



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

ANNUAL REPORT

2011/2012

[ANNUAL REPORT 2011/2012](#) [3](#)

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 2011/2012](#) [45](#)

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 2011/2012](#) [91](#)

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,

This has been a very busy year, dominated by the consultation process on the proposed revisions to the by-laws. We thank all those who made a contribution and were impressed with the depth of thought that had gone into the submissions. We look forward to finalising the by-laws at the World Conference in New Zealand later this year.

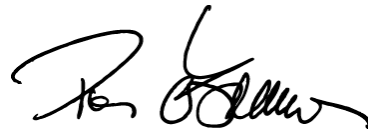
The past year has also seen expanded training programmes centrally and in the regions, and a considerable number of enquiries about membership. As a consequence of the latter we have welcomed several new members to the IOI family. There have been changes to the leadership of a number of IOI member offices during the year and we look forward in due course to meeting our new colleagues.

These are challenging times for all of us – not only because of the strains imposed by global financial issues and, for many members, real cuts to their budgets, but also because of attempts in many places to roll back gains made in access to justice and freedom of information. To be an Ombudsman in this environment means being staunch in upholding professional standards, and often requires courage to resist any attempt to limit our jurisdiction. For the IOI, this means too that we must do whatever we can, and in whatever way members think is appropriate, to help colleagues to maintain and strengthen their capacity and capacity to their job.

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



Dame Beverley A. Wakem, DNZM, CBE
President



Peter Kostelka
Secretary General

Vienna, September 2012

<u>MEMBERSHIP MATTERS</u>	<u>7</u>
Members of the IOI	7
Pending applications	8
Fast track procedure	10
<u>SERVICE & COMMUNICATION</u>	<u>10</u>
Supporting IOI members	12
Promoting the ombudsman concept	13
<u>IOI PROJECTS</u>	<u>14</u>
Training	14
Research: APOR comparative study	17
Regional subventions	18
By-laws reform	24
<u>NEWS FROM THE REGIONS</u>	<u>25</u>
African Region	25
Asian Region	26
APOR Region	27
Caribbean & Latin American Region	30
European Region	32
North American Region	33
<u>EXTERNAL RELATIONS</u>	<u>35</u>
Relations with international organisations	35
IOI participation in international events	37
Visits to the General Secretariat	38
<u>BOARD OF DIRECTORS</u>	<u>38</u>
<u>GENERAL SECRETARIAT</u>	<u>39</u>
<u>FINANCES</u>	<u>40</u>
Current financial situation	40
Membership fees	41
External audit	43

MEMBERSHIP MATTERS

The Vienna-based IOI continues to strengthen its position within the ombudsman community by offering a wide range of benefits and services. The on-going increase in the number of members demonstrates that the IOI is moving in the right direction. Within the past twelve months, 18 new members joined the IOI, the total number of members as a result increasing from 156 to 174.

Members of the IOI

The IOI currently comprises 147 institutional members (2010/2011: 135). In addition, it has two associate members (2010/2011: 1), four library (2010/2011: 4) and 21 individual members (2010/2011: 16). Members come from 81 different countries (Africa: 15 countries, Asia: 9 countries, APOR: 8 countries, Caribbean and Latin America: 6 countries, Europe: 41 countries, North America: 2 countries). The regional distribution of IOI membership is shown below:

Regional Membership Distribution				
Region	Institutional	Associate	Library	Individual
Africa	14	-	-	1
Asia	14	1	-	2
APOR	16	-	1	4
Caribbean & Latin America	12	-	-	-
Europe	76	-	1	3
North America	15	1	2	11
Total (in Regions)	147	2	4	21
Total of IOI Members in 2011/2012: 174 (Total of IOI Members in 2010/2011: 156)				

The institutional membership increase of nine per cent in 2011/2012 is consistent with the average institutional membership growth rate since 2009/2010. Five new members were admitted at the 2011 Livingstone Board Meeting, these included the Jordanian Ombudsman Bureau (Asian Region), Ombudsman of Sint Maarten (Caribbean and Latin American Region), the Ombudsman of the German-speaking community (Belgium, European Region), *Síndic de Greuges de Barcelona* (Spain, European Region), as well as the *Procurador del Común* (Castilla y León, Spain, European Region).

The Board of Directors approved a further six new admissions following the 2012 mid-term Hong Kong Board Meeting. The *Defensoría del Pueblo* (Santa

Fe, Argentina, Caribbean and Latin American Region), *Ombudsman de Montréal* (Canada, North American Region), Correctional Investigator (Canada, North American Region), as well as *Difensore regionale* (Lombardy, Italy), *Difensore civico* (Tuscany, Italy), *El Diputado del Común* (Canary Islands, Spain) from the European region were welcomed to the IOI family. Following a fast-track procedure, the Ombudsman of Botswana (African Region) re-joined the IOI in spring 2012.

