnels ont obtenu leur adhésion à l'IIO sur une base individuelle : un responsable de la gouvernance en Afghanistan (région Asie), le *Competitive Acquisition Ombudsman* du Département de la santé et des services sociaux, Centres de services Medicare et Medicaid, Baltimore, État du Maryland (États-Unis, région Amérique du Nord), ainsi que la Protectrice du citoyen et commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon (Canada, région Amérique du Nord), qui souhaitait prendre en charge l'adhésion de son prédécesseur à l'IIO. Le nombre de membres bibliothèques de l'IIO est en baisse. La Bibliothèque du Centre européen d'études des problèmes de minorités (Allemagne, région Europe) a mis fin à son adhésion à l'IIO en 2014-2015. L'IIO ne compte donc plus qu'une seule bibliothèque parmi ses membres.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Encore une fois, de nombreuses institutions d'ombudsman ont manifesté leur désir de joindre l'IIO. Un total de 10 demandes d'adhésion institutionnelles a été reçu par le Secrétariat général. 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 ayant d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général. Ces dernières sont indiquées en italique.

Demandes de renseignements sur l'adhésion

AFRIQUE :

- *Médiateur de la République du Bénin*
- *Ombudsman de la Ville de Cape Town, Afrique du Sud*
- *Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape, Afrique du Sud*

ASIE :

- *Ombudsman pour les droits de l'homme et la justice, Timor oriental*

AUSTRALASIE ET PACIFIQUE :

- Bureau de l'Ombudsman des services de santé du Queensland, Australie

CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE :

- *Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina*
- *Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, Mexique*
- *Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Aguascalientes del Estado de Aguascalientes de México*
- *Procuraduría para la defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua*
- *Commissaire aux plaintes, îles Turks et Caïcos*

De plus, un représentant de l'Institut de lutte contre la corruption de Hong Kong, un membre du personnel de l'Ombudsman de l'Indonésie, un membre du personnel de la Société financière internationale (Groupe Banque mondiale) et un professeur d'université et journaliste américain ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO ou ont fait une demande d'adhésion.

PROCESSUS D'ÉVALUATION DES MEMBRES VOTANTS

Conformément à l'article 21.4 (n) des statuts de l'IIO, le secrétaire général « *soumet un rapport spécial à l'Assemblée générale faisant état des progrès réalisés parmi les membres votants relativement au respect des principes sur lesquels reposent les institutions d'ombudsman énoncés à l'Article 2.* »

Le Conseil d'administration a donc décidé, lors de sa réunion de New York en 2013, de commencer la mise en œuvre de ce projet. L'objectif de cette évaluation n'est pas de sanctionner, mais de permettre aussi bien à l'IIO qu'aux membres faisant l'objet de cet examen de mieux comprendre la situation. Elle doit permettre d'établir de quelle manière il est possible d'aider et d'encourager les membres à améliorer leur

situation (en se servant par exemple des informations obtenues pour proposer de nouvelles formations mieux adaptées aux besoins des membres), tout en gardant à l'esprit que cette amélioration dépassera peut-être parfois les possibilités de contrôle de l'ombudsman.

Le groupe de travail sur le processus d'évaluation avait suggéré de lancer dans un premier temps un projet pilote dont l'objectif serait de déterminer l'utilité réelle du questionnaire d'auto-évaluation et des informations obtenues. De plus, l'expérience acquise pendant cette première phase devrait aussi servir à l'élaboration de pratiques générales sur les évaluations.

Une phase d'essai a donc été lancée par le Secrétariat général en mai 2015. Des questionnaires d'évaluation ont dans un premier temps été envoyés aux membres du Conseil d'administration de l'IIO*. Le Secrétariat général a ensuite reçu les questionnaires remplis par tous les bureaux. Après un premier examen de la moitié des 20 questionnaires d'évaluation reçus, le Secrétariat général a envoyé ses conclusions au sous-comité chargé des évaluations, composé du secrétaire général et de deux membres du Conseil d'administration (Irena Lipowicz et Peter Hourihan).

C'est le sous-comité chargé des évaluations qui fera l'évaluation finale des questionnaires. Il présentera en temps voulu au Conseil d'administration ses conclusions sur les évaluations et sur l'utilité du processus.

*Le Conseil d'administration a décidé lors de sa réunion de Vienne en 2014 de limiter cette évaluation pilote aux institutions des membres du Conseil d'administration, qui sont les suivantes (en date de mai 2015) :

Région Afrique : Médiateur du Faso (Burkina Faso), Ombudsman national de Namibie, Enquêteur général de Zambie

Région Asie : Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (Corée), Wafaqi Mohtasib/Ombudsman fédéral du Pakistan, Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande

Région Australasie et Pacifique : Ombudsman du Commonwealth australien, Ombudsman de l'Australie-Occidentale, Ombudsman national de la Nouvelle-Zélande, Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée

Région Caraïbes et Amérique latine : *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe* (Argentine), Ombudsman de Saint-Martin, Ombudsman de Trinité-et-Tobago

Région Europe : Médiateur fédéral de Belgique, Ombudsman d'Irlande, Défenseur des droits civique de Pologne, *Sindic de Greuges de Catalunya* (Espagne/Catalogne), Ombudsman parlementaire de Suède

Amérique du Nord : Ombudsman de l'Alberta (Canada), Enquêteur correctionnel du Canada, Ombudsman du Bureau commun des plaintes des citoyens du comté de Dayton et Montgomery (États-Unis)

FORMATION SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN THAÏLANDE

Le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a organisé en mars 2015 une formation de haut niveau sur le traitement des plaintes, cofinancée par l'IIO et animée par Chris Wheeler, Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Galles du Sud, et Clare Petre, ancienne Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud chargée de l'énergie et de l'eau. Ce cours s'inscrivait dans le cadre du second séminaire de formation organisé par l'IIO et l'Association des ombudsman d'Asie à l'occasion du 15e anniversaire de la création de l'Ombudsman de la Thaïlande. Les formations se sont déroulées sur plusieurs jours et ont porté sur l'importance d'une amélioration continue dans le traitement des plaintes et les enquêtes, ainsi que sur la gestion des plaignants déraisonnables.

Le volet de cette formation consacré au traitement des plaintes portait sur quelques-unes des compétences et techniques essentielles au sein d'un bureau d'ombudsman. Les questions suivantes ont été examinées : les difficultés relatives au traitement direct des plaintes ; gérer les attentes ; permettre aux personnes chargées de gérer les plaintes de mieux comprendre les situations ; améliorer la communication avec les plaignants ; gérer les situations difficiles ; et enfin, les alternatives pour gérer les conflits et résoudre les plaintes.

Le volet sur la gestion des plaignants déraisonnables avait été conçu de façon à permettre aux participants d'expliquer la nature et l'importance de ces plaintes aux personnes responsables d'un système de gestion de plaintes, de catégoriser les différents types de plaintes et d'établir les principes de gestion qui devraient être appliqués à chacune de ces catégories. Les participants ont également appris à donner des exemples de stratégies clés pour gérer ces catégories, à mieux comprendre ce qui se passe quand un conflit lié à une plainte dégénère et à utiliser une panoplie de stratégies pour prévenir, diminuer ou résoudre les conflits liés à une plainte.

Cette formation a réuni au total 31 participants d'un peu partout dans le monde – personnes chargées de gérer les plaintes, ombudsman, etc.

Countries represented in the training
Azerbaïdjan / Canada / Chine (Hong Kong) / Chine (Macao) / Japon / Namibie / Pakistan Taïwan / Thaïlande / Timor oriental / Yémen

Les commentaires des participants à la formation ont été très positifs. Ils se sont dits très satisfaits du contenu et de l'animation.

FORMATION SUR LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION À CURAÇAO

Organisée par l'IIO en partenariat avec le bureau de l'Ombudsman de Curaçao dans le cadre de la 8e Conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA), une formation sur la lutte contre la corruption s'est déroulée à Willemstad, à Curaçao, les 27 et 28 mai 2015. Elle faisait suite à la formation organisée en septembre 2013 en Autriche et a été conçue spécifiquement pour répondre aux besoins des ombudsmen des Caraïbes et d'autres régions en ce qui concerne les questions relatives aux marchés publics et à l'intégrité.

Elle s'adressait au personnel d'enquête des institutions d'ombudsman ayant pour mandat la lutte contre la corruption. Les participants ont pu discuter de pratiques exemplaires avec leurs collègues et les intervenants, l'objectif étant de promouvoir la transparence, la responsabilisation et la bonne gouvernance dans l'administration publique à l'échelle régionale, nationale et internationale. Quarante responsables gouvernementaux et universitaires du monde entier ont pris part à cet événement.

Countries represented in the training

Antigua-et-Barbuda / Bermudes / Côte-d'Ivoire / Curaçao / États-Unis / Géorgie
Grenade / Îles Caïmans / Îles Turks et Caicos / Îles Vierges (Britanniques) / Montserrat
Pakistan / Saint-Martin / Saint-Kitts-et-Nevis / Trinité-et-Tobago

Les séances ont porté sur les questions suivantes : formes de la corruption (définitions et concepts) ; marchés publics, vulnérabilités et pratiques exemplaires ; leçons apprises et études de cas ; intégrité organisationnelle, institutionnelle et individuelle (faire face aux dilemmes éthiques).

FORMATION SUR LES MÉCANISMES NATIONAUX DE PRÉVENTION (MNP) EN LETTONIE

La première formation IIO spécialement conçue pour les institutions d'ombudsman agissant en tant que mécanisme national de prévention a eu lieu à Riga, en Lettonie, en juin 2015. Les deux jours et demi de cette formation organisée par l'Ombudsman de la Lettonie ont réuni 31 ombudsmen et personnel cadre de 22 institutions membres de l'IIO provenant d'Europe, d'Afrique et d'Asie.

En étroite collaboration avec la célèbre Association pour la prévention de la torture (APT), l'IIO a mis au point une formation axée sur la mise en place d'un mandat tourné vers la prévention. Dans le cadre de leur obligation de protection et de promotion des droits de l'Homme, de plus en plus d'institutions d'ombudsman ont pour mandat de

prévenir la torture, conformément au Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT). C'est pourquoi ce type de formation sur mesure est très demandé parmi les membres de l'IIO.

Barbara Bernath, Walter Suntinger et Ben Buckland, experts de l'APT, ont animé cette rencontre interactive et très instructive dont l'objectif était bien sûr de transmettre des connaissances aux participants, mais aussi d'échanger les points de vue et de discuter des expériences. Des études de cas, des discussions de groupe et des exercices de mises en correspondance ont été utilisés pour déterminer la possibilité d'un impact maximum des MNP. Entre autres, les participants ont aussi examiné le rôle des acteurs externes dans le travail des MNP et analysé l'importance des stratégies de relations publiques et de l'éthique en matière de surveillance.

La formation a suscité des avis extrêmement positifs (94,58 sur 100 points possibles), ce qui montre bien la grande qualité des ateliers proposés. La formation qui s'est déroulée à Riga a sans aucun doute permis aux participants de bénéficier d'une expertise nouvelle et précieuse dans le domaine de la surveillance préventive qui ne demande qu'à être mise en œuvre. Elle donne aussi à l'IIO le très clair mandat de continuer à s'intéresser aux difficultés auxquelles sont confrontées les institutions d'ombudsman agissant en tant que MNP.

Countries represented in the training

Arménie / Autriche / Azerbaïdjan / Côte-d'Ivoire / Croatie / Espagne / Estonie
Finlande / Géorgie / Grèce / Hongrie / Lettonie / Lituanie / Moldavie / Norvège
Pakistan / République tchèque / Roumanie / Slovaquie / Suède / Ukraine

FORMATION DE LA QMU EN LANGUE ESPAGNOLE

Le Conseil d'administration de l'IIO avait demandé en 2013 au secrétaire général d'organiser une version en langue espagnole de la formation offerte par la très réputée Queen Margaret University (QMU), qui devait avoir lieu à Santa Fe, en Argentine, en 2014. La formation a dû malheureusement être reportée en raison du décès de l'Ombudsman de la province de Santa Fe, Edgardo Bistoletti.

Le Secrétariat général a repris les pourparlers au début de 2015 et est maintenant heureux d'annoncer que le bureau de l'Ombudsman de la province de Santa Fe, sous la direction d'Analía Colombo, la nouvelle ombudsman, a accepté d'accueillir la formation. Il a cependant été décidé de tenir la formation seulement au printemps 2016 en raison du grand nombre de formations IIO prévu en 2015 et du fait que 2015 est aussi une année électorale en Argentine.

Étant donné le nombre croissant de demandes d'adhésion en provenance de la région Amérique latine et du besoin de formations, la poursuite des efforts en ce sens et l'organisation en 2016 de cette formation proposée pour la première fois en langue espagnole sont d'importance vitale.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Comme la demande de soutien pour des projets a été forte après l'arrêt du programme de subventions régionales en 2013-2014, le Conseil d'administration réuni à Vienne en 2014 a décidé d'accorder une autre série de subventions. C'est ainsi qu'une somme de 42 000 euros a été mise à la disposition des membres des six régions de l'IIO. Après un appel à propositions lancé en décembre 2014, le Secrétariat général a reçu huit propositions de projets très intéressantes, parmi lesquelles cinq ont été retenues pour être financées ou cofinancées par l'IIO. Il faut également souligner que plusieurs projets régionaux ayant reçu des subventions lors des exercices précédents ont été achevés.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2010/2011

RÉGION CARAÏBES ET AMÉRIQUE LATINE

Une partie des fonds destinés à favoriser la communication et le réseautage au sein de la région Caraïbes et Amérique Latine a été utilisée pour des services d'interprétariat lors de la réunion de l'Institut latino-américain des ombudsmen (ILO) qui s'est tenue à Cali, en Colombie, les 14 et 15 août 2014. Des fonds seront mis à disposition pour des fins similaires jusqu'à la fin de 2015, date limite pour l'utilisation de la subvention destinée aux activités de communication et de réseautage, qui est la seule subvention restante du programme de subventions régionales 2010/2011.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2011/2012

Le programme de subventions régionales 2011-2012 est terminé. Tous les cinq projets jugés admissibles au financement, sauf un, ont été mis en œuvre avant la date limite (pour en savoir plus, se reporter au Rapport annuel 2013-2014, p. 60-61).

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2012/2013

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Canada : En collaboration avec l'Université Ryerson, l'Ombudsman de la Ville de Toronto a mené un projet novateur sur les retombées pour l'administration publique des enquêtes menées par l'Ombudsman. Cette publication se veut un guide à l'intention des ombudsman souhaitant mesurer l'impact de leur travail sur les administrations publiques relevant de leur mandat.

La première partie du rapport est une étude sur l'impact des travaux de l'ombudsman sur l'administration publique de Toronto (Canada). Il repose sur des entrevues approfondies avec des hauts fonctionnaires menées de manière indépendante par l'Université Ryerson. Les conclusions des chercheurs ont été extrêmement positives. D'après les fonctionnaires interrogés, l'Ombudsman de la Ville de Toronto a apporté des améliorations à l'administration publique en faisant progresser l'équité et l'objectivité dans la prestation de services. Ils ont indiqué que l'ombudsman fait croître l'engagement des fonctionnaires envers l'excellence du service public et permet un examen impartial et approfondi des processus et des décisions du gouvernement. L'un des plus importants impacts cités est l'effet positif qu'a eu l'Ombudsman sur la manière dont sont traités les habitants n'étant plus en possession de tous leurs moyens, que ce soit sur le plan intellectuel ou cognitif. Seules quelques personnes ont parlé d'un impact minime ou négatif.

La deuxième partie de cette publication est un guide à l'intention des ombudsman pour qu'ils puissent mener leurs propres évaluations. L'expérience acquise lors de l'étude a permis aux auteurs d'élaborer un guide et un ensemble d'outils – paramétrables en fonction du contexte – afin d'évaluer l'impact des ombudsman. Le guide comprend une méthodologie complète, des indicateurs, des listes de vérification et des exemples de questions d'entretien.

L'étude de cas et le guide d'évaluation devraient permettre aux ombudsman à travers le monde de mieux comprendre comment leur travail contribue à renforcer l'équité, la bonne gouvernance et la démocratie.

RÉGION EUROPE

Lettonie : Le bureau de l'Ombudsman de la Lettonie a réalisé, avec l'aide de l'IIO, une campagne d'information sur le trafic des personnes. Cette vaste campagne a été mise en œuvre en coopération avec une ONG lettone chargée de défendre les intérêts des personnes handicapées et une autre, « *Shelter Safe House* », dédiée à la protection des victimes du trafic de personnes.

Dans le cadre de ce projet, un clip vidéo destiné à sensibiliser le public et à donner des informations sur le trafic des personnes a été diffusé sur différents canaux – sites Web de la police d’État de Lettonie, du Bureau de la citoyenneté et de la migration, de l’Agence nationale pour l’emploi, du ministère de l’Intérieur, du ministère des Affaires étrangères, de l’ONG « Shelter Safe House » et du portail de nouvelles *kasjauns.lv*.

Une section spéciale entièrement consacrée à cette campagne a été mise en place sur le site Web de l’Ombudsman de la Lettonie. Des documents visuels et des informations de base sur le trafic des personnes y sont présentés. Une campagne de relations publiques a par ailleurs été lancée pour sensibiliser le public à ce sujet très important et visait en priorité les adolescents, qui sont les plus concernés par le trafic de personnes. Un événement réunissant les parties concernées et les représentants des médias et de l’État a aussi été organisé. Grâce à un jeu de simulation développé par l’ONG lettone « Shelter Safe House », les parties intéressées ont pu mieux comprendre le vécu d’une victime du trafic de personnes. Une version du jeu plus élaborée a permis aux adolescents de s’informer sur la manière d’éviter de se retrouver dans une telle situation et de réagir si jamais ils en étaient victimes.

Irlande du Nord / Royaume-Uni : L’Ombudsman de l’Irlande du Nord (NIO) et la Commission des droits de l’Homme de l’Irlande du Nord (NIHRC) ont mis en place un projet commun de mise au point d’une approche fondée sur les droits de l’Homme pour les enquêtes de l’ombudsman. L’IIO a financé une partie du projet et l’a soutenu à travers toutes ses étapes.

Le chef du projet était un membre du personnel de la NIHRC qui travaillait au bureau de l’Ombudsman. Il a formé tout le personnel et l’équipe dirigeante du bureau aux principes et à la jurisprudence en matière de droits de l’Homme. En travaillant en étroite collaboration avec le personnel et se basant sur des études de cas réels, l’ombudsman a été en mesure d’asseoir sa position quant à l’approche fondée sur les droits de l’Homme. L’Ombudsman et la NIHRC ont rédigé en juillet 2014 un Guide sur les droits de l’Homme – un outil destiné au personnel de l’Ombudsman afin de l’aider à identifier les problèmes relatifs aux droits de l’Homme lors de l’évaluation et de l’examen des plaintes concernant la mauvaise administration. Le Guide, proposé à tout le personnel, contient des informations et des liens vers la jurisprudence et les instruments juridiques pertinents, ainsi que des outils pratiques pour aider le personnel à examiner les enjeux d’un cas particulier. Le NIO a lancé le Guide en septembre 2014 lors de la conférence organisée à Tallinn par la région Europe de l’IIO.

Un des éléments essentiels du projet est la trousse de formation commune, dont le but est justement de permettre aux institutions d’ombudsman de mettre au point une approche fondée sur les droits de l’Homme pour les enquêtes relatives à la mauvaise administration. Afin d’utiliser au maximum les ressources disponibles, la NIHRC et le

NIO ont accepté de mettre à disposition cette trousse de formation sur la base du principe de la « formation de formateurs ». De plus, Les Allamby, commissaire en chef de la NIHRC, et Tom Frawley, Ombudsman d'Irlande du Nord, organiseront ensemble une conférence internationale sur les droits de l'Homme et l'ombudsman, qui se tiendra à Belfast en 2016, afin de faire part à un plus large public des connaissances acquises lors du projet.

Irlande : Le bureau de l'Ombudsman à l'enfance (Ombudsman for Children's Office, ou OCO), en collaboration avec la University College Cork, a lancé un projet intitulé « Right-to-Reform » (« Droit à la réforme »), dont le but est de rédiger un guide pratique pour procurer des services adaptés aux enfants. Comme le projet a pris plus de temps que prévu, la date limite pour son achèvement a été reportée à la fin août 2015.

RÉGION AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

Australie : Les Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud et de l'Australie-Occidentale ont aussi demandé le report de la date limite pour l'achèvement de leur projet commun visant à mettre au point une trousse de démarrage pour les nouveaux ombudsman. Le projet devrait être achevé d'ici fin décembre 2015.

RÉGION ASIE

À moins d'un accord préalable, les subventions régionales 2012-2013 n'étaient disponibles que jusqu'en juin 2015. Malheureusement, deux membres du Pakistan à qui une subvention régionale avait été accordée pour l'exercice 2012-2013 n'ont pas réalisé leurs projets dans les temps voulus.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2014/2015

Conformément à une décision du Conseil d'administration prise lors de sa réunion à Vienne, une somme de 42 000 euros, soit 7 000 euros pour chacune des six régions de l'IIO, a été mise à disposition en 2014-2015 pour des projets régionaux. Comme seules quatre régions (Afrique, Europe, Australasie et Pacifique et Asie) ont soumis des projets, le montant de la subvention a été réduit à 28 000 euros. Cinq propositions de projets sur un total de huit ont été retenues.

RÉGION AFRIQUE

Kenya : La Commission de la justice administrative du Kenya (Ombudsman) recevra une subvention pour un projet intitulé « *Promoting Knowledge Sharing, Experiences and Best Practices between African Ombudsman Institutions* » (« Promouvoir le partage

des connaissances, les expériences et les pratiques exemplaires au sein des institutions d'ombudsman africaines »). L'objectif du projet est de documenter, publier et diffuser le compte-rendu des discussions du 2e Colloque régional des ombudsman africains organisé par la Commission en février 2015 sous le titre « *Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa* » (« Garantir la position de l'ombudsman en tant qu'outil de gouvernance en Afrique »). Cette initiative est considérée comme particulièrement importante en ce moment en Afrique, car il faut que les ombudsman deviennent des outils de défense du public pour prévenir les pratiques contraires à l'éthique dans les services publics. La Commission entend mettre en place des partenariats et des cadres de responsabilisation afin de stimuler la transformation de la fonction publique par l'échange des pratiques exemplaires pour la promotion de la bonne gouvernance et des droits de l'Homme en Afrique.

RÉGION EUROPE

Malte : Le Conseil d'administration de l'IIO a aussi estimé que le projet de l'Ombudsman parlementaire de Malte, souhaitant mettre en place un organisme dont le nom serait International Ombudsman Law Institute (IOLI), méritait d'être subventionné. L'IOLI serait un centre d'études supérieures autonome et indépendant spécialisé dans le droit et l'administration publique se focalisant aussi sur les aspects légaux du rôle de l'ombudsman et leur pertinence dans le plus large contexte d'une bonne administration publique.

Son objectif est d'appuyer le développement d'une culture de service public fondée sur l'équité, le dévouement, l'engagement, l'ouverture, la transparence et la responsabilité. L'IOLI servira de centre régional d'enseignement de haut niveau qui proposera des cours post-universitaires et des programmes de formation accrédités pour les candidats dûment qualifiés provenant principalement des bureaux d'ombudsman et des organismes chargés de traiter les plaintes. L'accent sera mis sur des sujets comme la gestion et la résolution des conflits, les enquêtes, la médiation, les systèmes juridiques et les droits humains fondamentaux et administratifs. Les étudiants viendront principalement de l'Europe du Sud et des pays nord-africains qui bordent la Méditerranée. Ils se spécialiseront dans le droit des ombudsman et de l'administration publique dans le contexte du droit fondamental de l'individu à une bonne administration publique.

Espagne : Un projet proposé par le Valedor do Pobo (Galice, Espagne) et le Diputado del Común (îles Canaries, Espagne) prévoit la création d'un système d'évaluation de la qualité dans les bureaux régionaux d'ombudsman. Les deux ombudsman sont convaincus que les institutions publiques doivent chercher de nouvelles façons d'améliorer leur gestion. Les nouveaux modèles et outils de gestion publique garantissent une meilleure prise en compte des besoins des citoyens. Afin de vérifier

si ces objectifs sont atteints, les deux bureaux ont l'intention de mettre en place leur propre système d'auto-évaluation de la qualité. Un guide organisationnel, des directives organisationnelles internes ainsi que des indicateurs pour l'auto-évaluation de la qualité formeront la base d'une Charte des services qui servira de référence pour les deux bureaux. Une fois le projet terminé, les pratiques exemplaires qui auront été établies seront mises à la disposition d'autres membres de l'IIO par l'entremise de formations internes, d'échanges de personnel et de visites d'étude.

RÉGION AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

Îles Cook / Nouvelle-Zélande : L'Ombudsman des îles Cook et l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande vont collaborer à la mise au point d'un processus pour le traitement des plaintes liées à l'invalidité, ainsi que d'un guide pratique pour le traitement des plaintes liées à la santé. C'est le bureau de l'Ombudsman des îles Cook qui sera chargé de la mise en œuvre, tandis que le bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande fournira une aide technique et des ressources matérielles. Cette initiative s'inscrit dans l'élargissement de la compétence de l'Ombudsman en vertu du *Disability Act* de 2008.

C'est l'occasion pour l'Ombudsman des îles Cook et l'IIO de démontrer leur engagement envers les obligations nationales et internationales. Le gouvernement des îles Cook a adopté en juin 2008 le *Disability Act* et a ratifié peu après, en mai 2009, la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). Depuis lors l'Ombudsman n'a cependant eu que très peu de ressources pour mettre en pratique son nouveau mandat. Le projet fera en sorte que l'Ombudsman ait à sa disposition tous les outils nécessaires pour exercer ses pouvoirs de façon responsable conformément à la législation applicable. D'autres ombudsmen dans le Pacifique seront ainsi aussi en mesure d'appliquer les leçons apprises par l'Ombudsman des îles Cook lorsqu'ils mettront en place un processus de traitement des plaintes liées à l'invalidité.

RÉGION ASIE

Japon : L'IIO apporte une aide au Bureau d'évaluation administrative (BEA) et au ministère des Affaires intérieures et de la Communication dans le cadre d'une formation « Aiguissez-vous les dents » (« *Sharpening Your Teeth* », ou « SYT ») qui sera animée par le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en février ou mars 2016. La formation sera adaptée au contexte japonais. Des universitaires et des praticiens japonais viendront expliquer comment se déroulent dans leur pays le traitement des plaintes, les enquêtes et l'évaluation des politiques et des activités gouvernementales. Le BEA est connu pour le caractère unique de son processus de traitement des plaintes et d'enquête, qui est profondément enraciné dans la culture et la société japonaise. La combinaison de méthodes venues d'Orient et d'Occident sera particulièrement

intéressante pour les participants venus d'autres institutions d'ombudsman d'Asie. Certains d'entre eux auront la possibilité d'obtenir une bourse mise à disposition par l'IIO pour prendre part à la formation.

RECHERCHE

Le développement et le financement de la recherche ont prouvé, ces dernières années, à quel point ils étaient utiles pour promouvoir et renforcer le concept de l'ombudsman. Comme cela favorise une meilleure compréhension entre les institutions d'ombudsman, il est possible d'améliorer les services offerts. Les projets de recherche peuvent en outre encourager la création et le développement de nouvelles institutions d'ombudsman partout dans le monde et permettre une sensibilisation à l'échelle mondiale.

Lors de sa réunion de mi-parcours à Vienne en avril 2013, le Conseil d'administration de l'IIO a chargé le secrétaire général d'entamer un nouveau projet de recherche en concluant à ce propos un accord de coopération avec l'Université de Vienne. Cet accord s'inscrit dans une initiative plus vaste visant à mettre sur pied un ensemble de projets de recherche pour chacune des six régions de l'IIO.

À la suite de la réunion du Conseil d'administration de l'IIO à New York en septembre 2013, un contrat de mise en œuvre de projet a été signé avec l'Université de Vienne en avril 2014 et est entré en vigueur le 1^{er} mai de la même année.

Le projet actuel, qui concerne la région Asie, se penche sur les institutions membres de l'IIO et celles faisant partie de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA). Ce vaste projet est actuellement mis en œuvre par les meilleurs chercheurs de la Faculté de droit de l'Université de Vienne, dirigés par Gabriele Kucsko-Stadlmayer et Ursula Kriebaum. La recherche est déjà bien avancée et les chapitres sur la plupart des pays analysés dans l'étude ont d'ores et déjà été rédigés. L'étude devrait être publiée début 2016.

RELATIONS EXTÉRIEURES / COLLABORATIONS

BANQUE MONDIALE

La coopération entre l'IIO et la Banque mondiale s'est considérablement développée au cours des dernières années. Depuis octobre 2013, une collaboration fructueuse s'est mise en place entre l'IIO et plusieurs départements de la Banque mondiale, dont le World Bank Governance Global Practice. Cette relation que nous sommes en train d'établir est mutuellement profitable aux deux organisations dans leur travail commun de renforcement de l'intégrité des institutions et d'encouragement à la bonne gouvernance, preuve en sont deux événements conjoints organisés encore une fois lors du dernier exercice.

Cette collaboration a notamment pris la forme de webinaires sur le rôle de l'ombudsman et les gouvernements ouverts, organisés conjointement par l'IIO, la Banque mondiale et l'Open Government Partnership (Partenariat pour un gouvernement ouvert, ou OGP en anglais), une initiative internationale visant à rendre les gouvernements plus transparents, plus responsables et plus sensibles aux attentes des citoyens. Ils s'adressent à un public plus large – membres de l'IIO, personnel de la Banque mondiale, partenaires de l'OGP, société civile, organismes nationaux et internationaux, universitaires et, plus important encore, collectivités sans ombudsman, ce qui permet de mieux faire connaître le concept d'ombudsman en soi.

Un webinaire intitulé « Ombudsman Innovations for Advancing Open Government » (« Les nouvelles idées mises de l'avant par les institutions d'ombudsman pour renforcer le gouvernement ouvert ») a donc été organisé en mars 2015. Au nom de l'IIO, Jim Martin, Ombudsman des services publics écossais, et Fiona Crean, Ombudsman de la Ville de Toronto, ont fait part de leurs expériences concernant la possibilité d'utiliser les évaluations faites par les ombudsman et leur impact sur les processus OGP des pays respectifs. En tant que médiateurs entre citoyens et gouvernements, les institutions d'ombudsman jouent un rôle important dans la promotion d'un gouvernement ouvert. Au total, 94 représentants de plus de 40 pays ont assisté au webinaire et pris part à une discussion en ligne animée. Comme annoncé dans le bulletin hebdomadaire de l'IIO, les membres peuvent avoir accès à la séance enregistrée et aux présentations des conférenciers sur le site Web de l'organisation.

L'IIO et la Banque mondiale ont organisé au siège de cette dernière à Washington, en mai 2015, une deuxième table ronde sur le rôle des institutions d'ombudsman dans la promotion d'une gouvernance axée sur les citoyens et d'institutions inclusives. La

deuxième édition de cet événement conjoint, organisé une première fois en 2014, avait pour objectif de sensibiliser le personnel de la Banque mondiale au rôle, au travail et au mandat des institutions d'ombudsman.

Parmi les participants à cette table ronde, mentionnons Peter Tyndall (deuxième vice-président de l'IIO et Ombudsman de l'Irlande), Danang Girindrawardana (Ombudsman en chef de l'Indonésie), Ulrike Grieshofer (chef du Secrétariat général de l'IIO) et Naseer Ahmad Rana (conseiller principal à la gouvernance, Banque mondiale). Ce fut l'occasion de présenter les expériences et les pratiques exemplaires mises en œuvre par les institutions d'ombudsman à travers le monde. Les intervenants ont abordé des sujets tels le rôle des institutions d'ombudsman pour une efficacité plus grande dans la prestation de services publics, la coopération avec d'autres parties prenantes, par exemple la société civile, et comment elles améliorent la gouvernance axée sur les citoyens.

Dans le résumé de l'événement publié sur le site Web de l'IIO, la Banque mondiale conclut : « *Le message fort et unanime issu de cette rencontre est que les institutions d'ombudsman, qui cherchent à favoriser une gouvernance efficace, souple et responsable, sont de plus en plus importantes pour la Banque mondiale et que d'autres collaborations sont à prévoir* ».

La Banque mondiale a réaffirmé sa volonté de continuer à développer des liens plus étroits avec l'IIO et de favoriser un engagement plus systématique avec les institutions d'ombudsman à tous les niveaux. Dans ses efforts pour renforcer cette relation, l'IIO a apporté son aide à la Governance Global Practice Unit de la Banque mondiale pour la préparation d'un projet de recherche conjoint intitulé « *Securing rights, voices and inclusion through ombudsman institutions* » (« Les institutions d'ombudsman au service des droits, des citoyens et de l'inclusion »). Même si le projet ne dispose pour l'instant d'aucun financement, la Banque mondiale a beaucoup apprécié sa collaboration avec l'IIO et a assuré l'Institut de son intention de continuer à collaborer avec lui, saluant toutes les initiatives qui permettraient aux deux organisations d'aller de l'avant dans ce domaine.

COMITÉ INTERNATIONAL DE COORDINATION DES INDH (CIC)

La 28^e réunion annuelle du Comité international de coordination (CIC) des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'Homme, qui s'est tenue à Genève, a été marquée par la signature officielle d'un protocole d'accord entre le CIC et l'IIO le 12 mars 2015.

L'IIO entretient depuis 2009 une relation étroite et un dialogue continuuel avec le CIC et souhaite sensibiliser la communauté des INDH au rôle des institutions d'ombudsman et à l'importance de leur travail quotidien pour la promotion et la protection des droits de l'Homme et pour la lutte contre leur violation. Ce dialogue permanent entre les deux institutions leur a permis de reconnaître que l'un de leurs principaux objectifs communs est d'appuyer la mise en place d'institutions fortes et efficaces capables de promouvoir et de protéger les droits de l'Homme.

Guidés par leur volonté d'établir une relation de coopération mutuellement profitable, le président du CIC Lourence Mushwana et le président de l'IIO John R. Walters ont signé au nom des deux organisations un protocole d'accord qui souligne leur volonté de coopérer étroitement dans le futur, de favoriser l'échange d'information et d'expertise et d'encourager la participation à des conférences, des réunions, des visites d'étude et des ateliers.

La grande utilité de ce protocole d'accord, signé à Genève le 12 mars 2015, a été soulignée par les dirigeants des deux organisations, qui souhaitent ardemment que cette coopération soit mutuellement profitable aux deux parties. « *Ce protocole d'accord ne doit pas rester lettre morte. Les ombudsman et les commissions des droits de l'Homme doivent mettre en pratique les principes et coopérer aussi à l'échelle nationale* », a conclu John R. Walters, président de l'IIO.

Juste avant la tenue de la réunion annuelle, le secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter a assisté à un atelier du CIC sur l'accréditation en tant qu'observateur. Le CIC est conscient du fait qu'il faut réformer le processus d'accréditation pour le rendre plus transparent. L'IIO avait déjà informé le CIC des difficultés qu'avaient éprouvées certains membres de l'IIO à l'égard de son processus d'accréditation. Bien que tout n'ait pas été résolu, le CIC s'efforce d'améliorer les procédures.

Le président et le secrétaire général de l'IIO ont eu le plaisir de participer à un événement parallèle qui portait sur une approche fondée sur les droits de l'Homme pour le travail de l'ombudsman, organisé par la Commission des droits de l'Homme de l'Irlande du Nord en collaboration avec l'Ombudsman de l'Irlande du Nord. Il s'agissait de la présentation d'un guide sur les droits de l'Homme préparé par les deux institutions avec le soutien financier du programme de subventions régionales de l'IIO (se reporter au chapitre précédent).

Le secrétaire général a été invité à prendre la parole et a saisi l'occasion pour parler de l'IIO, de son travail et de son intérêt particulier pour certaines initiatives de formation. Il a aussi indiqué à quel point il appréciait ce projet de l'Ombudsman de l'Irlande du Nord de mettre en œuvre une approche fondée sur les droits de

l'Homme et a souligné que l'IIO était ravi de voir que le fait « *d'encourager l'initiative d'une institution d'ombudsman pouvait être bénéfique à toute la communauté des ombudsman* ».

CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES NATIONS UNIES (ECOSOC)

Le Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC) est l'un des six principaux organes des Nations Unies établis par la Charte des Nations Unies. L'IIO avait demandé en mai 2013 que lui soit accordé le statut consultatif auprès de l'ECOSOC, ce qui lui donnerait accès non seulement à l'ECOSOC, mais aussi à ses nombreux organes subsidiaires, aux mécanismes de défense des droits de l'Homme des Nations Unies et à des conférences.

Un an plus tard, la Section des ONG du Département des affaires économiques et sociales (Secrétariat de l'ONU) a informé l'IIO que sa demande allait être examinée à la prochaine séance du Comité. Avant l'ouverture de la séance, la Section des ONG a examiné toutes les demandes et a informé le Secrétariat général de l'IIO qu'en ce qui concerne le nom des pays, il fallait que le nom des membres apparaissant sur le site Web de l'IIO corresponde à la terminologie utilisée à l'ONU.

Étant donné la nature délicate de cette question, le Conseil d'administration de l'IIO a souhaité demander son avis aux membres affectés par cette procédure et a donc renoncé pour le moment à aller de l'avant avec sa demande de statut consultatif à l'ECOSOC.

INSTITUT LATINO-AMÉRICAIN DES OMBUDSMAN (ILO)

À l'occasion de la réunion de Vienne du Conseil d'administration de l'IIO, la présidente Beverley Wakem et le président de l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO), Carlos Constenla, ont signé le 27 octobre 2014 un protocole d'accord entre les deux institutions, qui marque un jalon important dans les relations entre l'IIO, ses membres et ses homologues latino-américains.

Créé en 1984, l'ILO a pour but de promouvoir le concept de l'ombudsman, de contribuer au renforcement des processus démocratiques et de promouvoir et protéger les droits de l'Homme. En plus de chercher à renforcer le concept de l'ombudsman, l'ILO encourage les études relatives au domaine de l'ombudsman, veut faciliter la création de réseaux et soutenir la coopération entre les différentes institutions d'ombudsman.

En signant ce protocole d'accord, les deux institutions reconnaissent qu'elles partagent des objectifs similaires comme le renforcement du concept d'ombudsman et l'appui aux efforts des institutions d'ombudsman existantes et nouvelles visant l'amélioration et la protection des droits civils et des droits de l'Homme.

PARTICIPATION DE L'IIO À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX

CONFÉRENCE MONDIALE DE L'AOA À SEOUL

Pour marquer le 20^e anniversaire de l'Ombudsman de Corée, la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) a accueilli à Séoul du 1^{er} au 3 juillet 2014 la Conférence mondiale des ombudsman de l'Asie, la réunion du Conseil d'administration de l'Association des ombudsman d'Asie et l'assemblée générale de la région Asie de l'IIO.

La conférence a accueilli des délégations du monde entier, dont celles de l'Autriche, du Canada, de la Chine, des États-Unis, de l'Indonésie, de l'Iran, de l'Irlande, du Japon, de la Malaisie, du Pakistan et de la Thaïlande, soit un total d'environ 200 personnes en provenance de Corée et d'ailleurs.

L'IIO était représenté par Diane Welborn (É.-U.), alors deuxième vice-présidente de l'IIO, le secrétaire général Günther Kräuter, Peter Tyndall (Irlande), alors président de la région Europe, et Howard Sapers (Canada), membre du Conseil d'administration. Ils sont tous intervenus à titre de conférenciers ou de présidents de séance de travail. Un expert de la Banque mondiale était aussi présent lors des fructueuses discussions.

Un large éventail de sujets a été abordé lors de cette conférence très exhaustive. Mentionnons, entre autres : les défis rencontrés à l'heure actuelle par les institutions d'ombudsman à travers le monde, le rôle des nouvelles technologies dans leur travail et la mise en place de mesures pour le partage des rôles entre les institutions d'ombudsman.

CONFÉRENCE BIENNALE DE LA RÉGION EUROPE DE L'IIO

La conférence biennale de la région Europe de l'IIO, organisée par le bureau du Chancelier de Justice de l'Estonie, a eu lieu du 17 au 19 septembre 2014 à Tallinn. Le thème de la conférence était « *The Ombudsman's Role in a Democracy* » (« Le rôle de l'Ombudsman dans une démocratie ») et des participants de quelque 30 pays ont examiné comment les institutions d'ombudsman pouvaient contribuer à la création et au fonctionnement d'une démocratie forte et robuste. Parmi les sujets abordés,

mentionnons l'incidence des règlements internationaux et européens sur le travail des institutions d'ombudsman, l'opportunité d'un éventuel appui des ombudsman aux réformes législatives et leur implication dans la supervision des activités de surveillance de l'État.

Parmi ceux qui ont pris la parole, citons l'ombudsman d'Irlande et alors président de la région Europe Peter Tyndall, le Médiateur européen Emily O'Reilly, Morten Kjaerum, directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, ainsi que des représentants des universités estoniennes – Rein Müllerson de l'Université de Tallinn, Lauri Mälksoo de l'Université de Tartu et Wolfgang Drechsler de l'Université de technologie de Tallinn.

La conférence a été précédée d'une réunion du Conseil d'administration de la région Europe et de l'assemblée générale de la région pendant laquelle les membres présents et votants ont approuvé les modifications apportées aux statuts de la région et ont aussi convenu de publier une déclaration de solidarité et un appel à une aide d'urgence pour les personnes déplacées en Ukraine.

DEUXIÈME SYMPOSIUM INTERNATIONAL DE L'OMBUDSMAN À ANKARA

Deux ans seulement après la création de l'Ombudsman de Turquie (Kamu Denetçiliği Kurumu, KDK), les participants venus d'institutions d'ombudsman du monde entier ont pu constater les progrès accomplis par la jeune institution au cours du Deuxième symposium international de l'ombudsman organisé par cette dernière et qui s'est tenu à Ankara les 21 et 22 octobre 2014.

Dans le cadre de cet événement, l'Ombudsman en chef Nihat Ömeroğlu a insisté sur la nécessité d'apporter d'autres modifications à la loi sur l'ombudsman et de la mettre en œuvre plus rigoureusement afin de permettre à l'institution de travailler plus efficacement. Le nombre élevé de plaintes reçues – plus de 11 500 jusqu'à maintenant – illustre le fait que l'institution est pleinement opérationnelle, a-t-il déclaré.

Le commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe, Nils Muiznieks, a parlé des moyens d'atteindre les groupes les plus vulnérables de la société, citant l'importance cruciale des médias traditionnels, des réseaux sociaux et de l'échange réciproque d'informations et d'idées avec les ONG dans ce processus. Le nombre de plaintes augmente en temps de crise économique, ce qui rend d'autant plus malheureuse la fermeture d'institutions d'ombudsman dans plusieurs régions d'Europe.

Le président Recep Tayyip Erdoğan s'est adressé aux participants. Après s'être exprimé sur la situation politique actuelle, il a exprimé son soutien à l'institution d'ombudsman récemment créée. Dans son intervention, le secrétaire général de l'IIO a souligné l'importance de la coopération internationale entre les institutions d'ombudsman et a saisi l'occasion pour parler des projets actuels et récemment achevés de l'IIO. Dans ses remarques de clôture, il s'est dit ravi de voir que l'Ombudsman de la Turquie avait récemment fait une demande d'adhésion auprès de l'IIO. Cette demande a été approuvée par le Conseil d'administration de l'IIO lors de sa réunion annuelle à Vienne qui s'est tenue une semaine après le symposium d'Ankara.

DEUXIÈME FORUM MONDIAL DE DROITS DE L'HOMME AU MAROC

Le président de l'IIO a assisté au Deuxième Forum mondial des droits de l'Homme qui s'est tenu à Marrakech, au Maroc, du 27 au 30 novembre 2014. Cette deuxième édition a réuni plus de 6 000 participants de plus d'une centaine de pays représentant des ONG locales, régionales et internationales, des agences des Nations Unies, des gouvernements, des INDH et des organismes œuvrant dans le domaine des droits de l'Homme. Ils ont pu discuter d'un large éventail de questions concernant les problèmes majeurs auxquels sont confrontés les ombudsman et les INDH dans leur travail.

Le programme 2014 proposait une foule de conférences et d'activités. Cinquante forums thématiques différents ont ainsi permis d'aborder des sujets comme les droits des femmes et la parité, les droits des enfants et les droits des personnes handicapées. Onze séminaires de formation organisés au cours du forum ont donné aux participants l'occasion d'en apprendre davantage sur la lutte contre le trafic des personnes, les mécanismes de protection des droits de l'Homme et la prévention de la torture, pour ne citer que cela.

15^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE LA THAÏLANDE

À l'occasion de son 15^e anniversaire, le bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a organisé à Bangkok le 30 mars 2015 un séminaire international d'une journée intitulé « *Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation* » (« L'Ombudsman, un mécanisme pour une nation équitable »).

Dans son discours, le président de l'IIO, John R. Walters, a félicité le bureau pour son travail soutenu en ce qui concerne le traitement des plaintes et a souligné que le nombre de plaintes traitées par le bureau prouve que les citoyens se tournent vers l'ombudsman pour obtenir de l'aide et que cela montre clairement l'importance de cette institution. Le président Walters a en outre indiqué qu'une institution

d'ombudsman souhaitant devenir un mécanisme de promotion de l'équité doit veiller à être la plus performante possible, ne faire preuve d'aucun préjugé et être totalement intègre. Un autre discours a été prononcé par Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong et secrétaire de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA).

Le séminaire a été suivi d'un atelier de formation intitulé « *The Importance of Continuous Improvement in Complaint Handling and Customer Service* » (« L'importance de l'amélioration continue dans le traitement des plaintes et le service à la clientèle »), qui s'est tenu à Pattaya du 31 mars au 3 avril 2015. L'atelier combinait deux formations de haut profil adaptées par l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie). On peut trouver plus d'informations à ce sujet dans un chapitre précédent du rapport.

DEUXIÈME ANNIVERSAIRE JAPANESE ASSOCIATION FOR OMBUDSMAN STUDIES

La première vice-présidente Diane Welborn a assisté à la conférence soulignant le dixième anniversaire de la Japanese Association for Ombudsman Studies (JAOS) à l'Université de Kansai, à Osaka, le 19 avril 2015. Elle a profité de l'occasion pour présenter un document portant sur « *The Recent Trends of the International Ombudsman Institute* » (« Les évolutions récentes au sein de l'Institut international de l'Ombudsman »).

Elle a évoqué le travail effectué par les bénévoles du bureau de l'Ombudsman de l'Ohio, afin de souligner des exemples de bénévolat auprès des nombreux conseillers administratifs présents à la conférence qui font également du bénévolat dans leur bureau local. C'est le professeur Kimiyoshi Toyama, président de la JAOS et membre de l'IIO qui a présidé la table ronde. Les autres intervenants étaient M. Arai, directeur général du Bureau des évaluations administratives (BEA) du ministère de l'Intérieur et de la Communication et membre de l'IIO, et M. Terutaka Tagoto, conseiller administratif bénévole et moine bouddhiste. La séance de questions-réponses qui a suivi la table ronde fut très animée. Les difficultés récentes rencontrées par certains ombudsman en Amérique du Nord face aux fonctionnaires élus du gouvernement ont été abordées. On a aussi parlé des raisons justifiant la création de bureaux d'ombudsman dans divers lieux aux États-Unis. Ce fut aussi l'occasion de constater que les ombudsman japonais réfléchissent beaucoup aux contextes et aux conditions dans lesquels ils travaillent et qu'ils comparent le modèle japonais à celui des autres membres de l'IIO.

Avant la conférence, Diane Welborn a visité le ministère de l'Intérieur et de la Communication, où elle a pu discuter des pratiques de l'ombudsman avec Ken Sanuki, directeur général adjoint du Bureau des évaluations administratives, et avec les membres de son personnel. Elle a aussi donné une conférence intitulée « *Finding the*

Seeds of Reform in the Piles of Complaints » (« Identifier les « graines » de la réforme dans le tas des plaintes ») pour les responsables des 50 BEA locaux au Japon.

SÉMINAIRE NATIONAL DU RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS À VARSOVIE

Le Dixième séminaire national du Réseau européen des médiateurs a eu lieu du 26 au 28 avril 2015 à Varsovie, en Pologne. Cette conférence, organisée par le Médiateur européen tous les deux ans, a été coorganisée cette fois-ci avec le Défenseur des droits civiques de Pologne et présidente de la région Europe de l'IIO, Irena Lipowicz.

La rencontre, qui s'est déroulée sous le thème « *Ombudsmen against Discrimination* » (« Les ombudsmen contre la discrimination ») a permis à la trentaine de médiateurs nationaux présents d'échanger leurs expériences et leurs idées. Les droits des personnes handicapées, des personnes âgées et des minorités nationales figuraient au menu des discussions. Les premières allocutions portaient sur l'expérience et la perception des institutions d'ombudsman, ainsi sur les organes communautaires compétents, tels le Forum européen des personnes handicapées, la Direction de la Commission européenne et le Bureau du commissaire aux droits de l'Homme. Chacun des grands thèmes a fait l'objet de discussions plus approfondies dans des groupes de travail distincts.

La région Europe de l'IIO a profité de cet événement pour tenir une réunion de son Conseil d'administration. Le secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter, qui assistait aussi au séminaire, a été invité à participer à cette réunion en tant qu'observateur.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Outre le fait que les membres du Conseil d'administration de l'IIO soient présents à de nombreux événements régionaux, nationaux et internationaux, c'est toujours avec joie que le Secrétariat général accueille des visiteurs venus d'institutions d'un peu partout dans le monde, qu'elles soient membres ou non de l'IIO.

Le 14 août 2014, **l'Ombudsman de la province de Sindh**, M. Asad Ashraf Malik, a rencontré le secrétaire général Günther Kräuter au siège de l'IIO à Vienne. Il a longuement parlé des tâches et des difficultés auxquelles son institution est confrontée et du fait que son bureau met actuellement l'accent sur la protection des droits des femmes et des enfants au Pakistan, car les crimes d'honneur et le travail des enfants continuent d'être de graves problèmes dans la société pakistanaise. Souhaitant donner à la population de la province un accès rapide et peu coûteux à la justice, l'Ombudsman a mis en place ces dernières années plusieurs bureaux régionaux, ce qui a beaucoup aidé à faciliter l'accès à la justice au Pakistan.

Le secrétaire général a accueilli à Vienne le 29 août 2014 et le 12 juin 2015 une délégation de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (**ACRC**). Ces visites très chargées ont toutes deux été organisées en coopération avec l'Académie internationale de lutte contre la corruption (IACA), car l'IIO coopère régulièrement avec l'IACA depuis la signature d'un protocole d'accord en 2012. Le but de ces rencontres était de donner à la délégation coréenne un aperçu des fonctions, des objectifs et du mandat du Collège des médiateurs autrichiens et de l'Institut international de l'Ombudsman. Une attention particulière a été portée aux avantages auxquels ont accès les membres de l'IIO – formations de haut niveau, subventions régionales et conférences régulières. Chaque présentation a été suivie d'une discussion animée, qui a porté sur des sujets comme le rôle de l'ombudsman alors qu'on assiste à une privatisation des services publics, la mise sur pied d'institutions d'ombudsman spécialisées et le pouvoir que possède l'ombudsman d'assumer de nouveaux mandats comme la surveillance des droits de l'Homme.

Une délégation du **Yuan de contrôle (Taïwan)** a rendu une visite de courtoisie au siège de l'IIO le 2 février 2015 et a rencontré le secrétaire général Günther Kräuter et la chef du Secrétariat général, Ulrike Grieshofer. La délégation était conduite par M. Bau Tzong-ho, membre du Yuan de contrôle et président de la Commission des affaires étrangères, qui a transmis les meilleures salutations de la présidente du Yuan de contrôle, Mme Po-ya Chang et a saisi l'occasion de cette courte visite pour en apprendre davantage sur les projets les plus récents de l'IIO.

Le secrétaire général Günther Kräuter a aussi reçu en juin 2015 une délégation de **l'Ombudsman coréen de l'Administration du programme d'acquisition de la Défense (DAPA)** et a familiarisé ses visiteurs aux activités, à la structure et au fonctionnement de l'IIO. L'Ombudsman Lee a ensuite donné un aperçu du fonctionnement et des compétences de son institution et a expliqué que son mandat portait principalement sur les allégations de corruption entre les fabricants d'armes et les employés de l'Administration du programme d'acquisition de la Défense.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

Dame Beverley Wakem a démissionné de son poste de présidente de l'IIO lors de la réunion du Conseil d'administration de l'IIO qui s'est tenue en 2014. Beverley Wakem, dont le mandat en tant qu'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande se terminera en 2015, a profité de la réunion du Conseil d'administration à Vienne pour dire adieu à ses collègues et remettre la présidence à John R. Walters, Ombudsman de la Namibie.

Elle avait auparavant été vice-présidente de la région Australasie et Pacifique pendant un an avant d'être élue présidente de l'IIO en 2010 et reconfirmée à ce poste par un vote unanime en 2011 et 2012. Elle a donc été présidente l'IIO pendant quatre ans. Les contributions qu'elle a faites au cours de son mandat ont été exceptionnelles. Elle a prouvé à de nombreuses reprises son engagement sans faille envers l'IIO lorsqu'il s'agissait de faire connaître le travail et la vision de l'Institut, ce qui lui a permis de forger des partenariats plus étroits avec les collègues et les associations d'ombudsman du monde entier.

Beverley Wakem a rendu un grand service à l'organisation lorsqu'elle a pris en main le projet de réforme complète des statuts de l'IIO. Sous sa direction éclairée, un processus de travail transparent et inclusif de deux ans s'est conclu en 2012 par une approbation unanime des statuts révisés de l'IIO, ce qui a ouvert la voie au renforcement de l'IIO comme organisation de premier plan au sein de la communauté internationale des ombudsman.

Dans son rôle d'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande et dans le cadre du 50^e anniversaire de son bureau, Beverley Wakem a aussi accueilli le 10^e Congrès mondial de l'IIO à Wellington en 2012.

Sa grande expérience en tant qu'ombudsman et comme membre actif de la communauté internationale des ombudsman a largement contribué à faire évoluer à grands pas l'IIO ces dernières années. Elle fut très utile au sein du Conseil d'administration et ses conseils sont très recherchés par ses collègues. Le Conseil d'administration de l'IIO a donc convenu à l'unanimité d'accorder le statut de membre honoraire à vie à Dame Beverley Wakem afin de lui exprimer sa profonde gratitude.

Conformément à l'article 19.11 des statuts de l'IIO : « *Tout poste devenu vacant entre deux assemblées générales, à l'exception du poste de secrétaire général, doit être pourvu par le Conseil d'administration. Si, toutefois, le président quitte ses fonctions, il est remplacé par le premier vice-président. Si le premier vice-président quitte ses*

fonctions, il est remplacé par le deuxième vice-président. Si le deuxième vice-président quitte ses fonctions, le Conseil d'administration élit un de ses membres au poste vacant jusqu'à la prochaine Assemblée générale. »

En conséquence, John Walters, alors premier vice-président de l'IIO, a été nommé au poste de président en remplacement de Beverly Wakem et Diane Welborn, alors deuxième viceprésidente, a été nommée au poste de première vice-présidente. Le poste de deuxième viceprésident étant donc devenu vacant, des élections ont eu lieu lors de la réunion du Conseil d'administration à Vienne en octobre 2014. Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande et à l'époque président de la région Europe de l'IIO a été élu à l'unanimité au poste de deuxième vice-président par le Conseil d'administration. La composition du Comité exécutif de l'IIO depuis octobre 2014 est donc la suivante :

Comité Exécutif	IOI Président M John R. WALTERS (Namibie)
	IOI Premier Vice-Présidente Mme Diane WELBORN (USA / Ohio)
	IOI Deuxième Vice-Président M Peter TYNDALL (Irlande)
	IOI Trésorier M Chris FIELD (Australie)
	IOI Secrétaire Général M Günther KRÄUTER (Autriche)

RÉGION CARAÏBES ET AMÉRIQUE LATINE

En raison de la mort inattendue en avril 2014 d'Edgardo José Bistoletti, Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine), il fallait trouver un collègue de la région Amérique latine (qui détient traditionnellement un poste) pour le remplacer au sein du Conseil d'administration de l'IIO.

Au vu de la situation et étant entendu que la région doit être bien représentée au Conseil d'administration de l'IIO, la présidente de la région Caraïbes et Amérique latine, Lynette Stephenson, a contacté le Secrétariat général de l'IIO et lui a demandé son soutien pour la tenue d'un vote électronique destiné à élire le représentant de l'Amérique latine au Conseil d'administration, demande bien entendu acceptée avec plaisir par le Secrétariat général.

Une des successeurs de l'Ombudsman Bistoletti, Analía Colombo, Ombudsman de la province de Santa Fe et des enfants (Argentine), a été désignée comme candidate au poste et élue représentante de l'Amérique latine au Conseil d'administration de l'IIO en septembre 2014. Dans sa déclaration, Mme Colombo a souligné les efforts entrepris

par M. Bistoletti pour promouvoir la coopération entre les institutions d'ombudsman de la région Amérique latine et a assuré ses collègues du Conseil d'administration de l'IIO qu'elle poursuivrait dans cette voie.

Analía Colombo est diplômée en droit de l'Université nationale de Rosario et possède un diplôme d'études supérieures en théorie et pratique de la négociation de la Harvard Law School. Elle a été procureure au bureau du procureur de la province de Santa Fe, a travaillé comme avocat au département des Affaires juridiques de la municipalité de Rosario (Argentine) et a été conseillère juridique du conseil municipal de Rosario. À titre d'Ombudsman des enfants de la province de Santa Fe, Mme Colombo a mis à profit son expertise à plusieurs reprises dans les questions relatives aux enfants, qu'il s'agisse par exemple de la protection et de la promotion des droits des enfants et des adolescents ou de la Loi sur la mise en place d'un registre unique de demandeurs de tutelle aux fins d'adoption.

RÉGION EUROPE

Après l'élection de Peter Tyndall au poste de deuxième vice-président de l'IIO, le poste de président régional était devenu vacant. Un vote électronique a donc été tenu par le Secrétariat européen sortant à Dublin en décembre 2014. Irena Lipowicz, Défenseur des droits civiques de Pologne, a été élue présidente de la région Europe.

Mme Lipowicz, qui a été députée de 1991 à 2000, a été ambassadrice de la République de Pologne auprès de la République d'Autriche de 2000 à 2004 et ambassadrice-représentante du ministre des Affaires étrangères pour les relations polono-allemandes de 2004 à 2006. Elle a été nommée Défenseur des droits civiques de Pologne en 2010. Elle a rejoint le Conseil d'administration de l'IIO peu de temps après et y a été très active et très utile. Mme Lipowicz a ainsi largement contribué aux échanges d'expériences entre les institutions d'ombudsman à travers le monde. Elle prônait avec force la solidarité au sein de la communauté des ombudsman et a apporté son aide lorsque des collègues ont eu besoin de soutien en temps de crise.

Lors d'un vote électronique organisé par la région Europe, les membres ont approuvé la modification des statuts régionaux de manière à permettre l'élection d'un vice-président régional. C'est donc sur la base de cette modification qu'Elisabet Fura, Ombudsman parlementaire de la Suède, a été désignée candidate au poste de vice-présidente et a été élue à ce poste au cours d'un vote électronique qui s'est tenu en juin 2015.

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Depuis septembre 2009, le Secrétariat général de l'IIO appuie le travail quotidien du secrétaire général et fournit également une aide et des services au Conseil d'administration.

Ulrike Grieshofer, chef du Secrétariat général, a pris un congé de maternité en août 2013. C'est Victoria Schmid qui a pris le relais et a assuré pendant une bonne partie de l'année la continuité. Elle a su gérer avec compétence les activités quotidiennes de l'IIO en l'absence de Mme Grieshofer et a apporté son aide au Conseil d'administration pour la mise en œuvre des grands projets, en collaboration avec l'équipe du Secrétariat (Ursula Bachler et Karin Wagenbauer). Le secrétaire général de l'IIO tient à remercier Victoria Schmid pour son dévouement et son travail consciencieux jusqu'au retour d'Ulrike Grieshofer en octobre 2014.

Il a été possible au début 2015 de recruter un stagiaire supplémentaire à titre de personnel temporaire. Le Secrétariat compte donc actuellement deux stagiaires, soit Petr Kudelka et Carmen Valero Gomez, qui ont rejoint l'équipe de l'IIO en mars et avril 2015 respectivement.

POLITIQUES DE L'IIO ET DÉCLARATIONS DE SOUTIEN

L'engagement de l'IIO envers la promotion et le développement du concept de l'ombudsman est très diversifié : il encourage la création et le développement des institutions d'ombudsman là où elles ne sont pas encore présentes et il finance des études, propose des formations, encourage l'échange d'informations et le partage du savoir

Dans son dialogue permanent avec les principales organisations internationales et parties intéressées, l'IIO intervient sur des sujets relevant du mandat des ombudsman et publie des déclarations au nom de tous ses membres. En tant que seule organisation internationale regroupant les institutions d'ombudsman, l'IIO traite de sujets ayant une importance particulière pour ses membres et, de cette manière, contribue à l'amélioration des services publics.

DOCUMENT SUR LA PRIVATISATION

Le Conseil d'administration de l'IIO a convenu que l'une des questions fondamentales pour l'IIO est d'assurer aux utilisateurs des services publics un accès à des mécanismes de recours indépendants. Comme de nombreux services publics sont en cours de privatisation, leur gestion est de plus en plus transférée au secteur privé. Cela a des conséquences sur le travail des ombudsman du monde entier, car cela entraîne une réduction de leur champ de compétence et supprime l'accès des citoyens à des mécanismes de recours.

Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande et deuxième vice-président de l'IIO a rédigé un document sur l'impact de la privatisation sur les institutions d'ombudsman, qui a depuis été adopté par le Conseil d'administration. L'IIO a saisi l'occasion de la relance de son site Web pour publier un entretien avec M. Tyndall dans lequel il aborde les principaux thèmes du document et explique la position de l'IIO à ce sujet.

Si certains services sont privatisés, les citoyens perdent potentiellement leur droit à demander réparation auprès d'une institution d'ombudsman indépendante. Il s'agit là d'une situation qui ne concerne pas une région géographique en particulier, mais qui semble être devenue un phénomène mondial. Cette tendance à la privatisation signifie une diminution du pouvoir d'enquête et de la compétence des ombudsman chargés des services publics et ce type de mécanisme de recours indépendant est même parfois aboli. Dans d'autres cas, la mise en place de nouvelles institutions

d'ombudsman ou autres types de mécanismes de recours est source de confusion pour les utilisateurs de services. Ainsi ont été mis en place par le secteur privé des mécanismes de recours non indépendants la plupart du temps.

L'adoption de ce document sur la privatisation signifie que l'IIO approuve la recommandation voulant que tous les services publics, privatisés ou non, restent de la compétence de l'ombudsman des services publics, car c'est le seul moyen de garantir aux citoyens un accès à des mécanismes de recours indépendants. L'IIO croit aussi que cette complexité dans la prestation de services doit être contrebalancée par la simplicité d'accès aux mécanismes de recours et indique qu'il faut rétablir l'accès aux mécanismes de recours offerts par un ombudsman lorsque ces mécanismes ont été abolis.

Au nom de la communauté internationale des ombudsmen, l'IIO tient à remercier Peter Tyndall pour son temps et son engagement dans l'élaboration de ce document d'orientation sur la privatisation (disponible sur le site de l'IIO). L'IIO demande à tous ses membres de surveiller attentivement l'évolution de la situation dans leurs pays respectifs et d'informer l'IIO des développements positifs ou négatifs afin que cette dernière puisse identifier les problèmes et les tendances émergents. L'IIO encourage tous les collègues à suivre attentivement cette question et milite pour que tous les services publics, privatisés ou non, restent de la compétence de l'ombudsman afin de garantir aux citoyens un accès à des mécanismes de recours indépendants.

CRISE DES RÉFUGIÉS

La crise des réfugiés, qui a commencé début 2015 avec les événements tragiques en Méditerranée et a fait depuis des milliers de victimes, ne cesse de secouer le monde. Les reportages quotidiens sur des incidents tragiques prouvent l'énorme étendue du problème, qui ne se limite pas aux frontières de l'Europe, mais atteint maintenant l'Europe centrale, comme en témoigne la mort horrible de 70 victimes de trafiquants dont les corps ont été découverts dans les environs de Vienne en 2015. Les tentatives désespérées des gens pour émigrer d'Afrique et du Moyen-Orient vers l'Europe s'expliquent par la répartition inégale des ressources à l'échelle mondiale et l'instabilité politique dans plusieurs régions du monde.

Derrière cette tragédie humanitaire se cache une crise profonde en ce qui concerne les droits de l'Homme. Les migrants tentent d'échapper à une situation qui se détériore en raison de la guerre et de la pauvreté et croient qu'ils pourront trouver une vie paisible et une meilleure situation sociale. La nature et l'ampleur de ces événements démontrent encore une fois qu'une telle crise ne peut être résolue uniquement par les pays directement concernés ou certaines organisations.

Dans une lettre ouverte (qu'on peut consulter sur son site Web), l'IIO a donc appelé ses membres à encourager leurs administrations et gouvernements respectifs à unir leurs forces pour trouver des solutions à la crise des réfugiés. L'IIO en appelle particulièrement à l'Union européenne et à l'Union africaine pour qu'elles prennent leurs responsabilités et aident à prévenir de telles tragédies en allouant des ressources supplémentaires pour empêcher de façon proactive ces tragédies humanitaires, fournissent une aide rapide en cas d'urgence et prennent des mesures rapides et quotidiennes pour aider les gouvernements des différents États.

COMMUNICATION

RELANCE DU SITE WEB DE L'IIO

Une des grandes priorités du plan stratégique à long terme de l'IIO est de revoir la stratégie de communication et de publications. Le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé la création d'un groupe de travail réunissant des spécialistes de la communication travaillant au sein d'institutions d'ombudsman membres de l'IIO, dont l'objectif serait d'évaluer et de formuler pour l'organisation une stratégie. Le groupe de travail a préparé un rapport détaillé sur les résultats de cet atelier et le Conseil d'administration de l'IIO a convenu que parmi toutes les propositions faites par le groupe de travail, la priorité devrait être accordée à la relance du site Web de l'organisation.

Le site Web de l'IIO a été mis sur pied en 2010, peu de temps après le déménagement du siège à Vienne et le groupe de travail a convenu que bien qu'il contenait toutes les informations nécessaires, il n'était plus conforme aux normes actuelles pour ce qui est de la conception graphique, de l'efficacité, de la disposition des rubriques et de la navigation intuitive. Comme il s'agit de l'outil principal de promotion et d'information de l'IIO et qu'il lui permet de renforcer sa visibilité et de mieux faire connaître ses activités, le groupe avait recommandé une refonte du site selon les normes les plus récentes.

C'est donc avec plaisir que l'IIO a présenté en juin 2015 son nouveau site Web à tous les membres et parties intéressées. La convivialité et l'accessibilité totale du site étaient les principaux objectifs de cette relance. Il est maintenant possible d'avoir un accès complet au site à partir d'un appareil mobile. Grâce à l'utilisation de Google Translate, les rubriques dont le contenu est mis à jour régulièrement, comme les NOUVELLES, sont devenues plus accessibles aux utilisateurs intéressés. L'IIO est convaincu que

ces changements vont ouvrir de nouvelles voies pour la communication entre ses membres et la communauté internationale des ombudsmen et qu'ils seront utiles pour tous les citoyens intéressés par les questions relatives au travail de l'ombudsman.

Une nouvelle fonctionnalité a aussi été introduite : **la base de données IIO** (*Case Database*). Le Secrétariat général invite tous les membres à accéder à la section réservée aux membres et à contribuer activement à ce nouvel outil qui facilitera grandement l'échange des expériences et des pratiques exemplaires entre collègues du monde entier.

L'IIO tient à exprimer sa profonde gratitude au groupe de travail chargé de la communication pour sa vision et à l'équipe du Secrétariat général pour la mise en œuvre de ce site Web moderne et accessible.

HISTOIRE DE L'IIO

Le projet entourant la rédaction d'une « Histoire de l'IIO » prend enfin forme. Le style et le contenu de cette publication ont été approuvés lors de la réunion du Conseil d'administration de l'IIO à Vienne en 2014, sur la base d'un document-cadre rédigé par Linda Reif. Il a été convenu que la publication devrait être facile à comprendre et accessible à un large public. Il faudrait expliquer le développement de l'IIO dans le contexte historique plus large du rôle de l'ombudsman, en intégrant à l'histoire des récits personnels, des entrevues avec des personnalités importantes et des photographies de manière à rendre la lecture vivante et animée.

Un comité de rédaction présidé par l'ancien secrétaire général de l'IIO Peter Kostelka a été formé pour gérer les prochaines étapes – préparation d'une demande de propositions et recueil de suggestions pour établir une liste d'auteurs susceptibles de convenir pour la rédaction d'un tel ouvrage.

Neuf candidats prometteurs, très expérimentés et bien connus dans le milieu des ombudsmen, ont été invités à soumettre des propositions. Le choix de l'auteur sera fait lors de la réunion du Conseil d'administration en Namibie.

RÉGION AFRIQUE

Le gouvernement a pris la décision stratégique d'élargir le mandat de **l'Ombudsman du Botswana** pour y inclure les enquêtes sur les violations des droits de l'Homme. L'Ombudsman a piloté un projet de service d'éducation du public et a poursuivi ses consultations sur la modification de la Loi sur l'ombudsman de 1995. Le bureau a effectué une restructuration organisationnelle. Il a aussi terminé la rédaction de son plan annuel et a ouvert une succursale dans le nord-ouest du pays. Mentionnons enfin que son personnel a signé des contrats et des accords de rendement.

Le Médiateur du Faso a mis en place un cadre de concertation avec les ministères afin de faciliter le traitement des plaintes et d'accélérer la mise en œuvre des recommandations. Dix ministères sur 24 ont à ce jour signé le Cadre de concertation, qui a prouvé son efficacité. Le Médiateur est également intervenu pendant la crise sociopolitique de 2014 qui a atteint son paroxysme avec le soulèvement populaire d'octobre 2014 et qui a conduit à la chute de l'ancien régime et la mise en place d'un gouvernement de transition.

Dans cette volonté populaire de justice, d'équité et de bonne gouvernance, le Médiateur joue un rôle majeur dans le rétablissement de la paix au Burkina Faso. À la demande du président, le Médiateur a été activement impliqué dans les négociations de rétablissement de la paix dans la perspective des élections d'octobre 2015. Le principal défi pour les parties impliquées dans le processus était de mener cette mission de médiation dans le cadre d'une réconciliation nationale sur fond de tensions extrêmes entre les acteurs sociopolitiques. La *Loi portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso* ne permettait pas à ce dernier de mener des activités partisans. Toutefois, le succès du processus de paix a permis de légitimer l'action du Médiateur dans le cadre de la recherche de la paix sociale.

Les ombudsman des États membres de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) ont décidé d'aider le Médiateur du Faso à renforcer le processus démocratique pour que soient possibles des élections pacifiques. Lors d'une mission effectuée en avril 2015, les ombudsman des États membres de l'UEMOA sont venus au Burkina Faso rencontrer les plus hautes autorités et discuter avec les représentants des autorités traditionnelles et religieuses, les syndicats, la société civile, les forces de défense et de sécurité et les médias. Un rapport global sur ces consultations contenant des propositions et des suggestions a été envoyé à différents groupes cibles et autorités politiques diverses. Le Médiateur du Faso a visité 13 régions du

1) les contributions proviennent des présidents régionaux de chacune des régions

Burkina Faso afin de communiquer les résultats et les conclusions de cette mission de solidarité et demander aux acteurs régionaux de conclure un accord pour la tenue d'élections pacifiques.

Le Médiateur de la République de Côte-d'Ivoire a entrepris une mission afin de rencontrer les gens partout au pays pour consigner leurs plaintes. Des réunions ont également eu lieu avec diverses institutions de service public en vue de nommer des coordonnateurs permettant une résolution plus rapide des plaintes. Le bureau a participé à des activités régionales et sousrégionales en Afrique et ailleurs (atelier de l'IIO sur les MNP en Lettonie). Il s'est heurté à un certain nombre de défis, comme la faible sensibilisation du public à l'existence et au rôle du médiateur – des efforts ont donc été entrepris pour accroître la visibilité de l'institution. Le Médiateur a travaillé sur des cas de litiges fonciers et de conflits entre chefferies. Il recommande que les questions entourant le règlement des revendications foncières dans les pays africains fassent l'objet d'une recherche dans le cadre d'études régionales distinctes pour les pays francophones et anglophones, car leurs systèmes juridiques ne sont pas les mêmes.

La Commission de la justice administrative du Kenya (Ombudsman) a accueilli le Deuxième colloque annuel des ombudsman africains. Ont été examinés un recueil de principes relatifs au rôle de l'ombudsman ainsi que les stratégies visant à renforcer les institutions d'ombudsman en Afrique. Le bureau a également effectué des visites de comté et organisé des activités de sensibilisation. Les membres du public et les fonctionnaires des différents comtés ont ainsi pu interagir avec la Commission et en apprendre davantage sur son mandat et ses fonctions. Le Kenya a également accueilli la 8^e réunion du Comité exécutif de l'AOMA à Nairobi. Les ressources financières et humaines insuffisantes représentent toujours une difficulté majeure pour le bureau, car le budget alloué ne suffit pas à couvrir les besoins et le gel des embauches dans les services publics se traduit par un faible rendement du personnel. Les procédures d'enquête les plus importantes ont été l'enquête sur le Fonds national de sécurité sociale et les enquêtes sur certaines irrégularités au sein de la Commission sur l'éthique et la lutte contre la corruption.

L'Ombudsman de Namibie a préparé un plan d'action national sur les droits de l'Homme qui a été lancé par le président en décembre 2014. Le bureau a aussi mis sur pied pour les enfants un projet d'éducation aux droits de l'Homme. Les enquêteurs ont ainsi visité des écoles et expliqué le mandat du bureau de l'Ombudsman, en mettant un accent particulier sur les droits de l'enfant. Le bureau a aussi distribué une version simplifiée et « facile à lire » de la Constitution namibienne de manière à la rendre plus accessible au public. Un autre jalon important a été la nomination d'un Défenseur des enfants et la création d'un département juridique doté d'un effectif complet au sein du bureau de l'Ombudsman. Ce dernier a mené une enquête sur les

circonstances entourant la mort d'un membre de « *Children of the Liberation Struggle* » (« Enfants de la lutte pour la libération ») en août 2014 qui s'est penchée sur des violations diverses des droits administratifs et des droits de l'Homme. L'Ombudsman a également enquêté sur les circonstances entourant la détention d'un garçon de quatre ans et de sa mère dans une cellule des services de police et il a formulé diverses recommandations à la police namibienne concernant la détention des mères avec leurs enfants. Suite à cette enquête, l'Ombudsman a été invité par le Conseil national à soumettre un rapport sur de possibles mesures pour garantir la protection des droits des enfants et leur sécurité lorsque leurs mères sont en garde à vue et qu'aucun parent n'est disponible pour prendre soin de l'enfant.

La Commission d'enquête de Zambie a élargi sa structure organisationnelle. Le Cabinet a approuvé et financé l'embauche de personnel et le déménagement dans un autre immeuble, car le bâtiment actuel dans le centre de Lusaka est vieux et délabré. Un bureau convenable a été trouvé et on prévoit un déménagement fin octobre 2015. L'enquête la plus importante de cette année concernait la discrimination dont avaient été victimes des fonctionnaires de sexe féminin à qui on avait refusé le droit de cotiser à un régime de retraite. Ces femmes étaient désavantagées du fait qu'elles ne pouvaient réclamer de prestations de retraite après avoir travaillé pour le gouvernement. Le bureau de l'enquêteur général a travaillé avec toutes les parties prenantes de manière à ce qu'un décret visant le paiement de ces prestations soit émis. Un autre cas est celui de la Zambia Telecommunications Company (Zamtel), qui avait signé un protocole d'accord avec Barclays Bank Zambia Limited afin que les employés de Zamtel puissent avoir accès aux prêts de la Banque. Malheureusement, les déductions ont été faites, mais l'argent n'a pas été remis à la Barclays Bank, ce qui fait que le montant à rembourser ne cessait de croître. L'enquêteur général a veillé à ce que les plaignants soient remboursés par la Banque, avec intérêts.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'Ombudsman de l'Alberta (Canada) s'intéresse maintenant à l'éducation et à la formation. Les enquêteurs ont commencé à animer des formations pour les fonctionnaires concernés. L'Ombudsman Peter Hourihan a visité neuf collectivités et a organisé plusieurs présentations. Il a eu aussi plusieurs rendez-vous d'évaluation avec des plaignants. Un compte Twitter a été créé en juillet 2014 (@AB_Ombudsman) et un nouveau système de gestion des cas a été mis en œuvre à l'été 2014. Le conseiller juridique de l'Ombudsman a passé en revue l'*Ombudsman Act*. Des modifications et des recommandations seront proposées aux représentants des comités concernés, parallèlement à l'examen provincial bisannuel du *Public Interest Disclosure*

(*Whistleblower Protection Act* – Loi sur la protection des dénonciateurs). Le bureau a organisé en septembre 2014 une conférence nationale à Calgary réunissant des collègues chargés de recueillir les dénonciations dans l'ensemble du pays.

L'enquêteur correctionnel du Canada a publié cinq rapports : son rapport annuel 2013-2014 ainsi que quatre rapports intitulés dans l'ordre « Examen triennal sur les suicides de détenus sous responsabilité fédérale (2011-2014) » ; « Surmonter les obstacles à la réintégration : Enquête sur les centres correctionnels communautaires fédéraux » ; « Enquête sur le formulaire national des médicaments » et « L'isolement préventif et le système correctionnel fédéral : Tendances sur 10 ans ». Mentionnons aussi que le bureau de l'Enquêteur correctionnel a participé pour la première fois au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux organisé par le gouvernement canadien. Il a élaboré un plan d'action et un cadre de gestion du rendement et a contribué au plan gouvernemental « Destination 2020 » (« Objectif 2020 »).

L'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada) a entrepris une enquête sur la mort d'un enfant bénéficiant de services gouvernementaux et sur les établissements de soins pour enfants. Une enquête systémique sur la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse a également été lancée. L'Ombudsman s'est aussi préparé à défendre ses compétences dans le cadre d'un dossier impliquant un ministère provincial. Un nouveau système de tenue des dossiers a été mis en place. Mentionnons enfin que l'Ombudsman a accueilli la réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmen parlementaires en juin 2014.

Mary McFadyen est **L'Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** depuis avril 2014. Son bureau a entamé une enquête sur les soins prodigués à une personne âgée dans un établissement de soins de longue durée. Le nombre de plaintes concernant les soins de longue durée a augmenté au cours de l'enquête et un rapport public a été déposé en mai 2015.

L'Ombudsman de la Ville de Toronto (Canada) a terminé un rapport, financé par l'IIO, sur les retombées pour l'administration publique des enquêtes menées par l'Ombudsman. Un outil d'évaluation des impacts, en anglais et en français, a été publié sur le site Web de l'IIO en mai 2015. Le bureau a mené une enquête systémique sur les services de sécurité de l'hôtel de ville et a annoncé une prochaine enquête sur les traumatismes liés au stress, avec un accent sur les troubles de stress post-traumatique dans les services paramédicaux de Toronto. Le bureau a aussi préparé une formation sur les services aux citoyens ayant des problèmes de santé mentale – formation qu'il offre actuellement. La nouvelle législation ontarienne donnant à l'Ombudsman de l'Ontario le pouvoir de surveiller les municipalités ne concerne pas l'Ombudsman de la Ville de Toronto, car ce dernier est d'ores et déjà une instance de dernier recours pour ses citoyens.

En plus des enquêtes effectuées pour donner suite aux plaintes et signalements des citoyens concernant les services publics et le réseau de la santé et des services sociaux, le **Protecteur du Citoyen du Québec (Canada)** a publié cette année quatre rapports spéciaux. Le premier porte sur l'accessibilité à l'école publique pour les enfants en statut d'immigration précaire, le deuxième sur la surveillance et le contrôle des aqueducs privés, le troisième sur les services aux enfants présentant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme et le quatrième sur l'encadrement et le suivi, par les établissements scolaires, de l'apprentissage des enfants scolarisés à la maison. Le Protecteur du citoyen a aussi commenté plusieurs projets de loi ou de règlement et a apporté un soutien aux commissions parlementaires de l'Assemblée nationale. Par ailleurs, au cours de l'année, le Protecteur du citoyen a implanté un nouveau système informatique de gestion des dossiers. Depuis 2013, et ce, jusqu'à l'automne 2015, Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen du Québec (Canada) est présidente de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF).

La Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés élargit le mandat de **l'Ombudsman de l'Ontario (Canada)** afin d'inclure les municipalités, les universités et les commissions scolaires. Le nombre d'organisations relevant du mandat du bureau de l'Ombudsman passe ainsi du simple au double. Le bureau a traité 23 153 plaintes individuelles et a publié deux rapports sur des enquêtes systémiques. Une enquête sur Hydro One a suscité près de 11 000 plaintes, tandis qu'un rapport sur les garderies sans permis a entraîné l'adoption par la province de 113 recommandations. La formation annuelle « Aiguissez-vous les dents » destinée aux ombudsmans et aux chiens de garde administratifs a aussi été dispensée l'année dernière.

La majorité des cas examinés par **l'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis)** portaient sur l'accès aux soins de santé suite à l'élargissement des programmes d'assurance Medicaid. L'Ombudsman écrit dans le Dayton Daily News une rubrique hebdomadaire intitulée « *Ombudsman Column* » (« Chronique de l'ombudsman ») dans laquelle on évoque un cas ayant été résolu pendant la semaine. Il produit aussi une émission de télévision mensuelle soulignant des initiatives et activités gouvernementales diverses. Le personnel de l'Ombudsman a animé des ateliers sur la gestion des citoyens difficiles pour les employés des organismes gouvernementaux locaux et publie quotidiennement des messages d'information sur Facebook.

RÉGION ASIE

Pour marquer le 20^e anniversaire de l'Ombudsman de Corée, la **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC)** a accueilli à Séoul en juillet 2015 la Conférence mondiale des ombudsman, la réunion du Conseil d'administration de l'Association des ombudsman d'Asie et l'assemblée générale de la région Asie de l'IIO. De multiples activités se sont déroulées lors de la conférence, qui a abordé un large éventail de sujets, comme les défis auxquels sont confrontés les ombudsman à travers le monde ou la place des nouvelles technologies dans le travail des institutions d'ombudsman. L'ACRC a signé des protocoles d'accord bilatéraux avec l'Ombudsman de la Thaïlande et l'Ombudsman du Commonwealth australien. Les deux parties s'entendent pour mieux protéger les droits et les intérêts de leurs ressortissants vivant dans l'autre pays et pour faciliter l'échange d'informations et les pratiques exemplaires. L'ACRC a aussi mis au point un réseau de communication en ligne appelé « *e-People* », utilisé dans l'ensemble du gouvernement pour traiter les plaintes, encourager la participation de la population aux décisions stratégiques et inciter les gens à faire des suggestions. Ce système a été mondialement reconnu et a été présenté lors d'un séminaire international organisé par l'OCDE au Maroc en janvier 2015 et lors d'un séminaire international au Brésil.

L'Ombudsman de la Thaïlande a organisé un séminaire international pour marquer le 15^e anniversaire de sa création. Il s'agissait de favoriser l'équité et la bonne gouvernance dans l'administration publique. Un deuxième atelier de formation conjoint entre l'IIO et l'AOA s'est aussi déroulé à Pattaya. La formation a été dispensée par le bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, et en partie financée par l'IIO. Au total, 31 institutions membres de l'IIO provenant de dix pays et cinq continents ont participé à la formation. M. Siracha Vongsarayankura, Ombudsman en chef de la Thaïlande, et M. Danang Girindrawardana, Ombudsman en chef de l'Indonésie, ont signé un protocole d'accord visant la mise au point commune d'un système de traitement des plaintes et la résolution active des difficultés rencontrées par leurs ressortissants. Parmi les enquêtes menées par l'Ombudsman de la Thaïlande, mentionnons une plainte déposée contre la *Metropolitan Waterworks Authority (MWA)* au sujet des redevances minimales pour l'eau jugées injustes. L'Ombudsman a recommandé à la MWA de mettre fin à ces redevances injustes et d'utiliser plutôt un tarif basé sur l'utilisation réelle. La MWA a accepté et mis en œuvre cette recommandation.

L'ombudsman fédéral du Pakistan, M. Salman Faruqi, a mis en place un Comité fédéral pour les réformes et le règlement rapide des plaintes afin de montrer la nécessité de rendre la justice plus rapide et moins coûteuse pour les citoyens ordinaires. Une réunion a été organisée en mai 2015 avec les membres du Comité national sur les enfants, créé sous le patronage de l'Ombudsman fédéral du Pakistan et hébergé dans ses locaux. Un événement a été organisé conjointement par le Commissaire national

à l'enfance et l'UNICEF dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre le travail des enfants, en juin 2015. L'événement a été salué par les médias, qui jugent que la situation de la main d'œuvre enfantine au Pakistan a été bien soulignée et que des solutions concrètes ont été apportées aux problèmes rencontrés par ces enfants dans ces circonstances. Pour traiter rapidement et efficacement les plaintes des Pakistanais vivant à l'étranger, des bureaux ont été établis dans plusieurs aéroports à la demande de l'Ombudsman fédéral. Ces bureaux sont supervisés et surveillés par le Commissaire aux plaintes des Pakistanais de l'étranger, qui est aussi conseiller principal au bureau de l'Ombudsman. Enfin, mentionnons l'ouverture d'un nouveau bureau régional à Hyderabad (le neuvième). De nouveaux bureaux devraient aussi être ouverts à Abbottabad et Gilgit.

RÉGION AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

Le mandat de **l'Ombudsman de Samoa** a été passablement élargi depuis que la Loi sur l'Ombudsman 2013 inclut la protection et la promotion des droits de l'Homme et la création d'une unité d'enquête spéciale chargée des plaintes contre la police. Le bureau a continué à bâtir sa réputation grâce à un certain nombre de cas très médiatisés et à des enquêtes lancées par l'ombudsman lui-même. Citons par exemple le cas d'un père emprisonné dans une cellule avec son enfant âgé de trois ans. L'Ombudsman a constaté d'importants dysfonctionnements dans les procédures et a fait une série de recommandations pour améliorer les procédures de gouvernance afin que ce type d'incident ne se reproduise plus. Le bureau a également pris des mesures importantes dans son nouveau rôle d'INDH et a complété le premier rapport sur les droits de l'Homme à Samoa. Le rapport, qui s'appuie sur de vastes consultations menées auprès des ONG et des ministères, met un accent particulier sur les groupes vulnérables. Outre ce rapport, le bureau a également mené les premières inspections indépendantes de tous les lieux de détention à Samoa afin d'évaluer les conditions de vie des détenus et a par la suite formulé une série de recommandations pour améliorer le système carcéral.

L'Ombudsman de Hong Kong (Chine) a reçu 12 940 demandes de renseignements, un record depuis cinq ans. Son bureau a mené 314 enquêtes complètes et sept enquêtes lancées de la propre initiative de l'Ombudsman, qui portaient entre autres sur la gestion des dossiers médicaux par le système hospitalier, les mesures contre l'obstruction des rues par les magasins et le refus du Bureau de l'éducation de divulguer des informations sur l'enregistrement des enseignants. Le nombre de plaintes ayant été résolues par voie de médiation a atteint l'an dernier un niveau record de 138, soit 3,6 fois plus que l'année précédente. L'Ombudsman a fait un total de 218 recommandations – 192 ont été acceptées par les ministères concernés et 25 sont encore à l'étude. Une nouvelle campagne de publicité intitulée « *Say NO*

to Maladministration » (« Dites NON à la mauvaise administration ») a été lancée. L'image du tai-chi est utilisée pour illustrer la mauvaise administration (*en argot local, « tai-chi » signifie « se dérober de ses responsabilités »*). Le message a été diffusé dans toute la communauté grâce à des publicités télévisées et imprimées. L'Ombudsman a organisé en juin 2015 un séminaire très couru sur « *Private Building Management* » (« Gestion des bâtiments privés »). Les participants ont discuté de la politique du gouvernement concernant la gestion des bâtiments privés et des services de soutien offerts aux propriétaires.

L'Ombudsman et commissaire aux plaintes relatives à la santé de Tasmanie (Australie), Richard Connock, vient de terminer la première année de son mandat. Le nombre de plaintes a diminué légèrement (13 %). Malgré une réduction importante de personnel, les bons taux de résolution se sont maintenus. Il y a eu accord de principe pour la mise en place d'un inspectorat des prisons de Tasmanie rattaché au bureau de l'Ombudsman, qui aurait pour mandat d'inspecter les pénitenciers et établissements de détention de l'État, y compris les centres de détention pour jeunes et les unités sécurisées de santé mentale.

La nouvelle présidente du **Yuan de contrôle de Taïwan**, Chang Po-ya, est entrée en fonction en août 2014. Elle est la première femme présidente du Yuan de contrôle et première femme à la tête d'une des cinq branches du gouvernement de Taïwan. Pour sa première visite officielle à l'étranger en décembre 2014, Mme Chang a rencontré l'Ombudsman du Commonwealth Colin Neave. Le Yuan de contrôle a célébré en 2015 le centenaire de son édifice et a présenté une exposition spéciale d'avril à mai 2015. L'exposition portait sur la beauté architecturale de cet édifice historique et expliquait quels étaient les services rendus par le Yuan de contrôle.

L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale a poursuivi son important programme d'amélioration du traitement des plaintes commencé en 2007. Pour la deuxième année consécutive, 98 % des plaintes ont été résolues dans un délai de trois mois. Par ailleurs, l'efficacité du processus de résolution des plaintes s'est grandement améliorée avec une réduction de 37 % du coût moyen par cas résolu. Pour la huitième année consécutive, toutes les recommandations formulées par l'Ombudsman ont été acceptées. L'Ombudsman est aussi responsable dorénavant des secteurs de l'énergie et de l'eau. Trois grandes enquêtes initiées par l'ombudsman ont porté respectivement sur 1) les questions relatives aux ordonnances d'interdiction et leur relation avec les décès ayant pour cause la violence familiale et conjugale, 2) la collecte par le gouvernement local des échéances non payées et 3) les moyens de prévenir ou de réduire les décès d'enfants par noyade. L'Ombudsman a aussi commencé la rédaction d'un rapport au Parlement sur la mise en œuvre et l'efficacité de ses recommandations. Une nouvelle fonction a été entreprise en 2014-2015, soit le contrôle des dispositions sur les avis d'infraction au Code criminel. Mentionnons enfin que le bureau a terminé

son premier rapport annuel sur ses activités de surveillance en vertu du *Criminal Organisations Control Act 2012*.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie) s'est penché en priorité sur la surveillance des programmes autochtones. En effet, il doit depuis juillet 2014 surveiller et évaluer certains programmes autochtones. Le premier programme est le plan gouvernemental des Affaires autochtones (appelé OCHRE en anglais), qui a été lancé en avril 2013. Il porte principalement sur l'éducation, le développement économique, la langue, la culture, la participation des Autochtones dans la conception et la prestation des services et le renforcement de la gouvernance et de la reddition de comptes. Le gouvernement a annoncé en octobre 2012 que l'Ombudsman allait enquêter sur des allégations concernant la conduite de certains agents de police de la Nouvelle-Galles du Sud, de la NSW Crime Commission (Commission de lutte contre les crimes de la Nouvelle-Galles du Sud) et de la Police Integrity Commission (Commission pour l'intégrité des services de police) en lien avec des enquêtes ayant eu lieu entre 1998 et 2002. L'enquête « Operation Prospect » en est maintenant à l'étape de l'équité procédurale. Une série d'observations détaillées sur les éléments de preuve recueillis et les audiences menées tout au long de l'enquête ont été fournies. Chacune d'entre elles a été soigneusement examinée et incorporée à d'autres documents pertinents de l'enquête pour former la base des conclusions et des recommandations provisoires. Les observations finales ont été envoyées aux personnes potentiellement affectées pour qu'elles puissent les examiner et faire des observations sur les éléments de preuve et sur les conclusions provisoires pour examen par l'Ombudsman. L'Ombudsman a présenté en juin 2015 un mémoire au Review of Police Oversight (service de surveillance de la police) de la Nouvelle-Galles du Sud dans le cadre d'une demande de l'organisme qui désirait recevoir des conseils sur les options pour un modèle de surveillance civile unique de la police sur le territoire de la Nouvelle-Galles du Sud. L'Ombudsman recommande que tout changement proposé repose sur une compréhension adéquate des avantages et des risques associés à un tel changement. Le mémoire souligne le besoin urgent de nouvelles lois pour combler les lacunes importantes qui existent actuellement en matière de surveillance des enquêtes de police portant sur des incidents graves. Il souligne aussi la nécessité de mettre à jour les dispositions sur le traitement des plaintes dans la Loi sur la police de 1990. L'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, Bruce Barbour, a pris sa retraite. Il a été remplacé par John McMillane, ancien Ombudsman du Commonwealth.

Une grande partie du travail de **L'Ombudsman de Victoria (Australie)** a été consacrée à améliorer les activités de sensibilisation communautaires et celles destinées au secteur public. Un programme de sensibilisation mené en coordination avec d'autres organismes chargés de veiller à l'intégrité, ainsi que la poursuite de la mise en place d'un portail commun pour les organismes chargés du traitement des plaintes devraient permettre au public de mieux s'y retrouver. L'Ombudsman et son personnel

ont effectué plusieurs visites régionales afin de sensibiliser les gens à l'importance des plaintes pour l'amélioration de l'administration publique. Ils ont aussi mené plusieurs enquêtes importantes. Plusieurs rapports ont été déposés au Parlement : l'enquête sur des allégations de mauvaise conduite à l'Office of Living Victoria a conclu que les conflits d'intérêts avaient été mal gérés et que les politiques d'approvisionnement du gouvernement n'étaient pas suivies. L'enquête faisant suite aux préoccupations soulevées à l'égard d'un établissement de santé mentale a conclu qu'une mauvaise tenue des dossiers a empêché l'Ombudsman de parvenir à des conclusions sur des allégations d'utilisation de force excessive sur les patients dans un établissement de soins psychiatriques pour adultes. L'enquête sur la réhabilitation et la réinsertion des détenus est maintenant entrée dans sa deuxième phase après réception d'un grand nombre de présentations de divers intervenants des secteurs carcéral et communautaire. L'enquête portant sur le signalement d'abus dans le milieu des personnes handicapées continue de susciter le débat. Elle a, elle aussi, reçu un grand nombre de présentations et a entamé sa deuxième phase.

L'Ombudsman du Queensland (Australie) a indiqué que les activités de la Commission pour la protection des enfants et des jeunes (*Commission for Children and Young People and Child Guardian*, ou CCYPCG) ont cessé le 1er juillet 2014. C'est l'Ombudsman qui a repris son rôle de surveillance des autorités chargées de la sécurité des enfants, rôle qu'il exerçait d'ailleurs avant la création de la CCYPCG il y a 10 ans. Le bureau de l'Ombudsman a d'ailleurs enregistré une augmentation modeste, mais significative du nombre de plaintes concernant la sécurité des enfants, ce qui l'a conduit à envisager d'entreprendre une série d'enquêtes systémiques sur la sécurité des enfants. La Commission royale d'enquête sur la réponse des institutions face aux violences sexuelles à l'endroit des enfants a mis en lumière un certain nombre d'enjeux qui constituent un bon point de départ pour ces enquêtes. Un rapport public sur la fouille à nu des détenues a eu des répercussions immédiates sur les politiques et les pratiques dans les pénitenciers pour femmes. Par ailleurs, des changements majeurs ont été apportés à la Commission de lutte contre le crime et la corruption, ce qui a entraîné d'importantes répercussions potentielles pour le bureau de l'Ombudsman. Le gouvernement du Queensland a aussi annoncé la mise en place d'un Ombudsman des formations. L'Ombudsman du Queensland a donc fait des observations sur l'indépendance et le champ de compétence de cet ombudsman, conformément aux principes guidant l'utilisation du mot « ombudsman ».

Le Commissaire indépendant de lutte contre la corruption de l'Australie-Méridionale (*South Australian Independent Commissioner Against Corruption*, ou ICAC) a publié un rapport sur la modification de la législation relative à la gestion des plaintes concernant les fautes graves au sein de la police et la mauvaise gestion dans l'administration publique. En ce qui concerne **l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale**, le rapport recommande une modification du *ICAC Act* afin de retirer au Commissaire le pouvoir

d'exercer une surveillance sur les questions soumises à l'Ombudsman et de préciser que toute question soumise à l'Ombudsman en vertu du *ICAC Act* soit considérée comme une plainte en vertu de l'*Ombudsman Act*. La mise en œuvre de ces recommandations contribuerait à restaurer l'autonomie dont jouissait l'Ombudsman avant la création de l'ICAC. L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale exerce depuis le 1er juillet 2015 ses nouvelles fonctions dans le cadre du *Return to Work Act 2014*, qui consistent à examiner les plaintes concernant les violations des normes de service dans la gestion des demandes d'indemnisation des travailleurs et à revoir les décisions concernant les personnes demandant l'accès à leurs dossiers de plainte.

Le rôle de l'**Ombudsman du Commonwealth (Australie)** en tant que surveillant du mécanisme de divulgation faite dans l'intérêt public pour le gouvernement du Commonwealth (qui a pour effet de protéger les dénonciateurs) s'est poursuivi au cours de l'année. Des consultants externes ont été recrutés pour évaluer les performances et la surveillance réglementaire et des commentaires positifs ont été recueillis. Le bureau de l'Ombudsman a aussi continué à surveiller l'accès aux données écrites ou verbales par les organismes d'application de la loi. Les changements récents apportés à la législation vont considérablement élargir les responsabilités de l'Ombudsman dans ce domaine. L'Ombudsman du Commonwealth a la responsabilité de surveiller les organismes de l'État relevant de la législation du Gouvernement du Commonwealth pour accéder aux données. La responsabilité de l'Ombudsman à l'égard des plaintes relatives aux activités de perception de l'impôt sur le revenu lui a été retirée au cours de l'année, au profit d'un organisme qui, bien qu'il soit indépendant, ne traite que les plaintes relatives aux impôts exigés par le Service des impôts d'Australie. L'Ombudsman est d'avis que cette situation est regrettable et comporte des risques. Les responsabilités de l'Ombudsman de l'assurance-maladie privée (*Private Health Insurance Ombudsman*, ou PHIO) ont été officiellement transférées à l'Ombudsman du Commonwealth en juillet 2015. Le PHIO protège les intérêts des gens possédant une assurance-maladie privée, en aidant par exemple les membres des caisses d'assurance-maladie à résoudre leurs différends avec leur assureur. À ce titre, le PHIO a aussi pour objectif de déterminer quels sont les problèmes sous-jacents dans les pratiques des caisses privées d'assurance-maladie et des fournisseurs de soins de santé en ce qui concerne l'administration des assurances-maladie privées. « Mieux gérer les plaignants déraisonnables » : voilà le thème du Forum du Commonwealth sur le traitement des plaintes qui s'est déroulé à l'Université nationale australienne, à Canberra. Plus de 30 ministères et organismes y ont participé. Le discours d'ouverture a été prononcé par Simon Cohen, l'Ombudsman de l'industrie des télécommunications, qui a décrit quelques stratégies pour gérer les plaignants déraisonnables.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande a entrepris de sa propre initiative une enquête sur l'examen des pratiques du secteur public en ce qui concerne la Loi sur l'information. Une analyse détaillée des réponses fournies par les 102 organismes et

cabinets ministériels a été conduite et servira à mieux définir la relation du bureau de l'Ombudsman avec ces organismes. L'Ombudsman a aussi organisé une rencontre de deux jours avec le personnel dont le but était de discuter du travail des ombudsman et de promouvoir la collégialité, la collaboration et le professionnalisme. Parmi les intervenants, mentionnons l'ancien Ombudsman de Victoria John Taylor, un panel de chefs d'entreprise ainsi que le juge Sir David Carruthers. L'Ombudsman a par ailleurs enquêté sur des allégations concernant des combats organisés dans les prisons et examine actuellement les 30 plaintes restantes contre la Commission sur les tremblements de terre à la suite des tremblements de terre de Canterbury. En juillet, l'un des conseillers principaux du bureau de l'Ombudsman a été détaché pendant six semaines pour aider le Bureau de l'Ombudsman des îles Cook à revoir l'*Ombudsman Act*. En septembre 2014, le Commissaire par intérim des relations publiques de Tonga a visité le bureau de l'Ombudsman afin d'en savoir plus sur son travail.

Le mandat de Rigo Lua, **Ombudsman en chef de Papouasie-Nouvelle-Guinée**, a pris fin en mai 2015. Mme Phoebe Sangetari est l'Ombudsman en chef par intérim depuis lors.

Beaucoup de membres de la région Australasie et Pacifique de l'IIO travaillent en partenariat avec les membres de l'Association des ombudsman d'Australie et Nouvelle-Zélande (*Australia and New Zealand Ombudsman Association*, ou **ANZOA**). Ils s'apportent mutuellement soutien et conseils. L'ANZOA a récemment aidé à revoir une série de critères portant sur l'utilisation du mot « ombudsman » afin d'en décourager l'utilisation abusive.

RÉGION CARAÏBES ET AMÉRIQUE LATINE

Sheila Brathwaite a été nommée **Commissaire aux plaintes des îles Vierges britanniques** le 1^{er} juillet 2015 pour une période initiale d'un an. Il convient de noter qu'une telle nomination n'est pas compatible avec l'indépendance d'action accordée au commissaire par la Constitution. Le bureau a ouvert plusieurs enquêtes de sa propre initiative, dont l'une portant sur les questions de santé et sécurité en milieu de travail. Il a ainsi montré que le gouvernement, en tant qu'employeur, est l'un des pires contrevenants à cet égard. Les établissements de garde et éducatifs pour la petite enfance, qui appartiennent tous au secteur privé, ont fait l'objet d'une autre enquête lancée par la Commissaire en raison du mauvais état dans lequel se trouvent la plupart des installations et de l'absence de réglementation de la part des autorités. La Commissaire a organisé en janvier 2015 une réunion avec des représentants de l'Office of Gender Affairs (Bureau de promotion de l'égalité des sexes), du Social Development Department (ministère du Développement social), des services de police et de l'ONG Family Support Network (Réseau de soutien aux familles) afin de

lutter contre l'impunité dans les cas de violence faite aux femmes. Cette réunion fait suite à une rencontre tenue à la Barbade et intitulée « *Strengthening the Response of Administration of Justice for Victims of Gender-based Violence* » (« Renforcer la réponse des services judiciaires pour les victimes de violence basée sur le sexe »), organisée par ONU Femmes en collaboration avec l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA). La Commissaire s'est attardée sur le cas de certaines victimes, immigrantes temporaires, qui étaient réticentes à porter plainte pour agression sexuelle en raison de la crainte qu'une telle plainte puisse mettre en péril leur statut.

L'Ombudsman des Bermudes a déposé un rapport spécial au Parlement sur la demande de propositions de la Corporation d'Hamilton et sur le processus de sélection pour le développement du bord de mer d'Hamilton. Le processus de sélection du soumissionnaire pour développer le bord de mer a soulevé un certain nombre de préoccupations, car la demande de propositions n'a pas fait l'objet d'une publicité suffisante et était contraire aux pratiques établies, y compris aux propres directives de la Corporation concernant la passation des marchés. Le processus de soumission était injuste et manquait de transparence. La Corporation a contesté en 2014 le rapport de l'Ombudsman présenté en 2013 et a refusé de prendre en compte les conclusions et recommandations pertinentes. Quoi qu'il en soit, l'Ombudsman demeure prêt à travailler avec la Corporation pour que les recommandations soient examinées. Les Bermudes ont adopté une loi sur la dénonciation, mais cette dernière comporte des lacunes. L'Ombudsman a donc recommandé la mise en place d'un ensemble de normes qui permettent d'établir si le plaignant correspond aux critères lui assurant une protection en tant que dénonciateur. Une politique sur les ressources humaines et la gestion était nécessaire pour répondre de manière adéquate à des aspects importants non couverts par la loi. L'absence d'une telle politique de protection pourrait dissuader la dénonciation d'actes répréhensibles.

L'Ombudsman de Saint-Martin a enregistré 68 nouvelles plaintes en 2014 ; 28 ont par ailleurs été reportées des années précédentes. Un total de 130 plaintes a été résolu en 2014, dont 54 étaient de nouvelles plaintes enregistrées la même année. Quant aux recommandations formulées par l'Ombudsman, 43 pour cent ont été suivies par le gouvernement. Un mécanisme de suivi des recommandations à long terme a été mis au point et pour la première fois, l'Ombudsman a fait usage du pouvoir que lui donne la loi de pouvoir présenter au Parlement ses conclusions et la décision prise immédiatement après la fin d'une enquête. Elle a donc présenté ses conclusions concernant une plainte déposée par un citoyen contre Kadaster & Hypotheekwezen. Cette mesure s'explique par le refus répété de Kadaster de respecter les lois du pays et par le fait que le ministre concerné n'ait pas répondu adéquatement aux demandes de l'Ombudsman d'examiner l'entité privée chargée de l'autorité publique. Aucun nouveau cas n'a été présenté en 2014 par l'Ombudsman à la Cour constitutionnelle

pour examen. Toutefois, la décision rendue en 2013 par ladite Cour en ce qui concerne le Code pénal a été maintes fois discutée et citée en référence.

L'Ombudsman de Trinité-et-Tobago plie sous le nombre de plaintes concernant les retards dans le paiement des compensations aux propriétaires dont les terres ont été acquises d'office par l'État. La question de l'occupation par des squatters de terres de l'État est aussi préoccupante. Dans un effort pour résoudre les problèmes relatifs à l'utilisation des terres à Trinité-et-Tobago, le gouvernement a séparé le Land and Surveys Department (Département des terres et des relevés) en deux divisions afin de réduire le temps de préparation des contrats de location, mais cela n'a rien changé. L'Ombudsman continue de s'intéresser au sort des prisonniers, en particulier ceux qui sont en détention provisoire. Il a recommandé une réforme pénitentiaire reposant au préalable sur un examen complet des pratiques envers les prévenus afin de s'assurer que leurs conditions de détention prennent en compte le fait qu'ils n'ont pas été condamnés. Il faut faire en sorte que les droits de ces prisonniers respectent les normes internationales les plus élevées.

Le bureau de **L'Ombudsman d'Haïti**, dont on a reconnu la pleine conformité aux Principes de Paris, a reçu une accréditation de statut « A » par le Comité international de coordination (CIC) des institutions nationales pour la protection et la promotion des droits de l'Homme.

L'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine) a examiné des plaintes de personnes handicapées qui avaient été privées de leur droit de voyager gratuitement. Plusieurs entreprises et compagnies ferroviaires faisaient l'objet des plaintes en question. L'Ombudsman a demandé au Secrétariat provincial des Transports de renforcer la surveillance des sociétés de transport public assujetties aux lois provinciales pour s'assurer qu'elles respectent pleinement leur obligation de ne pas faire payer les passagers handicapés. Un autre sujet de préoccupation est la législation provinciale qui régit l'application de produits agrochimiques dans les fermes. Des milliers d'enfants et d'adolescents qui fréquentent les écoles éloignées des centres urbains ne sont pas protégés, car les restrictions à l'utilisation de produits agrochimiques – qui comprennent la plupart des herbicides, pesticides et fongicides utilisés de nos jours – s'appliquent uniquement aux établissements d'enseignement des zones urbaines, et non à ceux situés dans les banlieues voisines à vocation rurale. L'Ombudsman a donc demandé en urgence une modification à la législation sur les pesticides de manière à ce que la pulvérisation de tout type de produits agrochimiques à moins de 1 000 mètres d'un établissement d'enseignement en milieu rural soit expressément interdite.

RÉGION EUROPE

Le Conseil d'administration de la région Europe s'est récemment adressé aux présidents de la Chambre des députés et du Sénat de la République italienne en vue d'obtenir leur appui pour la création d'un **Ombudsman de la République en Italie**. Lucia Franchini, coordinatrice nationale des ombudsman régionaux italiens, a évoqué le processus en cours lors de la dernière réunion du Conseil d'administration de la région. Comme la prochaine réunion doit se dérouler à l'automne à Rome, on prévoit présenter à ce moment-là le concept d'ombudsman aux représentants du Parlement italien.

Lors d'une réunion du Conseil d'administration de la région Europe qui s'est tenue à Vienne en octobre 2014, il a été décidé de mettre aux voix la modification des statuts de la région Europe de l'IIO afin de permettre l'élection d'un vice-président régional. La région Europe a donc organisé un vote électronique pour modifier ses statuts et une nouvelle version est maintenant en vigueur. Suivant l'élection de Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande, au poste de deuxième viceprésident de l'IIO, un nouveau **président régional** devait être élu. Un vote électronique a été organisé par le Secrétariat européen sortant à Dublin en décembre 2014 et Irena Lipowicz, Défenseur des droits de la Pologne, a été élue présidente de la région Europe. Conformément aux nouveaux statuts, l'Ombudsman parlementaire de la Suède, Elisabet Fura, a été élue **vice-présidente régionale** lors de la réunion du Conseil d'administration de la région Europe à Varsovie en juin 2015.

Lors d'une **réunion** qui s'est tenue à Varsovie en avril 2015, le **Conseil d'administration de la région Europe** a examiné un éventail de sujets, dont le 11^e Congrès mondial de l'IIO qui aura lieu en 2016 en Thaïlande. Il a ainsi décidé de suivre la situation interne du pays et de demander leurs avis à des organisations non gouvernementales. Parmi les autres sujets examinés, mentionnons les relations entre l'IIO et le CIC, la proposition par le Kosovo d'accueillir une conférence de l'IIO et la possible création d'un ombudsman national en Italie. Le Conseil d'administration a aussi décidé d'apporter son soutien au Défenseur des droits de la Slovaquie en ce qui concerne ses relations avec le Parlement et a présenté un ensemble de critères pour le choix de l'hôte de la Conférence de la région Europe en 2018. L'Ombudsman de la Catalogne, Rafael Ribó, a présenté un rapport sur la coopération avec la Commission de Venise et a suggéré la poursuite des travaux au sein de l'Assemblée parlementaire du Conseil européen à la suite de la résolution « Renforcer l'institution du médiateur en Europe » adoptée en 2013. La crise des migrants dans la région méditerranéenne et la tendance vers la privatisation des services publics étaient aussi à l'ordre du jour.

Un **atelier** de trois jours sur les **mécanismes nationaux de prévention (MNP)** destiné au personnel des institutions d'ombudsman agissant à titre de MNP a eu lieu à Riga en juin 2015. L'accent a été mis sur les MNP dans le contexte de l'OPCAT. Par ailleurs, le Défenseur des droits de la Pologne et le Médiateur européen ont organisé conjointement le **Dixième séminaire national du Réseau européen des médiateurs** à Varsovie en avril 2014, dont le thème était « *Ombudsmen against discrimination* » (« Les ombudsman contre la discrimination »). La conférence a permis aux participants venus de 30 pays européens différents de discuter des expériences et des idées des uns et des autres. Les droits des personnes handicapées, des personnes âgées et des minorités nationales figuraient au menu des discussions.

FINANCES

Grâce à sa bonne santé financière, l'IIO a été encore une fois en mesure de mener à bien son mandat en 2014-2015. Les réserves accumulées au cours des exercices précédents ont été utilisées pour financer ou cofinancer de nombreux projets, dont certains étaient particulièrement coûteux. Bien que les dépenses aient dépassé les recettes, la stabilité économique, principe de base de l'IIO, a été respectée en tout temps. Les actifs toujours croissants ont été utilisés de façon responsable. Toutes les opérations ont été supervisées par le trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration. L'utilisation des fonds a été guidée par les principes d'efficacité, de transparence et de prudence.

Comme lors des exercices précédents, l'IIO a pu compter en grande partie sur le financement fourni par les autorités autrichiennes et le Collège des Médiateurs autrichiens (CMA) qui ont mis à disposition en tout 366 000 euros pour les activités internationales du CMA et de l'IIO (160 000 euros pour les activités de bureau et 206 000 euros pour les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de trois employés à temps plein et deux stagiaires). L'autre source de financement, moins importante, provient des membres de l'IIO.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

À la fin de l'exercice, au 30 juin 2015, l'actif net de l'IIO s'élevait à 209 872,77 euros. Cette somme est suffisante pour respecter les engagements liés aux projets initiés ou soutenus par l'IIO lors des exercices précédents :

Projets initiés par l'IIO	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2010/2011	7,400.00
Subvention à la Caraïbes et Amérique latine	
Subventions régionales 2012/2013	15,000.00
Subventions régionales 2014/2015	28,000.00
Formation de la QMU en langue espagnole	35,000.00
Coûts d'interprétation	1,500.00
Audit 2014/2015	3,000.00
Frais bancaires	1,500.00
Total	91,400.00

D'autres projets, dont la mise en œuvre sera décidée par le Conseil d'administration lors de sa réunion en Namibie en septembre 2015, seront inclus dans la planification financière de l'exercice 2015-2016.

COTISATIONS

En 2014-2015, les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 109 000 euros. Ce chiffre est nettement supérieur à la moyenne des recettes annuelles tirées des cotisations, qui s'établit à 87 000 euros (calcul basé sur les cotisations payées entre 2009 et 2014).

MEMBRES VOTANTS

Parmi les membres votants, 135 sur 171 (soit 79 %) ont réglé leur cotisation pour 2014-2015. Sur les 36 membres votants n'ayant pas réglé leur cotisation 2014-2015, sept n'ont toujours pas réglé leur cotisation 2013-2014 et 5 n'ont pas réglé non plus leur cotisation 2012-2013. Un membre votant n'a toujours pas réglé sa cotisation 2011-2012.

Cotisations réglée en 2014/2015 (membres votants)		
Région	nombre d'institutions ayant réglé leur cotisation	nombre d'institutions dont la cotisation n'est pas réglée
Afrique	9	13
Asie	13	4
Australasie & Pacifique	15	2
Caraïbes et Amérique latine	13	9
Europe	71	8
Amérique du Nord	14	0
TOTAL	135	36

MEMBRES NON-VOTANTS*

L'un des deux membres appelés auparavant membres bibliothèques a mis fin à son adhésion, tandis que l'autre est en règle. Trois des quatre membres appelés autrefois membres associés et 11 des 22 membres individuels de l'IIO ont réglé leur cotisation 2014-2015. L'un des membres de l'ancienne catégorie membre associé n'a pas réglé sa cotisation des trois derniers exercices. Cinq membres individuels n'ont pas encore réglé leur cotisation 2014-2015 et deux n'ont toujours pas réglé leur cotisation 2013-2014 et 2014-2015. Un autre n'a pas encore réglé ses cotisations 2012-2013, 2013-

2014 et 2014-2015, tandis que deux personnes n'ont pas payé leurs cotisations depuis l'exercice 2011-2012. Mentionnons enfin qu'une personne n'a pas réglé sa cotisation depuis l'exercice 2010-2011.

AUDIT EXTERNE

L'audit annuel des livres comptables de l'IIO a été effectué le 14 juillet 2015 par Ernst & Young. Les auditeurs ont examiné les états financiers 2014-2015, qui comprennent l'état des recettes et des dépenses et le rapport sur l'actif, et ont indiqué que l'utilisation des fonds est conforme aux exigences juridiques. Ont aussi été analysés les mécanismes de contrôle interne. Ernst & Young n'a noté aucun fait susceptible de compromettre la situation de l'IIO ou de nuire à son développement futur, ou qui constituerait un manquement grave à la loi ou aux Statuts de l'IIO par ses dirigeants ou ses employés. Comme pour les années précédentes, l'audit n'a soulevé aucune objection.

INFORME ANUAL

2014/2015

PREFACIO

Estimados miembros:

Nos complace destacar los éxitos y progresos del IIO a lo largo del pasado año. Se cierra otro fructífero año durante el cual el IIO ha sido capaz de demostrar el claro valor de la afiliación, además de ofrecer servicios mejorados a sus miembros.

Nuestra organización está fundamentada en unas sólidas bases financieras, que una vez más nos han permitido llevar a la práctica múltiples iniciativas. Estamos en proceso de culminar un nuevo capítulo de nuestra serie de estudios comparativos, en concreto el estudio sobre instituciones de ombudsman en la Región de Asia. Además, la nueva convocatoria de nuestro programa de subvenciones regionales ha tenido una gran acogida; muchos miembros ya han enviado prometedoras e interesantes propuestas. El sitio web del IIO ha sufrido también un extenso proceso de rediseño, y ahora cumple con los estándares más novedosos, y resulta más accesible.

Seguimos ofreciendo algunos de nuestros consolidados seminarios de formación, y también hemos puesto el foco en el desarrollo de nuevos formatos, como la formación en relación con el MNP. Por último, pero no por ello menos importante, nos complace destacar que el interés por entrar a formar parte del IIO como miembro sigue siendo importante. Así, hemos tenido la ocasión de dar la bienvenida a nuestra comunidad a nuevos miembros procedentes de África, Asia, Caribe y América Latina.

El nuevo año de afiliación estará presidido por dos claras prioridades. En primer lugar, concentrar nuestros esfuerzos conjuntos en la preparación del evento más importante de la comunidad del ombudsman, la 11ª Conferencia Mundial del IIO, que se celebrará en Tailandia en noviembre de 2016. La Junta Directiva ha adoptado ya las medidas necesarias para implementar una exhaustiva reforma de la elección del Comité Ejecutivo del IIO. El borrador final de dicha reforma electoral será presentado ante la Asamblea General del IIO para su aprobación. En segundo lugar, los Ombudsmen del mundo de hoy han de hacer frente de forma creciente a múltiples y diferentes retos. Así, los movimientos migratorios de refugiados, o la exposición a las amenazas que sufren los Ombudsmen en el desempeño de su trabajo diario requieren nuestra máxima atención. Si nos mantenemos unidos, podremos contribuir al fortalecimiento de unas instituciones independientes y del Estado de Derecho.

Nos gustaría dar las gracias a nuestros colegas de la Junta Directiva, así como a la Secretaría General, por otro año de grandes progresos en la consecución de nuestros objetivos.



Adv. John R. Walters
Presidente del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	121
Miembros del IIO	121
Solicitudes pendientes	123
Proceso de evaluación de los miembros con derecho a voto	124
 FORMACIÓN	 125
Formación sobre gestión de quejas celebrado en Tailandia	125
Formación anticorrupción en Curazao	126
Formación MNP en Letonia	126
Formación QMU en español	127
 SUBVENCIONES REGIONALES	 128
 INVESTIGACIÓN	 135
 RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES	 136
Banco Mundial	136
Comité Internacional de Coordinación (CIC)	138
Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC)	139
Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)	140
Participación del IIO en eventos internacionales	140
Visitas a la Secretaría General	145
 JUNTA DIRECTIVA	 146
Comité Ejecutivo	146
Región Caribe & América Latina	148
Región Europea	149
Secretaría General	149

POLÍTICAS Y DECLARACIONES DE APOYO	150
Documento sobre privatizaciones	150
Crisis de los refugiados	152
 COMUNICACIÓN	 153
Relanzamiento del sitio web del IIO	153
Historia del IIO	154
 NOTICIAS DE LAS REGIONES	 155
Región de África	155
Región de América del Norte	158
Región de Asia	160
Región de Asia Austral & Pacífico	162
Región de Caribe & América Latina	167
Región de Europa	170
 FINANZAS	 172
Situación económica actual	172
Cuotas de afiliación	173
Auditoría externa	174

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

El periodo de suscripción 2014/2015 ha sido particularmente exitoso para el IIO a la hora de atraer a nuevos miembros. El mayor incremento en la afiliación se registró en la Región de Caribe & América Latina, aunque también las Regiones de África, Asia, Europa y América del Norte vivieron un cierto crecimiento. El reciente desarrollo muestra el enorme potencial que aún tiene el IIO de expandir su afiliación en todo el mundo.

MIEMBROS DEL IIO

El IIO cuenta actualmente con 171 miembros con derecho a voto y 27 miembros generales. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 97 países diferentes (22 países de África, 12 países de Asia, 8 países de Asia Austral & Pacífico, 8 países de Caribe & América Latina, 45 países de Europa, 2 países de América del Norte). A continuación se detalla la distribución regional de la afiliación del IIO:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	22	1
Asia	17	6
Asia Austral & Pacífico	17	4
Caribe & América Latina	22	0
Europa	79	4
América del Norte	14	12
Total (en todas las regiones)	171	27
Número total de miembros en 2014/2015: 198 (Número total de miembros en 2013/2014: 186)		

Con un incremento de los miembros con derecho a voto, que pasaron de ser 160 a 171, el IIO ha conseguido una tasa de crecimiento considerable, próxima al siete por ciento. El significativo aumento en la afiliación es principalmente el resultado del compromiso del desaparecido Sr. Bistoletti, quien fuera miembro de la Junta Directiva del IIO, de estimular la incorporación al IIO de más instituciones de defensoría del pueblo de América Latina. Siete nuevos miembros con derecho a voto proceden de América Latina, a saber, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco, el Defensor del Pueblo de la

Provincia de Córdoba, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas, el Auditor General de Villa María (todos procedentes de Argentina), y la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá. También obtuvieron la condición de miembros con derecho a voto otras instituciones de ombudsman procedentes de otras regiones mundiales del IIO: la Comisión de Quejas Públicas (Nigeria) de la Región de África, la Organización Lokayukt (Ombudsman Principal) de Madhya Pradesh (India) de la Región de Asia, y la Institución de Ombudsman de Turquía y el Defensor Público de Georgia, ambos de la Región de Europa.

Ha de mencionarse que algunos de los solicitantes no lograron la condición de miembro y aún deben proporcionar información adicional sobre el origen de sus instituciones. Tal es el caso del Mediador de la República de Níger (Región de África), de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes (Argentina, Región de Caribe & América Latina), de la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredón (Argentina, Región de Caribe & América Latina), de la Personería Municipal de Santiago de Calí (Colombia, Región de Caribe & América Latina) y del Ombudsman Regional para el Ciudadano y las Empresas de la Región de Attica (Grecia, Región de Europa).

Dos instituciones de ombudsman cancelaron su afiliación con derecho a voto del IIO: el Defensor Cívico de la Región de Basilicata (Italia, Región de Europa) dejó de ser miembro, y el Ombudsman de Columbia Británica de Canadá (Región de América del Norte) anunció que su oficina abandonaría el IIO a partir del 1 de julio de 2015. Ambas instituciones manifestaron que los recortes presupuestarios les habían obligado a tomar la decisión de cancelar su afiliación al IIO.

En lo que respecta a los miembros sin derecho a voto, es evidente que el IIO sigue resultando de interés para las personas que trabajan como ombudsman o en ámbitos relacionados con el ombudsman. Tres profesionales solicitaron con éxito su afiliación al IIO como individuos: un miembro del gobierno de Afganistán (Región de Asia), el Ombudsman para Compras en Competencia del Departamento de Salud y Servicios Sociales, Centros Médicos y Servicios Médicos de Baltimore (Maryland, EE.UU., Región de América del Norte) y el actual Ombudsman y Comisionado para la Información y la Privacidad de Yukón (Canadá, Región de América del Norte), que quiso asumir la afiliación de su predecesor en el IIO. El número de bibliotecas miembros del IIO se redujo. En el periodo 2014/2015, la Biblioteca del Centro Europeo para Asuntos sobre Minorías de Alemania (Región de Europa) canceló su afiliación al IIO; como consecuencia, mantiene la condición de miembro del IIO una única biblioteca.

SOLICITUDES PENDIENTES

De nuevo, un número significativo de instituciones de ombudsman mostraron su interés por unirse al IIO. La Secretaría General del IIO recibió un total de diez solicitudes institucionales de 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 se mencionan en cursiva.

Solicitudes de información sobre afiliación

ÁFRICA:

- *Mediador de la República de Benín*
- *Ombudsman de Ciudad el Cabo, Sudáfrica*
- *Ombudsman de los Servicios Policiales de la Provincia Occidental del Cabo, Sudáfrica*

ASIA:

- *Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia, Timor Oriental*

ASIA AUSTRAL & PACÍFICO:

- Oficina del Ombudsman de la Salud, Queensland, Australia

CARIBE & AMÉRICA LATINA:

- *Procuración Penitenciaria de la Nación, Argentina*
- Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, México
- Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Aguascalientes del Estado de Aguascalientes, México
- Procuraduría para la defensa de los Derechos Humanos, Nicaragua
- *Comisionado de Quejas, Islas Turcoas y Caicos*

Además, un representante del Instituto Anticorrupción de Hong Kong, un miembro del personal del Ombudsman de la República de Indonesia, un miembro del personal de la Corporación Financiera Internacional (Grupo del Banco Mundial) y un colega profesor de instituto y periodista de Estados Unidos pidieron información sobre la afiliación al IIO o solicitaron su afiliación.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Al amparo de lo previsto en el artículo 21.4 (n) de los Estatutos del IIO, el Secretario General deberá *“presentar ante la Asamblea General un informe especial de valoración de los progresos conseguidos por los miembros con derecho a voto en relación con el cumplimiento de los requisitos del Modelo Internacional de Ombudsman que se recogen en el artículo 2”*.

En línea con esta reglamentación, la Junta decidió en su reunión de Nueva York de 2013 iniciar la puesta en marcha de dicho proyecto. Se decidió que la valoración no debía tener carácter punitivo, sino que debía proporcionar tanto al IIO como a los miembros objeto de análisis una mayor claridad sobre la situación, sirviendo para identificar mecanismos que ayuden a los miembros a mejorar y animarles a hacerlo (por ejemplo, utilizando la información recabada para organizar nuevos proyectos formativos más adecuados a las necesidades de los miembros), teniendo en cuenta al mismo tiempo que en ocasiones dicha mejora puede escapar al control del ombudsman.

El grupo de trabajo sobre el proceso de valoración sugirió comenzar un proyecto piloto en una primera fase. El objetivo del proyecto piloto era el de identificar en qué medida el cuestionario de autoevaluación de la valoración del progreso de la afiliación y la información obtenida a partir del mismo resultaban útiles. Además, esta primera fase serviría para elaborar un borrador de política general de evaluación a partir de las experiencias recopiladas durante la ronda inicial de valoraciones piloto.

La Secretaría General inició la fase piloto en mayo de 2015. En un primer paso se enviaron los formularios de valoración a los miembros de la Junta del IIO*. En este punto, la Secretaría General recibió los formularios de valoración de todas las oficinas. Tras una primera revisión de la mitad de los 20 formularios de valoración recibidos, la Secretaría General envió sus conclusiones al Subcomité de Evaluación, compuesto por el Secretario General y dos miembros de la Junta (Irena Lipowicz y Peter Hourihan).

El Subcomité de Evaluación será el responsable de la valoración final de los cuestionarios, y en su momento presentará ante la Junta sus conclusiones sobre las valoraciones como tal, así como sobre la utilidad del proceso de evaluación.

*En la reunión de Viena de 2014 la Junta acordó limitar el grupo de instituciones a ser objeto de evaluación durante este proyecto piloto a las oficinas miembro de la Junta siguientes (vigente en mayo de 2015):

África: Médiateur du Faso (Burkina Faso), Ombudsman Nacional (Namibia), Investigador General (Zambia)

Asia: Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (Corea), Wafaqi Mohatasib/Ombudsman Federal (Pakistán), Oficina del Ombudsman (Tailandia)

Asia Austral & Pacífico: Ombudsman de la Commonwealth (Australia), Ombudsman de Australia Occidental (Australia), Ombudsman Nacional (Nueva Zelanda), Comisión de Ombudsman (Papúa Nueva Guinea)

Caribe & América Latina: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina), Ombudsman (Sint Maarten), Ombudsman (Trinidad y Tobago)

Europa: Ombudsman Federal (Bélgica), Ombudsman (Irlanda), Defensor de los Derechos Humanos (Polonia), Síndic de Greuges de Catalunya (España/Cataluña), Ombudsman Parlamentarios (Suecia)

América del Norte: Ombudsman de Alberta (Canadá), Investigador Correccional (Canadá), Ombudsman – Oficina Conjunta de Quejas de los Ciudadanos del Condado de Dayton-Montgomery (EE.UU.)

CURSO DE FORMACIÓN SOBRE GESTIÓN DE QUEJAS CELEBRADO EN TAILANDIA

En el mes de marzo de 2015, la Oficina del Ombudsman de Tailandia organizó el programa de formación sobre gestión de quejas de nivel alto, cofinanciado por el IIO y a cargo de Chris Wheeler, Ombudsman sustituto de Nueva Gales del Sur, y de Clare Petre, la anterior Ombudsman de Agua y Energía de Nueva Gales del Sur. La formación fue el centro del 2º taller de formación conjunta Instituto Internacional del Ombudsman/Asociación Asiática de Ombudsman, para celebrar el 15º Aniversario de la institución del Ombudsman de Tailandia. Los cursos se prolongaron durante varios días y se centraron en la importancia de una mejora continuada en la gestión e investigación de las quejas, así como a la hora de gestionar las conductas poco razonables de quienes las formulan.

La parte de la formación sobre gestión de quejas se centró en algunas de las aptitudes prácticas fundamentales de la actividad diaria, así como en las técnicas necesarias para tramitar quejas dentro de una oficina de ombudsman. Se abordaron cuestiones entre las que cabe mencionar los primeros retos en la gestión de quejas, la gestión de las expectativas, la mejora en las percepciones de quienes se encargan de la gestión de las quejas, la mejora en la comunicación con quienes formulan las quejas, la gestión de situaciones de conflicto y las diversas opciones de gestión de conflictos y resolución de quejas.

La parte sobre gestión de conductas poco razonables por parte de quienes formulan las quejas (UCC) se diseñó con el objetivo de ayudar a los asistentes a explicar la naturaleza y significado de las UCC para la gestión del sistema de quejas, a catalogar los distintos tipos de UCC y a identificar los principios de gestión adecuados a aplicar a cada uno de esos tipos. Los participantes también pudieron aprender a ofrecer ejemplos de estrategias clave para la gestión de cada categoría de UCC, para entender mejor lo que ocurre cuando un conflicto relacionado con una queja se intensifica, y para aplicar una serie de estrategias diseñadas para prevenir, minimizar y/o resolver conflictos relacionados con las quejas.

La formación reunió a un total de 31 participantes internacionales entre los que hubo desde gestores de quejas de primera línea hasta ombudsman.

Participantes por país

Azerbaiyán / Canadá / China (Hong Kong) / China (Macao) / Japón / Namibia
Pakistán / Tailandia / Taiwán / Timor Oriental / Yeman

Los comentarios ofrecidos por los asistentes a la formación fueron muy positivos, con un elevado nivel de satisfacción tanto con el contenido del curso como con los ponentes.

FORMACIÓN ANTICORRUPCIÓN EN CURAZAO

Organizado por el IIO en colaboración con la oficina del Ombudsman de Curazao como parte de la 8ª Conferencia Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA), durante los días 27 y 28 de mayo de 2015 se celebró en Willemstad (Curazao) un curso de formación anticorrupción. Este curso sirvió como continuación de la formación que tuviera lugar en Austria en septiembre de 2013, y se personalizó como respuesta a los retos sobre suministro único e integridad a los que se enfrentan las instituciones de ombudsman de la Región de Caribe y de otras regiones.

El perfil alto del evento de formación hizo que estuviera dirigido al personal investigador de las instituciones de ombudsman con mandato anticorrupción. Los participantes se beneficiaron del intercambio de las mejores prácticas, que compartieron con otros participantes y con los ponentes, con el fin de promover la transparencia, la responsabilidad y el buen gobierno en la administración pública tanto en el ámbito regional, como nacional e internacional. Cuarenta funcionarios gubernamentales y académicos de todo el mundo tomaron parte en el evento.

Participantes por país

Antigua y Barbuda / Bermudas / Costa de Marfil / Curazao / EE.UU. / Georgia
Grenada / Islas Caimán / Islas Turcas y Caicos / Islas Vírgenes (Británicas) / Montserrat
Pakistán / San Cristóbal y Nieves / Sint Maartin / Trinidad y Tobago

Las sesiones del programa estuvieron centradas en las formas de corrupción (definiciones y conceptos), suministro público, vulnerabilidades y mejores prácticas, lecciones aprendidas y estudios de casos, integridad organizativa y estratégica, e integridad individual (dando respuesta a dilemas éticos).

FORMACIÓN MNP EN LETONIA

La primera formación del IIO desarrollada específicamente para instituciones de ombudsman que operan como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) tuvo lugar en Riga (Letonia) en el mes de junio de 2015. Los dos días y medio de experiencia formativa organizada por el Ombudsman de la República de Letonia permitieron reunir a 31 ombudsman y personal de alto nivel de un total de 22 instituciones miembro del IIO de Europa, África y Asia.

En estrecha colaboración con la prestigiosa Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), el IIO desarrolló una formación centrada en el desarrollo de un mandato preventivo. Como parte de su labor de protección y promoción de los derechos humanos, un creciente número de instituciones de ombudsman está siendo investido con facultades tendentes a prevenir la tortura, en consonancia con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (OPCAT). Como resultado, la demanda de dicho programa personalizado en el seno de la comunidad del IIO fue muy elevada.

Los excepcionales expertos de la APT, Barbara Bernath, Walter Suntinger y Ben Buckland, ofrecieron un programa interactivo e informativo que no sirvió únicamente para impartir conocimientos a los participantes sino también para intercambiar experiencias y puntos de vista. Se utilizaron estudios de casos, grupos de debate y ejercicios de planificación para explicar de forma conjunta la manera de asegurar el máximo impacto de los MNP. Entre otras cosas, los participantes examinaron el papel de los agentes externos en el trabajo de los MNP, analizaron la importancia de las estrategias de relaciones públicas, y profundizaron en la ética del control.

La formación recibió un resultado positivo abrumador, con 94,58 puntos de los 100 posibles, lo que es una clara muestra de la gran calidad de los talleres de trabajo ofrecidos. Durante su formación en Riga los participantes adquirieron sin duda numerosas y valiosas experiencias en el difícil ámbito del control preventivo; únicamente resta ponerlas en marcha. Además, supone un mandato explícito para que el IIO continúe centrándose en los retos a los que tienen que enfrentarse las instituciones de ombudsman que actúan como MNP.

Participantes por país

Armenia / Austria / Azerbaiyán / Costa de Marfil / Croacia / Eslovenia / España
Estonia / Finlandia / Georgia / Grecia / Hungría / Letonia / Lituania / Moldavia
Noruega / Pakistán / República Checa / Rumanía / Suecia / Ucrania

FORMACIÓN QMU EN ESPAÑOL

En el año 2013 la Junta Directiva del IIO autorizó al Secretario General a organizar una edición en español del programa de formación de la prestigiosa Queen Margaret University (QMU), cuya celebración se programó para el año 2014 en Santa Fe, Argentina. Lamentablemente, la formación hubo de ser aplazada ante el fallecimiento del Defensor del Pueblo de Santa Fe, Edgardo Bistoletti.

A principios de 2015 la Secretaría General reemprendió las negociaciones para la puesta en marcha de la formación, y se complace en anunciar que la Oficina de la

Defensoría del Pueblo de Santa Fe, bajo los auspicios de la recientemente nombrada defensora, Analía Colombo, ha aceptado mantener su papel de anfitriona de dicha formación. Teniendo en cuenta que el calendario de formaciones del IIO estaba ya completo, y a la vista del importante del proceso electoral que tendrá lugar en Argentina en 2015, se decidió que esta sesión de formación se celebrara durante la primavera de 2016.

Ante el creciente número de solicitudes de la Región de América Latina y dada la necesidad de iniciativas de formación en la región, se considera crucial continuar los esfuerzos para ofrecer esta formación en lengua española por primera vez en 2016.

SUBVENCIONES REGIONALES

Teniendo en cuenta que la demanda de apoyo financiero para proyectos se demostró elevada tras la suspensión del programa de subvenciones regionales del IIO en el ejercicio 2013/2014, sobre la base del acuerdo adoptado por la Junta en Viena en 2014 se inició otra ronda de subvenciones del IIO. Se puso a disposición de las actividades de los miembros en las seis Regiones del IIO un total de 42.000,00 euros. Tras la convocatoria para la presentación de propuestas de diciembre de 2014, la Secretaría General recibió ocho propuestas de proyectos muy interesantes, cinco de las cuales fueron seleccionadas para ser financiadas o cofinanciadas por el IIO. Además, vale la pena mencionar que se completaron varios proyectos regionales procedentes de rondas de subvenciones del IIO anteriores.

SUBVENCIONES REGIONALES 2010/2011

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

Parte de los fondos destinados a la promoción de la comunicación y del trabajo en red en la Región de Caribe & América Latina fue utilizada para la prestación de servicios de interpretación en la reunión del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) celebrada en Cali (Colombia) los días 14 y 15 de agosto de 2014. Se ofrecerá financiación para objetivos similares hasta finales de 2015, límite temporal de disponibilidad de la subvención para comunicación y trabajo en red, siendo este el único programa de subvenciones regionales que pervive desde el ejercicio 2010/2011.

SUBVENCIONES REGIONALES 2011/2012

El programa de subvenciones regionales 2011/2012 ha sido completado. Todos salvo uno de los cinco proyectos que se consideraron merecedores de financiación fueron puestos en marcha con anterioridad a la finalización del límite temporal (para más información, véase el Informe Anual 2013/2014, págs. 108-109).

SUBVENCIONES REGIONALES 2012/2013

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

Canadá: En colaboración con la Ryerson University, el Ombudsman de la ciudad de Toronto completó un proyecto revolucionario sobre el *“Impact of Ombudsman Investigations on Public Administration”* (“Impacto de las investigaciones del ombudsman en la administración pública”). Esta publicación puede describirse como una innovadora guía para que los ombudsman calibren la trascendencia que su trabajo tiene sobre las administraciones públicas para las que prestan servicios.

La primera parte del informe es un estudio de casos del impacto del ombudsman sobre la administración pública de Toronto (Canadá). Se basa en entrevistas exhaustivas con altos funcionarios públicos realizadas de forma independiente por la Ryerson University. Las conclusiones de los investigadores resultaron abrumadoramente positivas: según los funcionarios públicos entrevistados, el Ombudsman de Toronto ha mejorado la administración pública haciendo avances en lo que se refiere a la equidad y la imparcialidad en la prestación de los servicios al público. Los funcionarios públicos apuntaron que el ombudsman mejora el nivel de compromiso con la excelencia de los servicios públicos entre los propios funcionarios públicos y permite una revisión rigurosa e imparcial de los procesos y decisiones del gobierno. Uno de los impactos más significativos que se mencionaron fue el efecto positivo que el Ombudsman de Toronto ha tenido en el trato dispensado a los habitantes con las capacidades mentales y cognitivas disminuidas. Solo unos pocos describieron el efecto general de la oficina como mínimo o negativo.

La segunda parte de la publicación consiste en una guía para que los ombudsman puedan llevar a cabo sus propias evaluaciones. Sobre la base de la experiencia del estudio de Toronto, los autores desarrollaron una guía y un conjunto de herramientas que pueden adaptarse para evaluar el impacto de los ombudsman en distintos contextos. La guía incluye una dirección metodológica integral, así como indicadores, listas de comprobación y modelos de preguntas para entrevistas.

Los estudios de casos y la guía de evaluación podrían ser de ayuda para que ombudsmen de todo el mundo comprendan cómo su trabajo contribuye a la promoción de la imparcialidad, el buen gobierno y la salud de la democracia.

REGIÓN DE EUROPA

Letonia: La Oficina del Ombudsman de Letonia llevó a cabo una campaña informativa en contra del tráfico de seres humanos que fue copatrocinada por el IIO. La campaña integral se implementó en colaboración con la ONG letona “Sindicato de los Discapacitados y sus Amigos” y el “Albergue Casa de Acogida”, una ONG dedicada a la protección de las víctimas del tráfico de seres humanos.

Como parte del proyecto, se distribuyó un videoclip para concienciar y ofrecer información sobre el tráfico de seres humanos a través de varios canales, entre los que se incluyeron los sitios web de la Policía Estatal de la República de Letonia, la Oficina del Ciudadano y de Asuntos Migratorios de la República de Letonia, la Agencia Estatal de Empleo de la República de Letonia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Asuntos Exteriores, la ONG “Albergue Casa de Acogida” y el portal de noticias *kasjauns.lv*.

Se desarrolló también para esta campaña un apartado especial en el sitio web del Ombudsman de Letonia. El nuevo apartado así lanzado ofrece materiales visuales e información esencial sobre el tráfico de seres humanos. Además, se puso en marcha una campaña de sensibilización sobre este asunto cada vez más importante, especialmente entre los adolescentes, que son los más afectados por el tráfico de seres humanos. Como último paso, se organizó un evento para las principales partes interesadas, incluyendo medios de comunicación y representantes del estado. A través de un juego de simulación desarrollado por la ONG letona “Albergue Casa de Acogida”, los principales interesados pudieron hacerse una idea de cómo se sienten las personas que son víctimas del tráfico de seres humanos. En una versión más larga del juego, se ofrece a los adolescentes información sobre cómo evitar esta situación y cómo reaccionar si llegaran a convertirse en víctimas.

Reino Unido / Irlanda del Norte: El Ombudsman de Irlanda del Norte (NIO) y la Comisión de Derechos Humanos de Irlanda del Norte (NIHRC) llevaron a cabo un proyecto conjunto para desarrollar un enfoque para las investigaciones de ombudsman basado en los derechos humanos. El IIO apoyó a las dos instituciones de ombudsman ofreciendo parte de la financiación para el proyecto conjunto, y animando y apoyando el proyecto a lo largo de todas sus fases.

El director del proyecto fue un miembro del personal del NIHRC que trabajó en la oficina del Ombudsman y que instruyó al personal y al equipo de gestión senior del

Ombudsman en materia de jurisprudencia y principios de derechos humanos. Trabajar codo con codo con el personal y utilizar estudios de casos reales contribuyó al desarrollo de la declaración sobre la posición del Ombudsman en relación con el enfoque basado en los derechos humanos. En julio de 2014, el Ombudsman y la NIHRC elaboraron un Manual sobre Derechos Humanos que constituye un kit de herramientas para que el personal del ombudsman pueda identificar aspectos sobre derechos humanos en la investigación y valoración de quejas sobre mala gestión. El manual está a disposición de todo el personal y contiene información con hipervínculos a la jurisprudencia y a los instrumentos legales pertinentes, así como herramientas prácticas que permitan al personal trabajar sobre los aspectos de un caso concreto. El NIO presentó el Manual sobre Derechos Humanos en septiembre de 2014, durante la Conferencia de Tallin de la Región de Europa del IIO.

Un elemento esencial del proyecto de la NIHRC y el NIO es el paquete de formación conjunta cuyo propósito es permitir a las instituciones de ombudsman desarrollar un enfoque basado en derechos humanos para las investigaciones sobre mala administración. Con el fin de maximizar el uso de los recursos disponibles, la NIHRC y el NIO acordaron ofrecer el paquete orientándolo hacia la “instrucción de instructores”. Además, en 2016 el Comisionado Jefe de la NIHRC, Les Allamby, y el Ombudsman de Irlanda del Norte, Tom Frawley, organizarán de forma conjunta una conferencia internacional sobre “*Human Rights and the Ombudsman*” (“Derechos humanos y ombudsman”) que se celebrará en Belfast y que tendrá por objeto divulgar lo aprendido del proyecto de forma más detallada.

Irlanda: la Oficina del Defensor del Menor (*Ombudsman for Children*, OCO), en colaboración con la University College de Cork, ha iniciado un proyecto llamado “*Right-to-Reform Project*” (“Derecho a la reforma”), que pretende ofrecer una guía práctica para una administración accesible a los menores. A la vista de que el proyecto iba a llevar más tiempo del esperado, la fecha final para su conclusión se amplió hasta finales de agosto de 2015.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Australia: Los Ombudsman de Nueva Gales del Sur y de Australia Occidental solicitaron también más tiempo para su proyecto conjunto, cuyo objetivo es ofrecer un kit de iniciación para nuevos ombudsman. Se espera que el proyecto esté concluido a finales de diciembre de 2015.

REGIÓN DE ASIA

Ante la falta de acuerdo en contra, las subvenciones regionales 2012/2013 estuvieron disponibles hasta junio de 2015. Desgraciadamente, dos miembros de Pakistán a quienes se habían concedido sendas subvenciones regionales al amparo del programa 2012/2013 no llevaron a cabo sus proyectos en este plazo de tiempo.

SUBVENCIONES REGIONALES 2014/2015

Siguiendo el acuerdo de la Junta adoptado en Viena, para el periodo 2014/2015 se puso a disposición de los proyectos regionales un total de 42.000,00 euros (esto es, 7.000,00 euros para cada una de las seis Regiones del IIO). Habida cuenta de que solo presentaron propuestas de proyecto cuatro de las Regiones (a saber, África, Europa, Asia Austral & Pacífico y Asia), el importe para subvenciones se redujo a 28.000,00 euros. Se seleccionaron un total de cinco de las ocho propuestas de proyecto presentadas.

REGIÓN DE ÁFRICA

Kenia: La Comisión de Justicia Administrativa de Kenia (Ombudsman) recibirá una subvención para el proyecto *“Promoting Knowledge Sharing, Experiences and Best Practices between African Ombudsman Institutions”* (“Promoviendo el intercambio de conocimiento, experiencias y las mejores prácticas entre las instituciones de ombudsman de África”). El objetivo de este proyecto es documentar, publicar y divulgar las actas de los debates mantenidos durante el 2º Coloquio Regional de Ombudsman de África organizado por la Comisión en febrero de 2015 bajo el título *“Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa”* (“Asegurando el papel del ombudsman como instrumento de gobierno en África”). Esta iniciativa tiene especial importancia para África en un momento como este, en el que existe la necesidad de crear oficinas de ombudsman como mecanismo de defensa pública para prevenir prácticas contrarias a la ética en los servicios públicos. La Comisión confía en crear asociaciones o marcos de responsabilidad con vistas a impulsar la transformación de los servicios públicos compartiendo las mejores prácticas para lograr el avance del buen gobierno y de los derechos humanos en África.

REGIÓN DE EUROPA

Malta: La Junta Directiva del IIO consideró merecedor de patrocinio un plan del Ombudsman Parlamentario de Malta para poner en marcha el Instituto Legal Internacional de Ombudsman (International Ombudsman Law Institute, IOLI). El IOLI está concebido como un centro autónomo e independiente de aprendizaje

avanzado sobre estudios legales y sobre administración pública, centrado asimismo en la legislación sobre el ombudsman y su relevancia en el contexto más amplio de la buena administración pública.

El objetivo del IOLI es contribuir al desarrollo de una cultura de servicio público caracterizada por la imparcialidad, la dedicación, el compromiso, la apertura, la transparencia y la responsabilidad. El IOLI servirá como centro regional de formación de la excelencia que organizará cursos de posgrado y acreditará programas de formación para candidatos adecuadamente capacitados procedentes principalmente de oficinas de ombudsman y organizaciones dedicadas a la gestión de quejas. Se centrará en asuntos tales como la gestión y resolución de conflictos, la investigación, la mediación, los sistemas legales y los derechos administrativos y fundamentales. Los estudiantes procederán principalmente del sur de Europa y de países del norte de África que sirven de frontera del Mediterráneo, y se especializarán en legislación sobre ombudsman y administración pública en el contexto del derecho fundamental del individuo a una buena administración pública.

España: Un proyecto propuesto por el Valedor do Pobo (Galicia, España) y el Diputado del Común (Islas Canarias, España) tiene como fin la creación de un sistema de valoración de calidad de las oficinas de ombudsman regionales. Ambos ombudsman están convencidos de que las instituciones públicas deben buscar nuevas fórmulas para mejorar su gestión. Los nuevos modelos y herramientas de gestión pública garantizan que se da respuesta a las necesidades de los ciudadanos de una forma más eficiente. Con el fin de comprobar si estos objetivos se cumplen o no, las dos oficinas pretenden establecer su propio sistema de autovaloración de calidad. Un manual organizativo, instrucciones organizativas internas e indicadores de autovaloración de calidad serán las bases de una Carta de Servicios que servirá de referencia para ambas oficinas. Una vez finalizado el proyecto, las que se hayan demostrado como las mejores prácticas serán puestas a disposición de otros miembros del IIO mediante formación interna, intercambio de personal y visitas de estudio.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Islas Cook / Nueva Zelanda: En un esfuerzo conjunto, el Ombudsman de las Islas Cook y el Ombudsman de Nueva Zelanda desarrollarán un proceso de gestión quejas para las relacionadas con discapacidades, así como una guía práctica útil para las quejas relacionadas con la salud. La entidad encargada de su puesta en marcha será la Oficina del Ombudsman de las Islas Cook; la Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda prestará asistencia técnica y recursos materiales. El antecedente de esta iniciativa se encuentra en la ampliación de las competencias del Ombudsman al amparo de la Ley sobre Discapacidad de 2008.

Mediante este proyecto, el Ombudsman de las Islas Cook y el IIO han demostrado su compromiso con las obligaciones tanto nacionales como internacionales. En junio de 2008, el gobierno de las Islas Cook aprobó la Ley sobre Discapacidad de 2008, y poco tiempo después, en mayo de 2009, ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD); el ombudsman ha contado desde entonces con muy pocos recursos para poder llevar a la práctica este nuevo mandato. El proyecto garantizará que el ombudsman tenga a su disposición todas las herramientas necesarias para que pueda desempeñar de forma responsable las facultades que le han sido conferidas por las leyes. Otros ombudsmen del Pacífico podrán aplicar las lecciones aprendidas del Ombudsman de las Islas Cook a la hora de desarrollar un sistema para las quejas relacionadas con la discapacidad.

REGIÓN DE ASIA

Japón: El IIO está ofreciendo apoyo a la Oficina de Evaluación Administrativa (Administrative Evaluation Bureau, AEB)/Ministerio del Interior y Comunicaciones en relación con una formación “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”, SYT) que será ofrecida por la oficina del Ombudsman de Ontario en febrero o marzo de 2016. La formación SYT será adaptada a las condiciones japonesas. Académicos y profesionales de Japón participarán con el fin de presentar la experiencia japonesa en la gestión de quejas, la investigación y la evaluación de políticas y actividades gubernamentales. La AEB es conocida por su sistema único de gestión e investigación de quejas, muy enraizado en la cultura y la sociedad japonesa. La combinación de los métodos occidentales y asiáticos resultará de especial interés para los participantes procedentes de otras instituciones de ombudsman de Asia. Algunos de ellos tendrán la oportunidad de tomar parte en la formación a través de becas, a cuyo pago se destinarán los fondos del IIO.

INVESTIGACIÓN

El fomento y la financiación de la investigación se han demostrado a lo largo de los últimos años como mecanismos válidos en la promoción y desarrollo del concepto de ombudsman, generando un mejor entendimiento entre las instituciones de ombudsman y ayudando, además, a mejorar sus servicios. Los proyectos de investigación tienen también potencial para alentar la creación y puesta en marcha de nuevas instituciones de ombudsman en todo el mundo, así como de incrementar la concienciación global.

En su reunión de mitad de periodo celebrada en Viena en abril de 2013, la Junta Directiva del IIO autorizó al Secretario General a iniciar el siguiente proyecto de investigación del IIO celebrando un convenio de colaboración con la Universidad de Viena. Este convenio de colaboración forma parte de una iniciativa del IIO más amplia que consiste en la puesta en marcha de una serie de proyectos de investigación dedicados a cada una de las seis Regiones del IIO.

Tras la reunión de la Junta Directiva del IIO celebrada en Nueva York en septiembre de 2013, en abril de 2014 se suscribió el contrato por el que se encomendaba a la Universidad de Viena la puesta en marcha del proyecto, contrato que entró en vigor el 1 de mayo de 2014.

El proyecto actual está dedicado a la Región de Asia y tomará en consideración tanto las instituciones miembro del Instituto Internacional del Ombudsman como las de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA). Científicos de primera línea de la Facultad de Derecho de Viena, liderados por las Profesoras Gabriele Kucsko-Stadlmayer y Ursula Kriebaum, están ya desarrollando este proyecto integral. La investigación está muy avanzada, y los capítulos correspondientes a la mayoría de los países objeto de análisis en este estudio están ya completados. Se espera que el estudio esté disponible a comienzos del 2016.

RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES

BANCO MUNDIAL

La cooperación entre el IIO y el Banco Mundial ha ido evolucionando de forma significativa durante los últimos años. Desde octubre de 2013, la colaboración entre el IIO y varias de las unidades del Banco Mundial, en particular con el Departamento de Prácticas Mundiales de Buen Gobierno, ha ido creciendo de forma constructiva y productiva. El desarrollo de las relaciones resulta beneficioso para ambas organizaciones en su labor compartida de fortalecer la integridad de las instituciones y fomentar el buen gobierno; prueba de ello son los dos eventos conjuntos celebrados de nuevo durante el pasado año de afiliación.

Una de tales formas de cooperación fue la organización de webinars sobre el papel de las instituciones de ombudsman y el gobierno abierto. Estos webinars fueron organizados como un proyecto conjunto del IIO, el Banco Mundial y la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership, OGP), una iniciativa internacional comprometida con el desarrollo de gobiernos más abiertos, responsables y sensibles a las necesidades de los ciudadanos. Los webinars están destinados a una audiencia más amplia, es decir, son accesibles para miembros del IIO, del personal del Banco Mundial, de la OGP, de las sociedades civiles, de organizaciones nacionales e internacionales así como instituciones académicas, y, lo que es más importante, para las comunidades que carezcan de instituciones de ombudsman, incrementando así la visibilidad del ombudsman como concepto.

Como resultado, en marzo de 2015 se organizó un webinar sobre *“Ombudsman Innovations for Advancing Open Government”* (“Innovaciones en el trabajo del Ombudsman para avanzar en gobiernos abiertos”). Jim Martin, Ombudsman de Servicios Públicos de Escocia, y Fiona Crean, Ombudsman de la Ciudad de Toronto, compartieron en nombre del IIO sus experiencias sobre las oportunidades de las oficinas de ombudsman para hacer uso de las evaluaciones del ombudsman y su impacto sobre los procesos de la OGP en los países correspondientes. Las instituciones de ombudsman, en su función de mediadores entre los ciudadanos y los gobiernos, desempeñan un importante papel en la promoción de un gobierno abierto. Un total de 94 participantes procedentes de 40 países asistieron a este webinar y tomaron parte en un animado debate online. Con el fin de que llegara a un mayor número de miembros, se adjuntó a la newsletter semanal del IIO un vínculo a las sesiones grabadas, así como a las presentaciones de los ponentes, accesibles también a través del sitio web del IIO.

En mayo de 2015, el IIO y el Banco Mundial organizaron una segunda mesa redonda sobre el papel de las instituciones de ombudsman en la promoción de un gobierno centrado en el ciudadano y de unas instituciones inclusivas, que se celebró en la sede central del Banco Mundial en Washington D.C. La segunda edición de este evento conjunto tuvo su base en la primera mesa redonda celebrada en 2014, y como objetivo, concienciar al personal del Banco Mundial sobre el papel de las instituciones de ombudsman y sobre su trabajo y mandato.

Entre los componentes de esta mesa redonda se encontraron Peter Tyndall (Segundo Vicepresidente del IIO y Ombudsman de Irlanda), Danang Girindrawardana (Ombudsman Principal de Indonesia), Ulrike Grieshofer (Jefa de la Secretaría General del IIO) y Naseer Ahmad Rana (Asesor Sénior del Gobierno del Banco Mundial). En la mesa redonda se presentaron experiencias y buenas prácticas puestas en marcha por instituciones de ombudsman de todo el mundo, y los participantes en la misma formularon preguntas sobre la forma en que las instituciones de ombudsman contribuyen a una eficaz prestación de servicios públicos, sobre cómo colaboran con otros interesados (como por ejemplo la sociedad civil), y sobre la manera en la que mejoran el gobierno centrado en los ciudadanos.

En un resumen del evento publicado en el sitio web del IIO, el Banco Mundial concluía que *“el mensaje sólido y unánime que puede extraerse de la mesa redonda es que las instituciones de ombudsman tienen una importancia creciente para el Banco en su misión de construir un gobierno eficaz, responsable y sensible a las necesidades, y podemos esperar una mayor colaboración en el futuro”*.

El Banco Mundial reafirmó su deseo de continuar estrechando los lazos con el IIO y de buscar un mayor compromiso sistemático con las instituciones de ombudsman a todos los niveles. En su esfuerzo por profundizar en esta relación, el IIO ayudó al Departamento de Prácticas Mundiales de Buen Gobierno del Banco Mundial en la preparación de un proyecto de investigación conjunta llamado *“Securing rights, voices and inclusion through ombudsman institutions”* (“Garantizando derechos, voces e inclusión a través de las instituciones de ombudsman”). Aunque hasta el momento no se ha podido garantizar su financiación, el Banco Mundial ha valorado muy positivamente esta colaboración con el IIO y ha asegurado ante éste su intención de continuar aunando esfuerzos en futuras oportunidades. Ello demuestra lo mucho que agradece las iniciativas que permiten a ambas organizaciones avanzar en este proyecto.

COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INDH (CIC)

La 28ª Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación (CIC) de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos celebrada en Ginebra estuvo marcada por la firma oficial de un Memorándum de Entendimiento entre el CIC y el IIO el 12 de marzo de 2015.

Desde el año 2009 el IIO ha venido manteniendo una estrecha relación y un diálogo continuo con el CIC, con el objetivo de difundir entre la comunidad de INDH el papel general de las instituciones de ombudsman y la importancia de su trabajo diario en la promoción y protección de los derechos humanos y en la lucha contra las violaciones de estos derechos. Durante este diálogo continuado, el CIC y el IIO reconocieron que uno de los principales objetivos que comparten es el de potenciar la creación de instituciones sólidas y eficaces que ayuden en la promoción y protección de los derechos humanos.

Guiados por el deseo de establecer una relación de colaboración ventajosa para ambos, el Presidente del CIC, Lourence Mushwana, y el Presidente del IIO, John R. Walters, suscribieron un Memorándum de Entendimiento en nombre de las dos organizaciones que hace énfasis en la voluntad de ambas de colaborar de forma más estrecha en el futuro, de promover el intercambio de información y experiencias y de facilitar la participación en conferencias, reuniones, visitas de estudio y talleres de trabajo.

El Memorándum de Entendimiento fue firmado en Ginebra el 12 de marzo de 2015, y los líderes de ambas organizaciones destacaron el enorme valor de este acuerdo de colaboración, manifestando sus deseos de que los miembros de una y otra organización se beneficien de esta colaboración conjunta. *“Este Memorándum de Entendimiento no debe ser papel mojado. Los ombudsman y las comisiones de derechos humanos necesitan dar vida a los principios y colaborar también en el ámbito local”*, concluyó el Presidente del IIO, John R. Walters.

Representando al IIO, el Secretario General Kräuter asistió como observador al taller de trabajo del CIC sobre acreditaciones que se celebró con carácter previo a la Reunión Anual. El CIC es consciente del hecho de que el proceso de acreditación precisa de algunas reformas y debe hacerse más transparente. El IIO había informado previamente al CIC sobre las experiencias negativas que algunos miembros del IIO habían tenido en el pasado con los procesos de acreditación. Aunque no todo ha sido resuelto, el CIC está trabajando en la mejora de los procesos.

El Presidente del IIO Walters y el Secretario General Kräuter se complacieron en tomar parte en un evento paralelo sobre el enfoque basado en los derechos humanos

del trabajo del ombudsman, que organizara la Comisión de Derechos Humanos de Irlanda del Norte en colaboración con la Oficina del Ombudsman de Irlanda del Norte. La jornada estuvo dedicada a la presentación del Manual sobre Derechos Humanos, elaborado por estas dos instituciones con el apoyo económico del programa de subvenciones regionales del IIO (véase el capítulo anterior de este informe).

El Secretario General Kräuter fue invitado a hablar durante el evento y aprovechó la oportunidad para dar a conocer entre los participantes el IIO su trabajo y su especial atención a diversas iniciativas de formación. Asimismo, manifestó lo mucho que valoraba el proyecto del Ombudsman de Irlanda del Norte de implementar un enfoque basado en los derechos humanos y subrayó que el IIO se complacía en ver que *“invertir en la idea de una oficina de ombudsman puede redundar en beneficio de una comunidad de ombudsman más amplia y multiplicarla”*.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE NACIONES UNIDAS (ECOSOC)

El Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC) es uno de los seis órganos principales de Naciones Unidas definido por el Acta Constitutiva de Naciones Unidas. En mayo de 2013, el IIO presentó solicitud para constituirse en miembro consultivo del ECOSOC, lo que no solo permitiría acceder al ECOSOC, sino también a múltiples organismos subsidiarios, a los mecanismos de derechos humanos de Naciones Unidas, y a las conferencias.

Un año después, el Comité ONG del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (Secretaría de la ONU) informó al IIO de que la solicitud sería tratada durante su siguiente sesión. Con anterioridad a la apertura de dicha sesión, el Comité de ONG examinó todas las solicitudes y notificó a la Secretaría General del IIO que el IIO tenía que adaptar el listado de miembros de su sitio web a la terminología de la ONU (en lo que respecta al nombre de los países).

Dado el carácter sensible de este asunto, la Junta del IIO dio entrada en el proceso a los miembros afectados por una tal adaptación a la terminología de la ONU, y, como consecuencia, se ha renunciado en este punto a continuar con la candidatura a constituirse en miembro consultivo del ECOSOC.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO)

Con ocasión de la reunión de la Junta Directiva del IIO en Viena, el 27 de octubre de 2014 la Presidenta del IIO Dame Beverley Wakem y el Presidente del Instituto Latinoamericano de Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), Carlos Constenla, firmaron un Memorándum de Entendimiento entre las dos instituciones. La firma del Memorándum de Entendimiento constituye un importante hito en las relaciones entre el IIO, sus miembros y sus homólogos latinoamericanos.

Creado en 1984, el ILO tiene como objetivo fomentar el concepto de defensoría del pueblo, contribuir al fortalecimiento de los procesos democráticos y promover y proteger los derechos humanos. Además de luchar por afianzar el concepto de ombudsman, el ILO promueve estudios relacionados con el ámbito de la defensoría del pueblo y hace lo posible por facilitar la creación de redes y apoyar la cooperación entre distintas instituciones de ombudsman.

Con la firma del Memorándum, ambas instituciones reconocen que comparten objetivos similares, como el fomento del concepto de defensoría del pueblo y el impulso de las instituciones de ombudsman, nuevas o ya existentes, en su trabajo de asistir, mejorar y proteger los derechos civiles y los derechos humanos.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

CONFERENCIA GLOBAL DE LA AOA EN SEÚL

Para conmemorar el 20º aniversario del Ombudsman de Corea, la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) organizó en Seúl la Conferencia Global de Ombudsman de Asia, albergando asimismo la Reunión de la Junta Directiva de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA) y la reunión ordinaria de la Región de Asia del IIO, entre los días 1 y 3 de julio de 2014.

La conferencia dio la bienvenida a delegaciones procedentes de todo el mundo, incluyendo Austria, Canadá, China, Estados Unidos, Indonesia, Irán, Israel, Japón, Malasia, Pakistán y Tailandia, reuniendo a unos 200 invitados coreanos y extranjeros.

El IIO estuvo representado por la entonces Segunda Vicepresidenta Diane Welborn (EE.UU.), el Secretario General Günther Kräuter, el entonces Presidente de la Región de Europa Peter Tyndall (Irlanda) y el miembro de la Junta Howard Sapers (Canadá); todos ellos contribuyeron a la conferencia participando como ponentes y presidentes de varias de las sesiones de trabajo. Además, asistió un experto del Banco Mundial, quien colaboró también en los productivos debates.

El programa de la conferencia fue completo, dando cobertura a un amplio abanico de materias tales como los retos a los que actualmente han de hacer frente las instituciones de ombudsman de todo el mundo, el papel de las nuevas tecnologías en su trabajo y la introducción de medidas aplicadas para compartir funciones entre instituciones de ombudsman, entre muchas otras.

CONFERENCIA BIENAL DE LA REGIÓN EUROPEA DEL IIO

La Región de Europa del IIO celebró su conferencia bienal en Tallin, organizada por la Oficina del Canciller de Justicia de Estonia, del 17 al 19 de septiembre de 2014. El lema de la conferencia fue *“The Ombudsman’s Role in a Democracy”* (“El papel del ombudsman en una democracia”), y durante su celebración participantes procedentes de unos 30 países analizaron las contribuciones que las instituciones de ombudsman pueden hacer para la creación y el funcionamiento de una democracia sólida. Entre los aspectos abordados durante la conferencia cabe mencionar la cuestión de cómo afectan las normas internacionales y europeas al trabajo de las instituciones del ombudsman, o el debate sobre si se deberían promover reformas legislativas e involucrarse más en la supervisión de las actividades de vigilancia de los estados.

Entre los ponentes se encontraron el Ombudsman de Irlanda y entonces Presidente de la Región de Europa Peter Tyndall, la Ombudsman Europea Emily O’Reilly, el Director de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea Morten Kjaerum, y varios representantes de las universidades estonias, como Rein Müllerson de la Universidad de Tallin, Lauri Mälksoo de la Universidad de Tartu, y Wolfgang Drechsler de la Universidad Tecnológica de Tallin.

La conferencia estuvo precedida por la reunión de la Junta Directiva de la Región de Europa y la Asamblea General de la Región, durante la cual los miembros con derecho a voto presentes aprobaron los estatutos modificados de la Región y acordaron emitir una declaración de solidaridad y hacer un llamamiento al apoyo urgente a los desplazados internos de Ucrania.

2º SIMPOSIO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN EN ANKARA

Tan solo dos años después de la creación de la Institución del Ombudsman de Turquía (*Kamu Denetçiliği Kurumu*, KDK), los participantes internacionales procedentes de todo el mundo pudieron presenciar los progresos logrados por la joven institución durante la celebración del 2º Simposio Internacional del Ombudsman celebrado en Ankara y organizado por la Oficina del Ombudsman los días 21 y 22 de octubre de 2014.

En el contexto de dicho simposio, el Ombudsman Principal Nihat Ömeroğlu destacó la necesidad de introducir nuevas reformas en la ley reguladora de la institución de ombudsman, así como de una puesta en marcha más rigurosa de la misma con el fin de permitir un funcionamiento más eficaz del ombudsman. El elevado número de quejas recibidas (actualmente más de 11.500) demuestra que la institución es plenamente operativa, declaró.

El Comisario para los Derechos Humanos del Consejo de Europa, Nils Muiznieks, aludió a los medios de comunicación tradicionales, a las redes sociales y al intercambio recíproco de información e ideas con las ONG como los factores clave para llegar a los grupos más vulnerables de la sociedad. El número de quejas aumenta, especialmente en tiempos de crisis económica, haciendo que el cierre de instituciones de ombudsman en varias regiones europeas sea un hecho particularmente negativo y desafortunado.

El presidente Recep Tayyip Erdoğan se dirigió también a la audiencia del simposio. Tras hacer varias declaraciones sobre la actual situación política, Erdoğan manifestó su apoyo a la recientemente creada institución de ombudsman. En su discurso, el Secretario General del IIO Kräuter destacó la importancia de la cooperación internacional entre instituciones de ombudsman y aprovechó la oportunidad para informar a la audiencia sobre los actuales proyectos del IIO, así como sobre algunos de los culminados recientemente. En sus observaciones finales, se mostró enormemente entusiasmado con el hecho de que la oficina del Ombudsman de Turquía hubiera solicitado recientemente su afiliación al IIO. La solicitud del Ombudsman de Turquía fue aprobada por la Junta del IIO en su reunión anual celebrada en Viena una semana después del simposio de Ankara.

2º FORO MUNDIAL DE DERECHOS HUMANOS EN MARRUECOS

El Presidente del IIO Walters asistió al 2º Foro Mundial de Derechos Humanos celebrado en Marrakech (Marruecos) del 27 al 30 de noviembre de 2014. Esta segunda edición reunió a más de 6.000 participantes de más de 100 países que acudieron en representación de ONG locales, regionales e internacionales, agencias de Naciones Unidas, gobiernos, INDH y promotores de los derechos humanos a nivel global, permitiéndoles examinar un amplio abanico de ideas sobre los principales problemas con los que han de lidiar los ombudsman y las INDH en su trabajo.

El programa de la conferencia 2014 incluía diversas ofertas y actividades. Hasta cincuenta foros temáticos diferentes hicieron especial énfasis en los derechos de las mujeres y la paridad, en los derechos de los niños y en los derechos de las personas con discapacidad. Los once seminarios de formación celebrados durante el foro

ofrecieron a los participantes la oportunidad de saber más sobre cómo combatir el tráfico de seres humanos, sobre los mecanismos de protección de los derechos humanos y sobre la prevención de la tortura (por mencionar unos pocos).

15º ANIVERSARIO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN DE TAILANDIA

La Oficina del Ombudsman de Tailandia albergó un seminario internacional de un día sobre *“Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation”* (“Ombudsman: el mecanismo para una nación justa”), que se celebró en Bangkok el 30 de marzo de 2015 para conmemorar el 15º aniversario de la fundación de la institución del ombudsman tailandés.

En su discurso de apertura, el Presidente del IIO John R. Walters agradeció a la Oficina del Ombudsman de Tailandia su continuo trabajo en la gestión de quejas, destacando que el número de quejas que tramita la oficina demuestra que los ciudadanos acuden con frecuencia al ombudsman en busca de ayuda y asistencia, lo que pone claramente de manifiesto la importancia de esta institución. El Presidente Walters subrayó también que “para que una institución de ombudsman se convierta en un mecanismo para una nación justa, debe asegurarse de que alcanza los niveles de cumplimiento más elevados posible, sin prejuicios y con absoluta integridad”. Un discurso de apertura adicional corrió a cargo de Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong y Secretaria de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA).

El seminario internacional tuvo su continuación en un taller de formación, *“The Importance of Continuous Improvement in Complaint Handling and Customer Service”* (“La importancia de la mejora continua en la gestión de quejas y el servicio al cliente”), celebrado en Pattaya entre los días 31 de marzo y 3 de abril de 2015. Fue una combinación de dos talleres de trabajo de perfil alto elaborados por el Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia); en el capítulo anterior de este informe se contiene más información sobre este punto.

10º ANIVERSARIO DE LA ASOCIACIÓN JAPONESA PARA EL ESTUDIO DEL OMBUDSMAN

La Primera Vicepresidenta del IIO, Diane Welborn, asistió a la 10ª Conferencia Aniversario de la Asociación Japonesa para el Estudio del Ombudsman (Japanese Association for Ombudsman Studies, JAOS) celebrada en la Universidad de Kansai, en Osaka, el 19 de abril de 2015. En la conferencia la Sra. Welborn presentó un documento sobre *“The Recent Trends of the International Ombudsman Institute”* (“Las recientes tendencias del Instituto Internacional del Ombudsman”).

Su presentación incluyó un debate sobre el trabajo que desarrollan los voluntarios de la Oficina del Ombudsman de Ohio tendente a compartir con los numerosos asesores administrativos asistentes a la conferencia, que colaboran también como voluntarios en sus jurisdicciones locales, algunos ejemplos sobre el apoyo voluntario a la figura del ombudsman. El profesor Kimiyoshi Toyama, Presidente de la JAOS y miembro del IIO, presidió la mesa de debate, en la que estuvieron también el Sr. Arai, Director General de la Oficina de Evaluación Administrativa (AEB) del Ministerio del Interior y Comunicaciones y miembro del IIO, y el Sr. Terutaka Tagoto, asesor administrativo voluntario y monje budista. La sesión de preguntas y respuestas que siguió a la mesa de debate fue muy activa, con preguntas sobre los recientes desafíos a los que los funcionarios elegidos en América del Norte han sometido a algunos ombudsman tradicionales, o sobre la razón para el establecimiento de oficinas de ombudsman en varias jurisdicciones de Estados Unidos. La sesión de preguntas y respuestas reveló que quienes prestaban sus servicios como ombudsman en Japón tenían muy en cuenta el contexto y condiciones de su trabajo, y están marcando diferencias si se compara el modelo japonés con los de los otros miembros del IIO.

Antes de la Conferencia, la Sra. Welborn visitó el Ministerio del Interior y Comunicaciones, donde mantuvo un intercambio de prácticas de ombudsman con Ken Sanuki, Director General Sustituto de la Oficina de Evaluación Administrativa, y los miembros de su personal. Welborn presentó ante los Directores de las 50 oficinas locales de la AEB de Japón una ponencia sobre *“Finding the Seeds of Reform in the Piles of Complaints”* (“Encontrando las semillas de la reforma en el montón de las quejas”).

SEMINARIO NACIONAL DE LA RED EUROPEA DEL OMBUDSMAN EN VARSOVIA

El 10º Seminario Nacional de la Red Europea de Ombudsman tuvo lugar en Varsovia entre los días 26 y 28 de abril de 2015. La conferencia es convocada todos los años por el Ombudsman Europeo y fue organizada de forma conjunta por Emily O’Reilly, Ombudsman Europea, e Irena Lipowicz, Defensora de Derechos Humanos de Polonia y entonces Presidenta de la Región de Europa del IIO.

El Seminario de la Red Europea de Ombudsman se celebró bajo el título *“Ombudsmen against Discrimination”* (“Ombudsman contra la discriminación”), y permitió el intercambio de ideas y experiencias de los ombudsman nacionales de 30 países europeos. La temática se centró en asuntos tales como los derechos de las personas con discapacidad, los derechos de las personas mayores y los derechos de las minorías nacionales. En los discursos introductorios se informó a los participantes sobre la experiencia y la percepción de las instituciones del IIO, así como de los organismos de la UE competentes, como el Foro Europeo de la Discapacidad, las respectivas Direcciones de la Comisión Europea y la Oficina del Comisario para los Derechos

Humanos. Cada uno de los temas principales fue debatido de forma más detallada en grupos de trabajo separados.

La Región de Europa del IIO aprovechó la oportunidad que ofrecía este evento para celebrar una reunión de su Junta Directiva. El Secretario General del IIO Kräuter (quien también asistió al 10º Seminario Nacional de la Red Europea de Ombudsman) fue invitado a tomar parte en esta reunión en calidad de observador.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

El IIO no solo está representado por sus Directores en múltiples eventos nacionales, regionales o internacionales; la Secretaría General del IIO está siempre dispuesta a dar la bienvenida a visitantes de otras instituciones de cualquier lugar del mundo, con independencia de que sean o no miembros del IIO.

El 14 de agosto de 2014, el **Ombudsman de la Provincia de Sind (Pakistán)**, Asad Ashraf Malik, se reunió con el Secretario General de IIO Kräuter en la sede central del IIO en Viena. Durante la reunión, el Ombudsman Malik ofreció una valoración detallada sobre las labores y los retos a los que se enfrenta su institución, y sobre el hecho de que actualmente su oficina está poniendo el acento en la protección de los derechos de las mujeres y de los niños en Pakistán, pues los asesinatos por honor y el trabajo infantil siguen siendo una grave amenaza para la sociedad pakistaní. Con el fin de ofrecer justicia rápida y barata a los habitantes de Sind, en los últimos años el Ombudsman de la Provincia ha fundado varias oficinas regionales, lo que ha contribuido de forma significativa a facilitar el acceso a la justicia en Pakistán.

El 29 de agosto de 2014 y el 12 de junio de 2015, el Secretario General del IIO Kräuter dio la bienvenida a una delegación de la **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea (ACRC)** en Viena. Las visitas, que tuvieron en ambos casos un programa completo, se organizaron en colaboración con la Academia Internacional Anticorrupción (IACA), ante la cooperación que de forma regular se ha establecido entre el IIO y la IACA desde la firma de un Memorándum de Entendimiento en 2012. El propósito de las reuniones fue ofrecer a la delegación coreana una visión de las funciones, objetivos y mandato tanto del Defensor del Pueblo de Austria como del Instituto Internacional de Ombudsman. Se prestó especial atención a los beneficios que el IIO ofrece a sus miembros, como formación de alto nivel, subvenciones regionales o conferencias regulares. Cada presentación estuvo seguida un activo debate en el que se trataron temas como el papel del ombudsman en tiempos de privatización de los servicios públicos, el establecimiento de instituciones de ombudsman especializadas y la capacidad del ombudsman de asumir nuevas competencias, como la supervisión de los derechos humanos.

Una delegación procedente del **Control Yuan** realizó una visita de cortesía a la sede central del IIO el 2 de febrero de 2015, reuniéndose con el Secretario General del IIO, Günter Kräuter, y con la Jefa de la Secretaría General del IIO, Ulrike Grieshofer. La delegación estuvo encabezada por Bau Tzong-ho, miembro del Control Yuan y Presidente del Comité de Asuntos Exteriores, quien trasladó los mejores deseos de la Presidenta del Control Yuan, Chang Po-ya, y aprovechó la oportunidad de esta breve visita para aprender más sobre los proyectos más recientes del IIO.

En junio de 2015, el Secretario General Kräuter recibió a una delegación del **Ombudsman de Corea para la Administración del Programa de Adquisiciones de Defensa (DAPA)** y presentó a sus invitados las labores, estructura y funcionamiento del IIO. El Ombudsman Lee ofreció después su resumen sobre el funcionamiento y competencias de la institución de ombudsman de la DAPA y explicó que su principal área de trabajo se centra en las sospechas de corrupción entre fabricantes de armas y empleados de la Administración del Programa de Adquisiciones de Defensa.

JUNTA DIRECTIVA

COMITÉ EJECUTIVO

En la reunión de 2014 de la Junta Directiva del IIO, Dame Beverley Wakem dimitió de su cargo como Presidenta del IIO. Dame Beverley, cuyo mandato como Ombudsman Principal de Nueva Zelanda finalizará en 2015, aprovechó la oportunidad que ofrecía la Reunión de la Junta en Viena para despedirse de sus colegas miembros de la Junta y para ceder la Presidencia a John R. Walters, Ombudsman de Namibia.

Dame Beverley ocupó el cargo de Vicepresidenta de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO durante el año anterior a su elección como Presidenta en 2010, siendo nuevamente confirmada en su cargo mediante una moción de confianza unánime y sin restricciones en 2011 y 2012. Ha sido Presidenta del IIO durante un total de cuatro años, y las contribuciones que ha venido realizando durante su presidencia han sido excepcionales y muy significativas. Dejó constancia de su sólido compromiso con el IIO actuando como portavoz activa del trabajo y las perspectivas del IIO en numerosas ocasiones, permitiendo así al IIO forjar vínculos aún más estrechos con colegas y asociaciones de ombudsman de todo el mundo.

La Sra. Wakem prestó un servicio excepcional para la organización cuando asumió el proyecto de la extensa reforma los Estatutos del IIO. Bajo su liderazgo capaz y comprometido, el proceso de dos años de trabajo abierto y transparente culminó con la amplia aprobación de los Estatutos revisados del IIO en 2012, lo que sirvió para allanar el camino para potenciar el fortalecimiento del IIO como organización líder en la comunidad internacional del ombudsman.

En su condición del Ombudsman Principal de Nueva Zelanda y con ocasión del 50º aniversario de su oficina, Dame Beverley tuvo también ocasión de actuar como anfitriona de la modélica y muy exitosa 10ª Conferencia Mundial del IIO celebrada en Wellington en 2012.

Su dilatada experiencia como ombudsman y como miembro activo de la comunidad internacional del ombudsman ha contribuido de forma significativa a la importante evolución del IIO en estos últimos pocos años. Ha aportado gran valor a la Junta, y su consejo y dirección han sido muy demandados por sus colegas. La Junta Directiva del IIO acordó por ello de forma unánime reconocer a Dame Beverley con la condición de Miembro de Honor Vitalicio del IIO, manifestándole así la profunda gratitud del IIO.

De conformidad con el artículo 19.11 de los Estatutos del IIO: *“La vacante que se produzca en cualquier cargo, salvo el de Secretario General, en los períodos entre Asambleas Generales, será cubierta por la Junta. No obstante lo anterior, la vacante en el cargo de Presidente será cubierta por el Vicepresidente Primero; la vacante en el cargo de Vicepresidente Primero, será cubierta por el Vicepresidente Segundo; la vacante en el cargo de Vicepresidente Segundo será cubierta por la Junta, quien elegirá a uno de entre sus miembros para que ocupe dicho cargo hasta la siguiente Asamblea General”*.

Comité Ejecutivo	IOI Presidente Sr John R. WALTERS (Namibia)
	IOI Vicepresidenta Primera Sra Diane WELBORN (EE. UU. / Ohio)
	IOI Vicepresidente Segundo Sr Peter TYNDALL (Irlanda)
	IOI Tesorero Sr Chris FIELD (Australia)
	IOI Secretario General Sr Günther KRÄUTER (Austria)

Consiguientemente, John Walters, como Primer Vicepresidente del IIO en ese momento, sustituyó a Dame Beverley como Presidente del IIO, seguido por Diane Welborn, Segunda Vicepresidenta del IIO que se convirtió en Primera Vicepresidenta. Las mencionadas sustituciones dejaron vacante el cargo de Segundo Vicepresidente, celebrándose elecciones en la reunión de la Junta del IIO de Viena en octubre de 2014. Peter Tyndall, Ombudsman de Irlanda y Presidente de la Región de Europa del IIO en ese momento, fue propuesto para el cargo y elegido por unanimidad por la Junta Directiva del IIO.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

Como consecuencia del inesperado fallecimiento en abril de 2014 de Edgardo José Bistoletti, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina), el cargo de Director en la Junta Directiva del IIO que tradicionalmente ocupaba un colega de América Latina quedó vacante.

A la vista de la situación, y teniendo en cuenta que la región ha de estar convenientemente representada en la Junta Directiva del IIO, la Presidenta de la Región de Caribe & América Latina del IIO, Lynette Stephenson, se puso en contacto con la Secretaría General del IIO solicitando su apoyo para la celebración de una votación electrónica con el fin de elegir al representante de América Latina en la Junta Directiva del IIO. La Secretaría accedió encantada a la solicitud y ayudó a la Región en esta labor.

La sucesora del Ombudsman Bistoletti, Analía Colombo, Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (Argentina) fue propuesta como candidata al cargo y elegida representante de América Latina en la Junta Directiva del IIO en el mes de septiembre de 2014. En su discurso de nombramiento, Colombo alabó los esfuerzos realizados por Bistoletti en la promoción y el fomento de la colaboración entre instituciones de ombudsman de la Región de América Latina y manifestó ante sus colegas de la Junta del IIO su deseo de continuar en esta senda.

La Defensora Colombo es licenciada en derecho por la Universidad Nacional de Rosario y cuenta con un posgrado sobre “Teoría y Práctica de la Negociación” por la Facultad de Derecho de Harvard. Su carrera profesional incluye haber sido fiscal adjunta en la Oficina de la Fiscalía General de la Provincia de Santa Fe, haber trabajado como abogado en el departamento de asuntos legales de la Municipalidad de Rosario (Argentina) y haber sido asesora legal del Ayuntamiento de la ciudad de Rosario. Como Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Colombo ha puesto su experiencia al servicio de asuntos relacionados con los menores en varias ocasiones, como ocurriera con su participación en varios procesos reguladores (por

ejemplo, en la protección y promoción de los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, y en el acto sobre el desarrollo de un registro único de solicitantes de guarda con fines de adopción).

REGIÓN DE EUROPA

Tras la elección de Peter Tyndall para el cargo del Segundo Vicepresidente, el cargo de Presidente Regional quedó vacante. En consecuencia, la Secretaría Europea celebró una votación electrónica en diciembre de 2014, saliendo elegida como nueva Presidenta de la Región Irena Lipowicz, Defensora de los Derechos Humanos de Polonia.

La Sra. Lipowicz, que fuera miembro del Parlamento entre los años 1991 y 2000, embajadora de la República de Polonia en Austria entre 2000 y 2004 y embajadora representante del Ministerio de Exteriores para las relaciones polaco-germanas hasta 2006, fue nombrada Defensora de los Derechos Humanos de Polonia en 2010, y poco después se unió a la Junta del IIO como Directora Europea. Es una miembro de la Junta del IIO muy activa y valiosa, y, como tal, la Defensora Lipowicz ha contribuido de forma significativa al intercambio de experiencias entre instituciones de ombudsman de todo el mundo. Es una firme defensora de la solidaridad dentro de la comunidad del ombudsman y se ha involucrado siempre de forma directa cuando alguno de sus colegas ha necesitado apoyo y colaboración en tiempos de crisis.

En una votación electrónica celebrada en la Región de Europa, los miembros europeos aprobaron una reforma de los estatutos regionales en el sentido de permitir la elección de un Vicepresidente Regional. Sobre la base de los estatutos regionales modificados, la Ombudsman Parlamentaria de Suecia, Elisabet Fura, fue nombrada candidata para el cargo y posteriormente elegida en una votación electrónica que tuvo lugar en junio de 2015.

SECRETARÍA GENERAL

Desde septiembre de 2009, la Secretaría General del IIO ha estado ayudando al Secretario General en sus obligaciones diarias, ofreciendo asistencia y apoyo a la Junta Directiva del IIO.

Ulrike Grieshofer, Jefa de la Secretaría General del IIO, dejó su puesto por maternidad en agosto de 2013. Victoria Schmid la sustituyó en el cargo, permitiendo mantener la continuidad durante la mayor parte del año, gestionando hábilmente las actividades diarias del IIO durante la excedencia de Grieshofer, y apoyando a la Junta, junto con el resto del equipo de la Secretaría (Ursula Bachler y Karin Wagenbauer), en la puesta en

marcha de grandes proyectos. La Secretaría General quiere agradecer a la Sra. Schmid su compromiso y el gran trabajo realizado hasta la reincorporación de Grieshofer en octubre de 2014.

A principios de 2015, el IIO pudo reclutar a un formador adicional como empleado temporal. Así, la Secretaría cuenta actualmente con dos becarios, Petr Kudelka y Carmen Valero Gomez, que se unieron al equipo del IIO en marzo y abril de 2015.

POLÍTICAS Y DECLARACIONES DE APOYO

El IIO está comprometido con la promoción y el desarrollo del concepto de ombudsman y lo hace siguiendo varios mecanismos: fomenta la creación y el desarrollo de instituciones de ombudsman allí donde aún no existen, financia la investigación, ofrece formación y promueve el intercambio de información y el aprendizaje.

En su diálogo permanente con los principales interesados y organizaciones internacionales, el IIO toma también parte en asuntos relacionados con la defensoría del pueblo, emitiendo dictámenes en nombre de todos sus miembros. Como la única organización global que representa a las instituciones de ombudsman de todo el mundo, el IIO se ocupa de ámbitos de la política que son de especial importancia para sus miembros, contribuyendo así a mejorar los servicios públicos.

DOCUMENTO SOBRE PRIVATIZACIONES

La Junta Directiva del IIO decidió que una de las cuestiones básicas para el IIO habría de ser garantizar a las personas que hacen uso de los servicios públicos el acceso a mecanismos de recurso independientes. La creciente privatización de muchos servicios públicos supone la también creciente transferencia hacia el sector privado de la responsabilidad de su funcionamiento. Este hecho tiene consecuencias en el trabajo de los ombudsman de todo el mundo, que a menudo ven reducidos sus ámbitos de competencia, impidiendo el acceso de los ciudadanos a la posible reparación del daño (mecanismos de recurso).

Peter Tyndall, Ombudsman de Irlanda y Segundo Vicepresidente del IIO, asumió el liderazgo en la labor de redactar un documento sobre los efectos de la privatización en las instituciones de ombudsman, documento que ha sido asumido por la Junta Directiva del IIO. El IIO aprovechó la oportunidad del relanzamiento de su sitio web

para publicar una entrevista con el Sr. Tyndall en la que aborda las cuestiones clave del documento y la visión del IIO en relación con este asunto.

La privatización de algunos servicios podría conllevar la eventual pérdida por parte de los ciudadanos de su derecho a buscar la reparación a través de instituciones de ombudsman independientes. Se trata de una tendencia que no se limita a una zona geográfica específica, sino que parece se ha convertido en un fenómeno global. Como consecuencia de estas tendencias privatizadoras, las facultades de investigación y las competencias de los ombudsman sobre los servicios públicos se han visto reducidas: en algunos casos, el acceso a un mecanismo de recurso independiente se ha perdido por completo; en otros, la creación de nuevas instituciones de ombudsman o de otros mecanismos de recurso ha llevado a confusión a los usuarios de los servicios – por ejemplo, los sistemas del sector privado (que a menudo carecen de independencia) han asumido la labor de ofrecer tal recurso.

A la hora de asumir este documento sobre privatización, el IIO respaldó la recomendación de que, con independencia de que estén o no privatizados, todos los servicios públicos permanezcan bajo la jurisdicción de los ombudsman de servicios públicos, pues este es el único mecanismo para garantizar que los ciudadanos disponen de acceso a un mecanismo de recurso independiente. El IIO defiende asimismo que la complejidad en la prestación de los servicios ha de ser equilibrada mediante la simplificación del acceso a los mecanismos de recurso, y que allí donde se haya perdido el acceso a un recurso a través de un ombudsman, dicho acceso debe restaurarse.

En nombre de toda la comunidad internacional del ombudsman, el IIO agradece al Sr. Tyndall el tiempo y la dedicación empleados en la redacción de este documento de política sobre privatización (disponible en el sitio web del IIO) y pide a todos sus miembros que vigilen de cerca ese “desarrollo privatizador” en sus países respectivos, poniendo en conocimiento del IIO toda preocupación o desarrollo positivo, permitiéndole así identificar nuevas cuestiones y tendencias. El IIO anima asimismo a todos sus colegas a abordar esta cuestión de forma activa, y aboga por que los servicios públicos, estén o no privatizados, permanezcan bajo la jurisdicción del ombudsman, para poder así garantizar que los ciudadanos disponen de acceso a un mecanismo de reparación independiente.

CRISIS DE LOS REFUGIADOS

La continua y cada vez más deteriorada crisis de los refugiados, que comenzara con los trágicos sucesos acaecidos en el Mediterráneo a principios de 2015 y que ha causado miles de víctimas desde entonces, ha sumido al mundo entero en un tremendo estado de shock. Las noticias que diariamente informan de incidentes lamentables son muestra de la enorme trascendencia del problema, que no se detiene en las fronteras exteriores de Europa, sino que ha llegado ya a la Europa central, como demuestra, por ejemplo, el horrible fallecimiento de 70 personas víctimas del tráfico de seres humanos descubierto en las proximidades de Viena en 2015. Los desesperados intentos por huir de Oriente Medio y África a Europa tienen su fundamento tanto en la desigual distribución de los recursos a nivel global como en la situación de inestabilidad política por la que atraviesan diversas regiones del mundo.

Detrás de este desastre humanitario se esconde una profunda crisis de los derechos humanos, en la que los emigrantes intentan escapar de unas circunstancias cada vez más deterioradas por la guerra y la pobreza, dirigiéndose hacia lo que creen una vida pacífica o una mejor situación social. La naturaleza y extensión de estos sucesos muestran de nuevo que tal crisis no puede ser resuelta directamente por los países involucrados, o exclusivamente por determinadas organizaciones.

En una carta abierta (disponible en su sitio web), el IIO hizo un llamamiento a sus miembros para que animaran a su vez a sus respectivos gobiernos y administraciones a aunar fuerzas para encontrar una solución a esta crisis de los refugiados. El IIO apeló de forma especial a la Unión Europea y a la Unión Africana instándoles a asumir responsabilidades y ayudar a prevenir este tipo de tragedias asignando una mayor cantidad de recursos, así como a luchar de forma proactiva contra este tipo de desastres humanitarios, ofreciendo ayuda inmediata en casos de emergencia y apoyando a los gobiernos estatales mediante acciones rápidas y diarias.

RELANZAMIENTO DEL SITIO WEB DEL IIO

Una de las prioridades básicas sobre las que ha de asentarse el plan estratégico a largo plazo del IIO es una estrategia de comunicación y publicaciones revisada. La Junta Directiva del IIO aprobó la constitución de un grupo de trabajo formado por especialistas en comunicación procedentes de oficinas miembro, con el objetivo de evaluar y definir una posible estrategia para el IIO. En una reunión de este grupo de trabajo se elaboró un informe detallado sobre los resultados de este taller y la Junta del IIO acordó que, de entre todas las propuestas elaboradas por el grupo de trabajo, la primera prioridad debía ser el nuevo lanzamiento del sitio web del IIO.

El sitio web del IIO se puso en marcha por primera vez en 2010, poco después de que la sede central del IIO se trasladara de Canadá a Austria; el grupo de trabajo decidió que, aun cuando ofrecía toda la información necesaria, ya no cumplía con los estándares actuales en cuanto a diseño gráfico, eficacia, claridad organizativa y navegación intuitiva. Teniendo en cuenta que el sitio web es la herramienta principal del IIO para promocionar y compartir información, incrementar la visibilidad y dar a conocer su trabajo, el grupo recomendó insistentemente un nuevo diseño del sitio web del IIO acorde con los estándares más novedosos.

En junio de 2015, el IIO se complació en presentar su nueva presencia online a todos los miembros y partes interesadas. La mayor facilidad de uso y la accesibilidad integral fueron los objetivos principales del relanzamiento del sitio web del IIO. Como consecuencia, el sitio web es ahora íntegramente accesible a través de cualquier dispositivo móvil, y, en combinación con el uso de Google Translate, y con cambios periódicos en su contenido (como las NOTICIAS DEL IIO), se ha hecho más accesible para todo usuario interesado. El IIO tiene el convencimiento de que estos cambios abrirán nuevos canales de comunicación en el seno de la afiliación del IIO y entre la comunidad internacional de ombudsman, y de que redundarán en beneficio de todos los ciudadanos interesados en asuntos relacionados con el ombudsman.

El nuevo sitio web incluye también un nuevo apartado: la **base de datos de casos** del IIO. La Secretaría General del IIO quiere animar a todos los miembros a registrarse en el área de miembros de nuestro sitio web y a contribuir de forma activa en esta nueva herramienta, que facilitará enormemente el intercambio de experiencias y de las mejores prácticas entre colegas en el ámbito internacional.

El IIO quisiera expresar su profunda gratitud al grupo de trabajo de comunicación por su visión, así como al equipo del IIO en la Secretaría General por la puesta en marcha de lo que ahora es una presencia online accesible y vanguardista.

HISTORIA DEL IIO

El proyecto de redacción de una “Historia del IIO” por fin está tomando forma. Durante la reunión de la Junta Directiva del IIO en Viena en 2014 se pactó el alcance y la naturaleza de esta publicación, sobre la base de un documento marco distribuido por Linda Reif. Se acordó que la publicación debía tener un grado de facilidad de lectura adecuado para hacerlo accesible a la mayor audiencia posible. La intención es que la historia del IIO muestre el desarrollo del IIO en el más amplio contexto histórico de la defensoría del pueblo, incorporando historias personales, entrevistas con personalidades clave y fotografías que hagan que la publicación sea un análisis fresco e interesante de la genealogía del IIO.

Se formó un Consejo Editorial presidido por el antiguo Secretario General del IIO Peter Kostelka cuyo objetivo es el de gestionar los pasos a seguir, como la redacción de una solicitud de propuestas y la recopilación de sugerencias sobre un posible listado de autores para esta tarea.

Nueve prometedores candidatos con un alto nivel de experiencia y gran reputación en el ámbito de la defensoría del pueblo han sido invitados a presentar sus propuestas. La decisión sobre a quién se le encomendará la desafiante tarea de escribir la historia del IIO será adoptada en la reunión de la Junta en Namibia.

REGIÓN DE ÁFRICA

El gobierno adoptó una decisión estratégica tendente a ampliar las competencias del **Ombudsman de Botswana** para incluir entre ellas la investigación de violaciones de los derechos humanos. El Ombudsman dirigió una Unidad de Educación Pública y continuó el proceso consultivo sobre la Reforma de la Ley del Ombudsman de 1995. La oficina llevó a cabo una reestructuración organizativa, y completó también su Plan Anual Corporativo abriendo una nueva sede en la parte noroeste del país; su personal también suscribió contratos y acuerdos de prestación de servicios.

El **Ombudsman de Burkina Faso** creó un marco de consulta con los departamentos ministeriales con el fin de facilitar la tramitación de los expedientes de quejas y de lograr la puntual puesta en marcha de las recomendaciones. Hasta la fecha, han suscrito el Convenio sobre marco de consulta diez departamentos de veinticuatro, y la práctica se ha demostrado efectiva. El Ombudsman contribuyó también a la mediación de la situación sociopolítica de 2014, que alcanzó su punto álgido con el levantamiento popular de octubre de ese año, llevando al derrocamiento del régimen anterior y al establecimiento de un gobierno de transición.

Como consecuencia del anhelo de justicia, equidad y buen gobierno, el Ombudsman está jugando un papel principal en el restablecimiento de la paz en Burkina Faso. A solicitud del Presidente, el Ombudsman ha participado de forma activa en las conversaciones de paz en la fase previa a las elecciones de octubre de 2015. El principal reto para las partes involucradas en el proceso fue el de liderar la labor mediadora en el contexto de una reconciliación nacional en un clima de máxima tensión entre los actores sociopolíticos nacionales. La ley de organización, funcionamiento y obligaciones de la institución del ombudsman no permite que la oficina tome parte en ningún tipo de actividad partidista. No obstante, el éxito de las negociaciones para el proceso de paz ha servido para legitimar la actuación del Ombudsman en el marco de la búsqueda de la paz social.

Los ombudsman de los estados miembro de la Unión Económica y Monetaria del África Occidental (UEMOA) decidieron apoyar al Ombudsman de Burkina Faso ayudándole en el fortalecimiento de un proceso democrático y en el camino hacia unas elecciones pacíficas. En una misión llevada a cabo en abril de 2015, los ombudsman de los estados de la UEMOA acudieron a Burkina Faso y se reunieron con las más altas autoridades y fuerzas, manteniendo también conversaciones con representantes de las autoridades tradicionales y religiosas, los sindicatos, la sociedad civil, las fuerzas de seguridad, la defensa y los medios de comunicación. Se distribuyó entre los distintos grupos

1) todas las contribuciones han sido realizados por los correspondientes Presidentes Regionales

objetivo y autoridades públicas un informe general sobre estas consultas en el que se recogieron distintas propuestas y sugerencias. El Ombudsman de Burkina Faso realizó una gira por 13 regiones de Burkina Faso para comunicar los resultados y conclusiones de esta misión de solidaridad y llamar a los actores regionales a llegar a un acuerdo para celebrar unas elecciones pacíficas.

El **Ombudsman de Costa de Marfil** asumió la misión de reunirse con distintas personas en el ámbito local con el fin de tomar nota de sus quejas. También se mantuvieron reuniones con varias instituciones de servicio público para designar a las personas de enlace que permitieran una rápida resolución de las quejas. La oficina participó en actividades regionales y subregionales en África (como por ejemplo, el taller MNP del IIO en Letonia). La oficina hubo de hacer frente a una serie de retos, tales como el desconocimiento por parte del público en general de la existencia de la oficina y de sus funciones; por ello, se hicieron esfuerzos para mejorar la visibilidad de la institución. El Ombudsman realizó mediaciones en temas sobre tierras y en conflictos sobre cacicatos, recomendando convertir los asuntos sobre la distribución de las tierras en los países africanos en el centro de las investigaciones de los estudios regionales (con estudios separados para los países anglófonos y francófonos, toda vez que sus sistemas legales son diferentes).

La **Comisión de Justicia Administrativa (Ombudsman) de Kenia** organizó un 2º Coloquio Anual de Ombudsman de África, que se centró en un compendio de principios relacionados con la defensoría del pueblo, así como en lecciones prácticas y estrategias tendentes al fortalecimiento de las instituciones de ombudsman en África. La oficina también realizó visitas fuera del condado y llevó a cabo actividades de divulgación, creando una plataforma para que tanto el público como los funcionarios públicos de varios condados pudieran interactuar con la Comisión y tener la oportunidad de conocer su mandato y funciones. Además, Kenia albergó la 8ª Reunión del Comité Ejecutivo de la AOMA, que se celebró en Nairobi. Uno de los principales retos de la oficina sigue siendo la ausencia de recursos humanos y financieros adecuados, pues la asignación presupuestaria de que dispone no satisface de forma adecuada las necesidades de la oficina, y la permanente congelación de la contratación en el ámbito de los servicios públicos redunda en la baja capacidad del personal. Entre las principales investigaciones llevadas a cabo por la Comisión cabe mencionar la investigación del Fondo de Seguridad Social Nacional y las investigaciones sobre irregularidades en la Comisión Ética y contra la Corrupción.

El **Ombudsman de Namibia** tiene un claro interés en sus competencias en materia de derechos humanos, desarrollando un Plan de Acción Nacional en Derechos Humanos que fue presentado por el Presidente en diciembre de 2014. La oficina lanzó además un proyecto de educación en derechos humanos para los menores en el que los investigadores de las oficinas del Ombudsman visitaron escuelas y presentaron

el mandato de la oficina, que presta especial atención a los derechos de los niños. Además, la oficina facilitó una versión simplificada de la Constitución de Namibia en un lenguaje sencillo, con el fin de que el contenido de la Constitución fuera más accesible para el público. Otro importante hito de la oficina fue el nombramiento de un Defensor del Menor y la creación de una división legal de la oficina del Ombudsman íntegramente dotada de personal. El Ombudsman dirigió una investigación sobre las circunstancias que condujeron en agosto de 2014 al fallecimiento de un miembro de *“Children of the Liberation Struggle”* (“Niños de la lucha por la liberación”), haciendo frente a varias infracciones administrativas y violaciones de derechos humanos. El Ombudsman investigó también las circunstancias que llevaron a retener a un niño de cuatro años en un calabozo junto con su madre, y a la emisión de diversas recomendaciones destinadas a la Policía de Namibia en relación con la gestión específica de la detención de madres con niños. Tras esta investigación, el Ombudsman fue invitado por el Consejo Nacional a enviar un informe sobre posibles medidas a poner en marcha para garantizar la protección de los derechos de los menores y su seguridad cuando sus madres están bajo custodia y no hay familiares que puedan hacerse cargo de ellos.

La **Comisión de Investigaciones de Zambia** expandió su estructura organizativa. El Consejo de Ministros dio su aprobación y ofreció financiación para emplear a personal y trasladar la sede local, sita en un edificio viejo y desvencijado del centro de Lusaka. Ya se ha identificado un lugar adecuado y se prevé que la reubicación se produzca a finales de octubre de 2015. El principal logro investigador de la Comisión durante el año fue el caso de unas funcionarias femeninas discriminadas en el pasado al no habérseles permitido hacer contribuciones a sus prestaciones de jubilación. Estas mujeres estaban en desventaja, pues no podían reclamar ningún tipo de beneficio tras haber prestado servicios para el gobierno. La oficina del Investigador General involucró a todos los implicados en la redacción de un decreto para conseguir que fueran recompensadas. Otro caso fue el de la compañía de telecomunicaciones de Zambia (Zamtel), quien suscribió un Memorándum de Entendimiento con Barclays Bank Zambia Limited en cuya virtud los empleados de Zamtel tenían acceso a préstamos del banco. Lamentablemente, las deducciones se realizaron, pero el dinero nunca fue enviado a Barclays Bank, lo que se tradujo en un incremento de las cantidades a devolver. El Investigador General hizo un seguimiento del caso a través de Zamtel, garantizando que los reclamantes obtuvieran el reintegro del banco con intereses.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

El **Ombudsman de Alberta (Canadá)** señaló como focos centros de atención la educación y la formación, y los investigadores comenzaron a organizar sesiones formativas para los funcionarios civiles competentes. El Ombudsman Hourihan visitó nueve comunidades, organizando diversas presentaciones y manteniendo varias citas de admisión con las personas con quejas. En julio de 2014 la oficina lanzó la cuenta de Twitter del Ombudsman (@AB_Ombudsman); durante el verano de 2014 se puso también en marcha un nuevo sistema de gestión de quejas. Los asesores legales del Ombudsman llevaron a cabo una revisión de la Ley del Ombudsman; dicha revisión ha sido ya culminada, y los cambios y recomendaciones propuestos serán presentados ante los oportunos representantes del Comité, en sintonía con la revisión bianual de la provincia de la Ley de Divulgación de Intereses Públicos (Protección de Informadores). En septiembre de 2014, la Oficina organizó también una conferencia nacional para compañeros funcionarios de oficinas con funciones de supervisión de la divulgación de intereses públicos/de los informadores de toda Canadá.

El **Investigador Correccional de Canadá** publicó cinco informes: un informe final sobre *“A Three Year Review of Inmate Suicides (2011-2014)”* (“Resumen de tres años de suicidios de reclusos, 2011-2014”); su informe anual 2013/2014; un informe sobre *“Overcoming Barriers to Reintegration: An Investigation of Federal Community Correctional Centres”* (“Superando las barreras de la reintegración: una investigación de los Centros Correccionales Comunitarios Federales”); un informe sobre *“An Investigation of CSC’s National Drug Formulary”* (“Una investigación del programa sobre drogas nacional CSC”), y otro sobre *“Administrative Segregation in Federal Corrections – 10 Year Trends”* (“Segregación administrativa en los correccionales federales – tendencia durante 10 años”). Entre los demás intereses se incluyeron la participación de la oficina por primera vez en la encuesta entre trabajadores del servicio público del gobierno de Canadá, el desarrollo de un plan de actuación, la contribución al proceso *“Destination 2020”* (“Destino 2020”) del gobierno y el desarrollo de un marco de gestión de resultados.

El **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** lanzó una serie de investigaciones de oficio sobre el fallecimiento de menores bajo custodia, y sobre las instalaciones residenciales destinadas al cuidado de los menores. Asimismo se inició una investigación sistémica sobre la Comisión de Derechos Humanos de Nueva Escocia. El Ombudsman se preparó también para un importante reto jurisdiccional que involucrará a un departamento gubernamental de la provincia. La oficina puso en marcha un nuevo sistema de almacenamiento de archivos, y el Ombudsman acogió la reunión anual de Ombudsman Parlamentarios del Consejo de Canadá celebrada en junio de 2014.

El **Ombudsman Saskatchewan (Canadá)** dio la bienvenida en abril de 2014 a Mary McFadyen como la nueva Ombudman y Comisaria de Divulgación de Intereses Públicos. La Oficina inició una investigación sobre el cuidado prestado a los adultos de más edad en los centros asistenciales de larga estancia. Las quejas sobre los cuidados dispensados a largo plazo aumentaron durante el transcurso de la investigación; el informe público fue sometido a consideración en el mes de mayo de 2015.

El **Ombudsman de la Ciudad de Toronto (Canadá)** finalizó un informe financiado por el IIO y centrado en el impacto que las investigaciones del ombudsman tienen sobre las administraciones públicas. La herramienta de evaluación utilizada para medir estos impactos ha sido publicada en inglés y francés, y está disponible a través del sitio web del IIO desde mayo de 2015. La oficina culminó también una investigación sistémica sobre los servicios de seguridad prestados en el Ayuntamiento, y anunció la realización de una investigación sistémica sobre daños provocados por el estrés laboral, con especial atención a los desórdenes por estrés postraumático en el Servicio Paramédico de Toronto. La oficina ha diseñado y está ofreciendo formación sobre servicios a ciudadanos con retos a su salud mental o que sufren enfermedades mentales. En la nueva legislación de Ontario en la que se confiere al Ombudsman de Ontario las competencias de supervisión de los municipios se excluye al Ombudsman de Toronto, que intervenía ya como último recurso de sus ciudadanos.

Con carácter adicional a los resultados de las investigaciones y en orden a perseguir las quejas de los ciudadanos relativas a los servicios públicos y a la red de servicios sociales y de salud, el **Ombudsman de Quebec (Canadá)** publicó cuatro informes especiales: *“Make public education available to all children with a precarious immigration status”* (“Poner la educación pública a disposición de todos los niños con un estatus de inmigración precario”), *“For greater control of private waterworks systems in Quebec”* (“Hacia un mayor control de los sistemas privados de depuración de las aguas de Quebec”), *“Better integrated services in response to the needs of children with an intellectual disability or an autism spectrum disorder”* (“Servicios mejor integrados como respuesta a las necesidades de los menores con discapacidad intelectual o espectros de autismo”) y *“Home schooling: for better follow-up of student learning”* (“La educación en casa: hacia un mejor seguimiento del aprendizaje del estudiante”). La Ombudsman expresó su opinión sobre varios borradores de leyes y normas, y ofreció apoyo a los comités parlamentarios de la Asamblea Nacional de Quebec. Además, este año el Ombudsman de Quebec puso en marcha un nuevo sistema informatizado de gestión de casos. Raymonde Saint-Germain, Ombudsman de Quebec, ocupó el cargo de Presidenta de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF) desde 2013 hasta el otoño de 2015.

La Ley de Responsabilidad del Sector Público y de los Miembros de los Parlamentos Provinciales de Canadá amplió las competencias del **Ombudsman de Ontario (Canadá)**, incluyendo municipios, universidades y consejos escolares. Ello supone someter a las competencias de la oficina a más del doble del número de organizaciones. La oficina gestionó 23.153 quejas individuales, y publicó dos informes de investigaciones sistémicas. Una investigación sobre Hydro One atrajo casi 11.000 quejas, mientras que un informe sobre centros de día sin licencia tuvo como resultado la aceptación por la provincia de un total de 113 recomendaciones. El curso de formación anual para ombudsman y supervisores administrativos, *“Sharpening Your Teeth”* (“Afilando sus Dientes”) continuó también durante este pasado año.

La mayoría de los casos investigados por el **Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU.)** tuvieron que ver con el acceso al cuidado de la salud a través de programas de seguro Medicaid. La Oficina redacta semanalmente la *“Ombudsman Column”* (la “Columna del Ombudsman”) en el Dayton Daily News, en la que se destaca uno de los casos resueltos durante esa semana. El Ombudsman contó también con un espacio televisivo semanal en el que mostró varias iniciativas y actividades gubernamentales. El personal presentó sesiones sobre *“Dealing with Difficult Citizens”* (“Tratando con ciudadanos difíciles”), destinadas a empleados de las agencias gubernamentales locales, y publicó información diaria en Facebook.

REGIÓN DE ASIA

Para conmemorar el 20º aniversario del Ombudsman de Corea, la **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** organizó la Conferencia Global de Ombudsman en Seúl, así como la Reunión de la Junta Directiva de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA) y la reunión ordinaria de la Junta de la Región de Asia del IIO en julio de 2015. La conferencia contó con un completo programa en el que se abordó un amplio abanico de temas, como los retos a los que actualmente han de hacer frente los ombudsman en todo el mundo, o el papel de las nuevas tecnologías en el trabajo de las instituciones de ombudsman. La ACRC suscribió sendos Memoranda de Entendimiento bilaterales con el Ombudsman de Tailandia y el Ombudsman de la Commonwealth de Australia, pactando en ambos casos el establecimiento de un sistema de cooperación para mejorar la protección de los derechos e intereses de sus respectivos nacionales residentes en otros países y para promover el intercambio de información y las mejores prácticas. La ACRC desarrolló y presentó también “e-People”, un canal de comunicación online del gobierno usado para procesar y referenciar quejas y promover la participación de las personas en las decisiones políticas, animándoles a hacer sugerencias. e-People recibió el reconocimiento global y fue presentado en un seminario internacional organizado por la OCDE en Marruecos en enero de 2015 y en un seminario internacional que tuvo lugar en Brasil.

El **Ombudsman de Tailandia** organizó un seminario internacional para celebrar el 15º aniversario de su creación. El seminario resultó exitoso a la hora de fomentar la imparcialidad y el buen gobierno en la administración pública. La oficina organizó también un 2º taller de formación conjunta IIO/AOA en Pattaya. La formación corrió a cargo de la oficina del Ombudsman de Nueva Gales del Sur, estuvo financiada en parte por el IIO, y se ofreció a 31 instituciones miembro procedentes de diez países de cinco continentes distintos. Siracha Vongsarayankura, Ombudsman Principal de Tailandia, y Danang Girindrawardana, Ombudsman Principal de la República de Indonesia, firmaron un Memorándum de Entendimiento para desarrollar de forma colaborativa su sistema de gestión de quejas, y para resolver de forma activa las dificultades que encuentran sus ciudadanos. Entre las investigaciones realizadas por el Ombudsman de Tailandia se incluyó la referida a una queja presentada contra la Autoridad Metropolitana de Depuradoras de Agua (MWA) sobre la parcialidad de los cargos fijos mínimos establecidos sobre las viviendas. El Ombudsman recomendó que la MWA derogara esos cargos mínimos por agua, por su injusticia, y animó a establecer unas tarifas de agua basadas en el consumo real. La MWA estuvo de acuerdo y puso en marcha la sugerencia del Ombudsman.

El **Ombudsman Federal de Pakistán**, Salman Faruqui, constituyó el Comité Federal para las Reformas y la Resolución Rápida de Quejas, con el fin de subrayar la necesidad de poner al alcance de las personas comunes una justicia ágil y gratuita. En mayo de 2015 se celebró una reunión con los miembros del Comité Nacional de Menores, creado bajo el patrocinio del Ombudsman Federal de Pakistán, y cuya sede se ubica en las instalaciones del mismo. En junio de 2015, el Comisionado Nacional para la Infancia y UNICEF organizaron un evento conjunto durante el Día Mundial contra el Trabajo Infantil. El evento fue aclamado por los medios de comunicación por haber destacado de forma notable la grave situación de los menores que trabajan en Pakistán, ofreciendo soluciones concretas a los problemas a los que se enfrentan los niños que viven en esas circunstancias. Para dar respuesta a las quejas de los pakistaníes en el extranjero de forma rápida y eficaz, se abrieron oficinas de ventanilla única en varios aeropuertos bajo las órdenes del Ombudsman Federal. Las oficinas están supervisadas y vigiladas personalmente por el Comisionado sobre Quejas de los Pakistaníes en el Extranjero, quien es además Asesor Sénior en la oficina del Ombudsman. Por último, pero no por ello menos importante, se abrió una nueva oficina regional en Hyderabad, con lo que el número de oficinas regionales se eleva a nueve; se prevé también la apertura de nuevas oficinas regionales en Abbottabad y Gilgit.

REGIÓN ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

El **Ombudsman de Samoa** ha tenido un desarrollo importantísimo: la Ley de Ombudsman de 2013 amplió de forma significativa el mandato de la oficina para incluir en su ámbito competencial la protección y promoción de los derechos humanos y la creación de una unidad de investigaciones especial para supervisar e investigar quejas contra la policía. La oficina continuó forjando su reputación gracias a una serie de casos de alto perfil y de diversas investigaciones realizadas de oficio, como fue el caso de un padre que, acompañado de su hijo de tres años de edad, acabó compartiendo calabozo con él. El Ombudsman encontró defectos de procedimiento significativos y elevó una serie de recomendaciones tendentes a mejorar los procedimientos gubernamentales para prevenir este tipo de incidentes. La oficina adoptó también importantes medidas en su nuevo papel de INDH, completando el primer Informe integral sobre el estado de los derechos humanos de Samoa. El Informe tomó como base las amplias consultas habidas entre la oficina y las ONG y oficinas ministeriales, e hizo especial hincapié en los grupos vulnerables. Con carácter adicional al Informe sobre el estado de los derechos humanos, la oficina llevó a cabo la primera inspección independiente de todos los centros de detención en Samoa, valorando las condiciones de vida y el tratamiento de los detenidos, y formulando una serie de recomendaciones con el objetivo de mejorar el sistema de detención.

El **Ombudsman de Hong Kong (China)** informó de que las consultas recibidas por la oficina llegaron a las 12.940, es decir, el mayor número de los últimos cinco años. La oficina concluyó un total de 314 investigaciones completas, y siete investigaciones de oficio, incluyendo la gestión de archivos de pacientes por las autoridades hospitalarias, las acciones ejecutivas contra las obstrucciones de las calles por parte de las tiendas y el rechazo del Departamento de Educación para la divulgación del estado del registro de maestros. El número de casos de quejas finalizados con éxito el año pasado gracias a la mediación alcanzó la cifra récord de 138, es decir, 3,6 veces más que los resueltos el año anterior. El Ombudsman realizó también un total de 218 recomendaciones, de las cuales 192 fueron aceptadas por los departamentos afectados, mientras que un total de 25 siguen siendo aún objeto de consideración. Se lanzó una nueva campaña publicitaria bajo el lema *“Say NO to Maladministration”* (“Di NO a la Mala Administración”), que utilizó la práctica tradicional china de Tai Chi para recrear la mala administración (*en la jerga local, “tai chi” significa “eludiendo la responsabilidad”*). Se divulgaron anuncios de televisión y publicaciones en prensa, haciendo así llegar el mensaje a todos y cada uno de los estratos de la comunidad. En junio de 2015, el Ombudsman organizó un seminario sobre *“Private Building Management”* (“Gestión Privada de Edificios”) que contó con una gran afluencia de participantes, que tuvieron la ocasión de intercambiar puntos de vista sobre las políticas del gobierno sobre la gestión privada de edificios y los servicios de apoyo que se prestan a los dueños de las propiedades.

El **Ombudsman y Comisionado de Quejas en materia de Salud de Tasmania (Australia)**, Richard Connock, culminó su primer año en el cargo. Aunque el número de quejas aumentó ligeramente (13%), el número de personas encargadas de gestionarlas decreció de forma muy significativa, si bien se mantuvieron las buenas tasas de finalización. En principio, se ha conseguido el acuerdo para la creación de una Inspección de Custodia de Tasmania vinculada a la oficina del Ombudsman, con competencias para inspeccionar sus prisiones, centros de detención, centros de acogida de menores, y potencialmente sus unidades de salud mental.

La nueva Presidenta del **Control Yuan (CY) de Taiwán**, Chang Po-ya, tomó posesión de su cargo en agosto de 2014. Es la primera mujer presidenta del CY, y también la primera mujer que accede a la jefatura de una de las cinco ramas del gobierno de Taiwán. Chang realizó su primera visita oficial al extranjero al Ombudsman de la Commonwealth, Colin Neave, en diciembre de 2014. Durante el año 2015 el CY celebra el centenario del edificio que alberga su sede con una exposición especial entre abril y mayo de 2015. La exposición presentó la belleza arquitectónica del edificio histórico, mostrando asimismo la forma en la que el CY presta sus servicios.

El **Ombudsman de Australia Occidental** continuó su programa de mejora de gestión de quejas iniciado en 2007, que, por segundo año consecutivo, tuvo como resultado la finalización del 98% de las quejas en el plazo de tres meses. Al mismo tiempo, la eficiencia en la resolución de quejas ha mejorado significativamente, habiéndose reducido el coste medio por alegación terminada en un 37%. Además, por octavo año consecutivo, el 100% de las recomendaciones realizadas por el Ombudsman fueron aceptadas. Por otro lado, la oficina asumió también el papel de Ombudsman del Agua y la Energía, y llevó a cabo tres investigaciones principales de oficio sobre (1) asuntos relacionados con las órdenes de alejamiento por violencia y su vinculación con las muertes violentas en el ámbito doméstico y familiar, (2) la recaudación por los gobiernos locales de las tasas pendientes, y (3) los mecanismos para prevenir o reducir los fallecimientos de menores por ahogamiento. Además, el Ombudsman asumió la labor de elaborar un informe para el Parlamento sobre la puesta en marcha y la eficacia de las recomendaciones del ombudsman. En el periodo 2014/2015 la oficina inició una nueva función principal como supervisor de las disposiciones sobre notificaciones de infracción contenidas en las Leyes Penales. Igualmente, la oficina completó su primer informe anual sobre actividades de supervisión al amparo de la Ley de Control de las Organizaciones Criminales de 2012.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (NSW) (Australia)** se centró en la supervisión de los programas de aborígenes. Desde julio de 2014, el Ombudsman de NSW está obligado a supervisar y valorar determinados programas aborígenes. El primer programa a supervisar ha sido el Plan del Gobierno de NSW para los Asuntos Aborígenes (OCHRE), que se lanzara en el mes de abril de 2013 y que se centra en la

educación, el desarrollo económico, la lengua y la cultura, la participación aborígen en el diseño y prestación de servicios y en el fortalecimiento del gobierno y de la responsabilidad. En octubre de 2012, el Ombudsman de Nueva Gales del Sur anunció que investigaría las alegaciones sobre la conducta de los miembros de las fuerzas policiales de NSW, de la Comisión para el Crimen de NSW y de la Comisión sobre Integridad Policial en relación con una serie de investigaciones realizadas entre 1998 y 2002. La *“Operation Prospect”* (“Operación Prospección”) está actualmente en su fase de equidad procesal: se han presentado una serie de escritos detallados sobre las pruebas recopiladas y las audiencias celebradas a lo largo de toda la operación; cada escrito ha sido revisado con detalle y completado con otros materiales pertinentes procedentes de la investigación, para componer las bases de las conclusiones y recomendaciones provisionales. Los escritos finalizados fueron remitidos a las personas presuntamente afectadas para su consideración y para que pudieran hacer alegaciones sobre las pruebas y sobre cualquier conclusión provisional, las cuales fueron enviadas al Ombudsman para su análisis. En junio de 2015, el Ombudsman presentó un documento en relación con la revisión de la supervisión de la policía en NSW. El documento da respuesta a las peticiones que se recogen en esa revisión de asesorar al gobierno sobre las “opciones del modelo de supervisión de la policía de NSW a cargo de un único civil”. La Oficina recomendó que toda propuesta de cambio debía ir acompañada del oportuno análisis de pros y contras asociados a dicho cambio. El documento destaca la necesidad urgente de nuevas leyes que pongan remedio a las importantes lagunas que existen en las disposiciones actuales sobre la supervisión de las investigaciones policiales en casos de incidentes críticos, y explica la necesidad de actualizar las disposiciones sobre gestión de quejas contenidas en las Leyes Policiales de 1990. El Ombudsman de NWS, Bruce Barbour, dejó la oficina, y el anterior Ombudsman de la Commonwealth, John McMillan, fue nombrado para el cargo.

El gran trabajo desarrollado por el **Ombudsman de Victoria (Australia)** ha resultado en un aumento de la cantidad y la sofisticación de las actividades acometidas por la oficina para estimular el compromiso de la comunidad y del sector público. Mediante un programa de divulgación coordinado con otros órganos de integridad y el desarrollo continuado de un “portal común de quejas” para los organismos dedicados a la gestión de quejas de Victoria, se ha intentado crear un entorno más sencillo que facilite al público la navegación. El Ombudsman y el personal realizaron varios viajes a diversas regiones para aumentar la concienciación sobre la importancia que tienen las quejas a la hora de mejorar la administración pública. La oficina ha trabajado duro en múltiples interrogatorios e investigaciones. En particular, se presentaron ante el Parlamento los siguientes informes: la investigación de las alegaciones sobre conducta inadecuada del Departamento de Aguas (*Office of Living Victoria*), que concluyó que la gestión de los conflictos de intereses era pobre, y que existían constantes fallos en el cumplimiento de las políticas de suministro del gobierno; la investigación

realizada con ocasión de la preocupación surgida en torno a una institución sobre salud mental con un sistema inadecuado de almacenamiento de archivos que impidió al Ombudsman llegar a algún tipo de conclusión sobre las alegaciones de uso excesivo de la fuerza en relación con los pacientes de una institución psiquiátrica para adultos; la investigación sobre la rehabilitación e integración de los presos, que ha pasado a una segunda fase tras recibir un importante número de documentos procedentes de varios interesados miembros de los sectores de la comunidad y de las reformas; la investigación sobre información y la investigación sobre las alegaciones de abusos en el sector de los discapacitados, que sigue creando debates entre el público. Además, se recibió un importante número de escritos y actualmente están en su segunda fase.

El **Ombudsman de Queensland (Australia)** ha informado de que la Comisión para Menores, Jóvenes y Tutores de Menores (CCYPCG) cesó en sus actividades el 1 de julio de 2014. Las competencias sobre la seguridad de los menores han revertido a la oficina del Ombudsman, quien las había estado ejerciendo hasta la creación de la CCYPCG hace aproximadamente una década. Ello ha supuesto un incremento modesto pero significativo de las quejas relacionadas con la seguridad de los menores presentadas ante la oficina, lo que ha llevado al Ombudsman a valorar la puesta en marcha de una serie de actuaciones de investigación sistémica relacionadas con la seguridad de los menores. La Comisión Real para Respuestas Institucionales ante el Abuso Sexual de Menores señaló asimismo una serie de aspectos a lo largo de todas las jurisdicciones que constituyen un buen punto de partida para estas investigaciones. Un informe público titulado *“Strip Searching of Female Prisoners”* (“Desnudo a la búsqueda de prisioneras femeninas”) causó un efecto inmediato tanto sobre las políticas como sobre las prácticas de las prisiones con reclusas femeninas. Además, la Comisión sobre el Crimen y la Corrupción de Queensland introdujo importantes cambios que se prevé tendrán un impacto significativo sobre la oficina del Ombudsman. El gobierno estatal anunció también la creación de una nueva “Formación en Ombudsman”; como resultado, el Ombudsman de Queensland presentó alegaciones basadas en la independencia y la jurisdicción, en la línea con los principios aplicables al uso de la palabra “ombudsman”.

El Comisario Independiente contra la Corrupción de Australia Meridional (ICAC) divulgó un informe en el que se resume la legislación relacionada con la gestión de quejas sobre mala conducta policial y sobre la mala conducta en la administración pública. En lo que respecta al **Ombudsman de Australia Meridional (SA)**, este informe recomienda una modificación de la Ley del ICAC que suponga la supresión de las facultades del Comisario para dirigir o supervisar asuntos que hayan sido presentados ante el Ombudsman, y en la que se prevea que todo asunto que se remita al Ombudsman al amparo de la Ley del ICAC se entienda queja formulada al amparo de la Ley del Ombudsman. La puesta en marcha de estas recomendaciones ayudaría a restaurar la autonomía de la que Ombudsman disfrutaba antes de la creación del

ICAC. A partir del 1 de julio de 2015, el Ombudsman de Australia Meridional comenzó a ejercitar sus nuevas funciones al amparo de la Ley de Reincorporación al Trabajo de 2014, a investigar quejas sobre infracciones de los estándares de servicio en la gestión de las reclamaciones de compensaciones de los trabajadores, y a revisar las decisiones en las que se permite a quienes reclaman acceder a los archivos de sus reclamaciones.

El papel del **Ombudsman de la Commonwealth (Australia)** como supervisor del programa de divulgación de los intereses públicos del gobierno de la Commonwealth (cuyos efectos ofrecen protección a los informadores) tuvo continuidad durante el año. Consultores externos participaron en la valoración del rendimiento y control estatutario, recibéndose comentarios positivos. Asimismo, la oficina ha continuado desarrollando su papel de supervisor del acceso a contenidos (datos, tanto verbales como escritos) por parte de los órganos encargados del cumplimiento de las leyes. Los recientes cambios legislativos han supuesto una considerable ampliación de las responsabilidades de la oficina en toda Australia. El Ombudsman de la Commonwealth tiene la obligación de vigilar el acceso a los datos en aquellos casos en los que las agencias estatales acuden a la normativa del gobierno de la Commonwealth para justificar un tal acceso. Durante el año se suprimieron las competencias del Ombudsman sobre las quejas relacionadas con las actividades de recaudación de impuestos sobre la renta, competencias que fueron transferidas a una agencia que, aunque independiente, únicamente se dedica a quejas relacionadas con los impuestos vinculados a la Oficina Tributaria de Australia. La opinión del Ombudsman es que tal decisión ha sido desafortunada y conlleva varios riesgos. Las responsabilidades relacionadas con las funciones de Ombudsman de Seguros de Salud Privados (Private Health Insurance Ombudsman, PHIO) también fueron transferidas formalmente al Ombudsman de la Commonwealth en el mes de julio de 2015. El PHIO protegía los intereses de los usuarios de los seguros de salud privados, por ejemplo ayudando a los miembros de los planes de salud a resolver sus controversias con los servicios de salud de los aseguradores; en este ámbito, la oficina trata también de identificar los problemas que subyacen a las prácticas de los planes privados de salud, o de los prestadores de servicios relacionados con el cuidado de la salud, en relación con la administración de los seguros de salud privados. La mejor gestión de las conductas de quienes formulan quejas sin fundamento fue el tema del Foro de Gestión de Quejas de la Commonwealth celebrado en la Universidad Nacional de Australia en Canberra, a la que asistieron más de 30 departamentos y agencias. El discurso de apertura corrió a cargo de Simon Cohen, Ombudsman de la Industria de las Telecomunicaciones (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO), quien resumió las estrategias a seguir para tratar las conductas poco razonables de los reclamantes.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** inició una investigación de oficio sobre la revisión de las prácticas oficiales de la Ley de Información en el sector público. La oficina llevó

a cabo un análisis detallado de las respuestas ofrecidas por las 102 agencias y oficinas ministeriales participantes en una encuesta, análisis que orientará el compromiso de la oficina con estas agencias. En noviembre de 2014, la oficina organizó también una conferencia para el personal de dos días de duración cuyo objetivo fue reunir al personal y debatir sobre el trabajo del ombudsman promocionando la colegiación, la colaboración y la profesionalización de la oficina. Entre los ponentes se incluyeron el antiguo Ombudsman de Victoria, John Taylor, miembros del Comité Ejecutivo y el juez Sir David Carruthers. Durante el periodo cubierto por el informe, el Ombudsman investigó también las alegaciones recibidas sobre peleas organizadas en las cárceles y está trabajando en el análisis de las 30 quejas pendientes contra la Comisión de Terremotos como consecuencia de los terremotos de Canterbury. En julio de 2014, uno de los Asesores Principales de la oficina aprovechó una comisión de servicios de seis semanas para ayudar a la Oficina del Ombudsman de las Islas Cook en la revisión de la Ley del Ombudsman, y en septiembre de 2014, el Comisario Interino de Relaciones Públicas de Tonga visitó la oficina para saber más acerca del trabajo de los ombudsman de Nueva Zelanda. En el mes de octubre de 2014, Dame Beverley renunció a su cargo como Presidenta del Instituto Internacional del IIO.

El mandato de Rigo Lua, **Ombudsman Principal de Papúa Nueva Guinea**, finalizó en mayo de 2015, y Phoebe Sangetari actúa desde entonces como Ombudsman Principal de PNG.

Muchos miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO trabajan en colaboración con miembros de la **Asociación de Ombudsman de Australia y Nueva Zelanda (ANZOA)** prestándose mutuamente apoyo y asesoramiento. La ANZOA ha contribuido recientemente a la revisión de una serie de estándares de comparación según los cuales toda oficina que haga uso del término “ombudsman” en su nombre deberá ser objeto de análisis, con el fin de disuadir del uso inadecuado de dicha palabra.

REGIÓN CARIBE & AMÉRICA LATINA

El 1 de julio de 2015, Sheila Brathwaite fue nombrada **Comisaria de Quejas de las Islas Vírgenes Británicas**, inicialmente para un periodo de un año. Debe hacerse constar que dicho nombramiento no resulta compatible con la independencia de acción que la Constitución predica del Comisario. La oficina inició algunas investigaciones de oficio, como una sobre diversos aspectos relacionados con la seguridad y la salud en el puesto de trabajo, demostrando que el gobierno era, en su condición de empleador, uno de los mayores infractores en este ámbito. Las guarderías e instituciones educativas para los niños más pequeños, íntegramente en manos privadas, se convirtieron en el foco de atención de otra de las investigaciones de oficio. La Comisaria investigó el

sector a la vista de las pobres condiciones en las que se encuentran muchas de estas instituciones y de la falta de regulación por parte de las autoridades educativas. En enero de 2015, la Comisaría organizó un encuentro con los representantes superiores de la Oficina de los Asuntos de Género, del Departamento de Desarrollo Social, del Servicio de la Policía y de la *ONG Family Support Network* (Red de Apoyo a las Familias) con el objeto de negociar la colaboración en la tarea de reducir la impunidad en los casos de violencia de género; fue la respuesta a una reunión mantenida en Barbados sobre “*Strengthening the Response of Administration of Justice for Victims of Gender-based Violence*” (“Fortalecer la respuesta de la administración de justicia ante las víctimas de la violencia de género”) organizada por *UN Women* (ONU Mujeres) en colaboración con la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA). La Comisaría analizó específicamente la problemática de las víctimas inmigrantes temporales, quienes son reticentes a presentar sus quejas sobre agresiones sexuales por el miedo de que tales quejas puedan poner en peligro su estatus de inmigrante.

El **Ombudsman de las Bermudas** presentó ante el Parlamento un informe especial centrado en el proceso de licitación abierto por la Corporación de Hamilton y en el proceso de selección para el desarrollo del muelle de Hamilton (Hamilton Waterfront). El proceso para seleccionar a un licitador para el desarrollo de muelle llevado a cabo por la Corporación entrañó grandes problemas, toda vez que el anuncio del proceso de licitación era inadecuado y contradecía a las buenas prácticas establecidas, incluyendo las propias directrices sobre suministros de la Corporación. El proceso de licitación fue poco claro, parcial y carente de transparencia. En 2014, la Corporación desafió el informe del Ombudsman de 2013 y rehusó tener en cuenta las conclusiones y recomendaciones realizadas. Sin embargo, el Ombudsman sigue estando preparado para trabajar con la Corporación hasta conseguir que las recomendaciones sean admitidas y puestas en marcha. Las Bermudas han dado grandes pasos en la introducción de una legislación sobre informadores, pero existen vacíos en la protección que dispensa la ley. Por ello, el Ombudsman recomendó la existencia de una serie de estándares que ayuden a determinar si una queja reúne los criterios de alguien que se dice merecedor de la protección propia de un informador. Se necesita una política de gestión y recursos humanos para abordar de forma adecuada aspectos importantes no cubiertos por los estatutos; a falta de dicha política de protección existe la preocupación de que los potenciales informadores sobre mala conducta sean cada vez menos.

En 2014 la **Ombudsman de Sint Maarten** registró 68 nuevas quejas, arrastrando 28 casos de años anteriores. En 2014 se cerraron un total de 130 quejas, de las cuales 54 fueron nuevas quejas registradas en 2014. Del número total de recomendaciones realizadas, el gobierno siguió el 43%. Se desarrolló un sistema de seguimiento para supervisar a largo plazo las recomendaciones y, por primera vez, la Ombudsman hizo uso de las facultades que la ley le confiere para informar al Parlamento, de forma

inmediata tras el cierre de la investigación de un caso, sobre sus conclusiones y las decisiones adoptadas. Así, la Ombudsman informó de sus conclusiones sobre una queja presentada por un ciudadano contra Kadaster & Hypotheekwezen. Tal acción se adoptó como consecuencia del continuo desprecio de Kadaster por las leyes sobre la tierra y la falta de éxito del Ministro del ramo de dar una respuesta adecuada a los llamamientos del Ombudsman para investigar a la pertinente entidad privada investida de la autoridad pública. En 2014 el Ombudsman no presentó ningún caso nuevo para revisión ante el Tribunal Constitucional. No obstante, la decisión dictada en 2013 por dicho Tribunal en relación con el Código Penal sigue viva, como consecuencia de los frecuentes debates y referencias a la misma.

El **Ombudsman de Trinidad y Tobago** está siendo bombardeado con quejas relativas a retrasos en el pago del justiprecio a los propietarios cuyas tierras son expropiadas por el estado. La cuestión de la usurpación de las tierras estatales por parte de ocupantes ilegales es también un asunto preocupante. No obstante, ha de destacarse que, en un esfuerzo por abordar el problema sobre el uso de las tierras en Trinidad y Tobago, el gobierno dividió el Departamento de Agrimensura y Territorios en dos Divisiones, con el fin de reducir el tiempo de preparación de los contratos de arrendamiento, algo que sin embargo no ha ocurrido. El Ombudsman continúa llamando la atención sobre la grave situación por la que atraviesan los presos, especialmente de aquellos en situación de prisión preventiva. Se ha recomendado una reforma de las prisiones, que debería comenzar con una revisión integral de las estrategias para los detenidos en situación de prisión preventiva tendente a garantizar que su tratamiento y condiciones de detención sean coherentes con su estatus de persona no condenada; es importante que los derechos de estos detenidos estén en línea con los mejores estándares internacionales.

La Oficina del **Ombudsman de Haití** ha sido declarada como íntegramente conforme con los Principios de París, y, consiguientemente, acreditada con el estatus A en el Comité Internacional de Coordinación (CIC) de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

El **Ombudsman de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** ha tenido que hacer frente a quejas de las personas con discapacidad que han visto cómo se les denegaba su derecho a viajar de forma gratuita. Múltiples compañías y líneas ferroviarias fueron acusadas, y el Ombudsman exhortó a la Secretaría Provincial de Transporte a que ampliara el control sobre las compañías de transporte público sometidas a las leyes provinciales con el fin de garantizar que las mismas cumplen plenamente con su obligación de ofrecer desplazamientos gratuitos a los pasajeros con discapacidad. Otro aspecto preocupante fue la legislación provincial existente que regula el uso de agroquímicos en granjas. Como consecuencia, miles de niños y adolescentes que asisten a las escuelas lejos de los centros urbanos se encuentran diariamente

desprotegidos; ello es así porque las limitaciones legales sobre el uso de agroquímicos (entre los que se incluyen muchos herbicidas, pesticidas y fungicidas de los que se utilizan actualmente) únicamente son de aplicación a las instituciones educativas ubicadas en zonas urbanas, pero no a los suburbios próximos a las zonas rurales. Así, el Ombudsman urgió una reforma de la legislación sobre los pesticidas para garantizar no se rocíe ningún tipo de agroquímicos a menos de 1000 metros de las instituciones educativas rurales.

REGIÓN DE EUROPA

Recientemente la Junta Regional se dirigió a los Presidentes de la Cámara de Diputados y del Senado de la República de Italia en apoyo de un debate interno sobre la posibilidad de crear un **Ombudsman en Italia**. Lucía Franchini, coordinadora nacional de los ombudsman regionales en Italia, habló sobre el proceso en marcha durante la última Reunión de la Junta de Europa. Se prevé que la próxima Reunión de la Junta se celebre en otoño en Roma, y que se presente entonces el concepto de ombudsman ante los representantes del parlamento de Italia.

En la reunión regional de la Junta de Europa en Viena en octubre de 2014 se acordó presentar ante todos los miembros con derecho a voto de Europa la propuesta de reformar los estatutos de la Región de Europa del IIO para permitir la elección de un Vicepresidente Regional. La Región de Europa del IIO celebró una votación electrónica para modificar los estatutos, y la versión revisada de los estatutos de la Región de Europa del IIO está ya vigente. Tras la elección de Peter Tyndall, Ombudsman de Irlanda, para el cargo del Segundo Vicepresidente del IIO, había de nombrarse a un nuevo **Presidente Regional**. La secretaría europea saliente celebró una votación electrónica en Dublín en diciembre de 2014, e Irena Lipowicz, Defensora de los Derechos Humanos de la República de Polonia, fue nombrada Presidenta Regional de Europa. Sobre la base de las Normas modificadas, la Ombudsman Parlamentaria de Suecia, Elisabet Fura, fue elegida **Vicepresidenta Regional** durante la reunión de la Junta Regional de Varsovia en junio de 2015.

En la **reunión regional de la Junta Europea** celebrada en Varsovia en abril de 2015 se debatió sobre un amplio abanico de asuntos, como la celebración de la 11ª Conferencia Mundial del IIO en Tailandia en 2016, en relación con la cual la Junta Europea decidió supervisar la situación interna y recabar opiniones adicionales de las organizaciones no gubernamentales. Entre otros asuntos se incluyeron las relaciones entre el IIO y el CIC, una propuesta de Kosovo de albergar una conferencia del IIO y la posible creación de un ombudsman nacional en Italia. La Junta decidió también apoyar a la Defensora Pública de los Derechos Eslovacos en sus relaciones con el Parlamento, y presentó una serie de criterios en relación con la elección del anfitrión de la Conferencia Europea

de 2018. El Defensor del Pueblo de Cataluña, Rafael Ribó, presentó un informe sobre la cooperación con la Comisión de Venecia, y sugirió continuar trabajando en el marco de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa en la estela de su resolución de 2013 sobre *“Strengthening the institution of ombudsman in Europe”* (“Fortaleciendo la institución de ombudsman en Europa”). La crisis migratoria del Mediterráneo fue una preocupación especial, al igual que la creciente tendencia hacia la privatización de los servicios públicos.

En el mes de junio de 2015 se celebró en Riga un **taller para MNP** de tres días dirigido específicamente para personal de instituciones de ombudsman que actúen como Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP). El principal foco de atención se centró en el tema de los MNP bajo el OPCAT. Además, el Ombudsman de Polonia y el Ombudsman de Europa organizaron de forma conjunta el **10º Seminario Nacional de la Red Europea de Ombudsman** que se celebró en Varsovia en abril de 2014, sobre el tema *“Ombudsman against discrimination”* (“Ombudsman contra la discriminación”). La conferencia permitió el intercambio de experiencias e ideas de los ombudsman nacionales de 30 países europeos. El seminario abordó temas como los derechos de las personas con discapacidad, los derechos de las personas mayores o los derechos de las minorías nacionales.

FINANZAS

Gracias a unos antecedentes sólidos, el IIO pudo dar cumplimiento a sus objetivos estatutarios también en el periodo 2014/2015. Las reservas acumuladas durante periodos anteriores fueron destinadas a financiar o cofinanciar numerosos proyectos, algunos de los cuales resultaron particularmente onerosos. Aunque los gastos superaron los ingresos, en todo momento se ha dado cumplimiento al principio básico de estabilidad económica del IIO. Los crecientes activos se han utilizado de forma responsable. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero del IIO, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta a través de detallados informes trimestrales. El uso de los fondos estuvo presidido por los valores de transparencia, eficacia y prudencia.

Como ya ocurriera en periodos anteriores, la mayor parte de las bases económicas del IIO procedieron de las autoridades austriacas o del Defensor del Pueblo de Austria (AOB), que pusieron a disposición de las actividades internacionales del AOB y del propio IIO un total de 366.000,00 euros (160.000,00 euros para las actividades de la oficina, y 206.000,00 euros para salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales de los tres empleados a tiempo completo y dos interinos). La segunda (y secundaria) fuente de financiación del IIO procedió de sus miembros.

SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL

Al término del periodo al que se refiere el informe (30 de junio de 2015), los activos netos del IIO ascendían a 209.872,77 euros. Esta cifra se considera adecuada para cumplir todas las obligaciones financieras derivadas de los proyectos iniciados o patrocinados por el IIO durante los ejercicios económicos anteriores:

Proyectos iniciados	
Proyecto	Importe (en euros)
Subvenciones regionales 2010/2011	7,400.00
Subvenciones regionales a Caribe & América Latina	
Subvenciones regionales 2012/2013	15,000.00
Subvenciones regionales 2014/2015	28,000.00
Curso de formación QMU en español	35,000.00
Gastos de interpretación	1,500.00
Auditoría 2014/2015	3,000.00
Comisiones bancarias	1,500.00
Total	91,400.00

*anteriormente llamadas miembros bibliotecas, asociadas y individuales

Los proyectos adicionales cuya puesta en marcha sea acordada por la Junta Directiva del IIO en su reunión en Namibia en septiembre de 2015 serán incluidos en el plan económico para el periodo 2015/2016.

CUOTAS DE AFILIACIÓN

En 2014/2015, los ingresos del IIO procedentes de las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 109.000,00 euros. Esta cifra está significativamente por encima de la media de ingresos anuales procedentes de las cuotas de afiliación que ronda los 87.000,00 euros (calculados sobre la base de los pagos de cuotas de afiliación realizados entre 2009 y 2014).

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

135 de los 171 miembros con derecho a voto (es decir, un 79%) abonaron la cuota de afiliación 2014/2015. De los 36 miembros con derecho a voto que no pagaron las cuotas 2014/2015, 7 no habían abonado las de 2013/2014, y 5 tampoco habían satisfecho las de 2012/2013. Asimismo, un miembro con derecho a voto adeuda su cuota de afiliación al IIO 2011/2012.

Paga de las cuotas 2014/2015 (miembros con derecho a voto)		
Región	número de instituciones al corriente de pago	número de instituciones con cuotas pendientes
África	9	13
Asia	13	4
Asia Austral & Pacífico	15	2
Caribe & América Latina	13	9
Europa	71	8
América del Norte	14	0
TOTAL	135	36

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Una de las dos anteriormente llamadas bibliotecas canceló su afiliación, mientras que la otra anteriormente llamada biblioteca sigue siendo un miembro activo. Tres de los cuatro miembros anteriormente llamados miembros asociados y 11 de las 22 personas individuales miembros del IIO han pagado sus cuotas de afiliación para el

periodo 2014/2015. Uno de los anteriormente denominados miembros asociados lleva sin pagar la cuota de tres periodos de afiliación. Cinco miembros individuales aún no han pagado sus cuotas de afiliación 2014/2015, y dos tampoco han pagado sus cuotas para los periodos 2013/2014 y 2014/2015. Un miembro de esta categoría no ha abonado aún sus cuotas de afiliación para los periodos 2012/2013, 2013/2014 y 2014/2015. Otros dos miembros individuales han impagado sus cuotas de afiliación 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 y 2014/2015. Uno de los miembros individuales adeuda una cuota desde el periodo 2010/2011.

AUDITORÍA EXTERNA

El 14 de julio de 2015 Ernst & Young llevó a cabo la auditoría anual de los libros contables del IIO. Los auditores centraron su labor en los estados financieros 2014/2015, estados compuestos por la cuenta de ingresos y gastos y el estado del activo, llegando a la conclusión de que el IIO hace uso de sus fondos de forma totalmente acorde con los requisitos legales. Se sometieron igualmente a valoración los mecanismos de control interno. No se ha identificado hecho alguno que pudiera poner en peligro la posición del IIO como empresa en funcionamiento, o afectar negativamente a su desarrollo futuro, ni nada que pudiera constituir una infracción grave de la ley o de los Estatutos del IIO imputable a la gerencia o a sus empleados. Al igual que en ejercicios anteriores, la auditoría no puso de manifiesto ningún aspecto preocupante.