Pending applications

Many ombudsman institutions and individuals have sought information on how to become a member of the IOI: In 2011/2012, the General Secretariat received 21 membership information requests that reflect the following regional distribution:

Membership information requests 2011/2012

Africa:

- Ethiopian Institution of the Ombudsman (Ethiopia)
institutional membership
- Commission on Human Rights & Administrative Justice (Ghana)
institutional membership
- Office of the Ombudsman (Malawi)
institutional membership
- Office of the Ombudsman (Sierra Leone)
institutional membership

Asia:

- Small & Medium Business Ombudsman (Korea)
institutional membership
- Office of the Ombudsman (Kyrgyz Republic)
institutional membership

APOR:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justiça* (Timor-Leste)
institutional membership

Caribbean & Latin America:

- CENE Home Care Company Ombudsman (Brazil)
individual membership
- *Ouvidoria-Geral da UFRJ* (Brazil)
individual membership

Europe:

- *Médiatrice de la Ville de Paris* (France)
institutional membership
- *Difensore civico della Regione Emilia-Romagna* (Italy)
institutional membership
- *Ombudsman regionale delle Marche* (Italy)
institutional membership
- *Difensore civico della Regione Piemonte* (Italy)
institutional membership
- Office of the Ombudsman (Kosovo)
institutional membership
- Office of the Ombudsman (Republic of Latvia)
institutional membership
- Municipal Ombudsman of Rotterdam (The Netherlands)
institutional membership
- Belgrade Ombudsman (Serbia)
institutional membership
- *Defensor del Pueblo de la Región de Murcia* (Spain)
institutional membership
- Associate Professor at the European University (Cyprus)
individual membership

North America:

- Information Commissioner (Canada)
individual membership
- Canadian Lawyer (Canada)
individual membership

All institutions listed above were advised of the required IOI application process and asked to complete the IOI membership application questionnaire, as well as to provide relevant documentation. Three ombudsman institutions – the Ethiopian Institution of the Ombudsman, the Office of the Ombudsman Malawi and the Office of the Ombudsman Sierra Leone and one individual from Cyprus – submitted comprehensive application documents before the end of the 2011/2012 membership year. Their applications will be considered at the upcoming Wellington Board meeting.

Decisions on the membership applications submitted by the Small & Medium Business Ombudsman, Korea, the *Médiatrice de la Ville de Paris*, France and the Ombudsperson Institution, Kosovo earlier in the 2011/2012 membership year will also be dealt with at the Wellington Board meeting.

Fast track procedure

In August 2011, the Botswana Ombudsman expressed interest in re-joining the IOI. Based on the so-called “fast-track membership procedure” that was introduced in 2009/2010 to former members who had paid their fees until 2008, the IOI gave the Botswana office the opportunity to renew its institutional IOI membership without going through the detailed application procedure that would apply to those applicants who had not been members before.

SERVICE & COMMUNICATION

To enhance the exchange of information among members, the IOI successfully updated its Internet presence and launched the IOI’s website (www.theioi.org) in autumn 2010. Right from the very start, the new IOI website attracted a large number of visitors, which has continued to increase over the first two years of its existence.

Within the reporting period (from 1 July 2011 to 30 June 2012), the IOI website attracted around 27,600 visitors from 148 different countries. As was the case last year, the majority of these visitors originate from European countries, followed by a high percentage of North American users; visitors from the Asian Region rank third.

Website visits per Region	
Region	%
Europe	48
North America	29
Asia	10
Caribbean & Latin America	6
Australasia & Pacific (APOR)	4
Africa	3

In addition to the comprehensive information that is now accessible on its website, the IOI has been briefing its members, as well as applicant institutions, key stakeholders, scholars and the interested public about ombudsman-related news via its weekly newsletter “Ombudsman News”, a service that has won broad acceptance and is now popular with over 1,000 regular recipients. Although

the General Secretariat is constantly screening international news reports for ombudsman-related issues, contributions from our members in the form of short reports, press releases or articles are greatly appreciated and very welcome. So if you have any information or developments in your office you feel other members would be interested in, please forward a copy of the information to the Secretariat.

Since the IOI launched its new website in autumn 2010, a comprehensive online membership directory now can be accessed on the website and the key data of IOI member institutions can be downloaded at the press of a button. At its annual meeting 2011, the IOI Board of Directors unanimously approved the re-introduction of a printed version of the IOI Directory and in December of that year each member institution was provided with a hard copy of this directory listing all institutional members of the IOI. There was high level of feedback and it was generally positive, confirming that there is significant demand for such a publication. As a consequence, the IOI will publish an updated version of the IOI Directory in 2012 and distribute it to the whole membership by the end of the year.

Reflecting its commitment to provide its members with well prepared and presented information about the legal framework and general mandate of member institutions, the IOI strives to collect, store and disseminate research data about the institution of the ombudsman in all IOI regions. The General Secretariat has not only become a primary point of contact for the exchange of information among member institutions, but it is also being addressed by a growing number of non-members seeking information on the IOI and its activities. Of particular satisfaction as a result, the IOI archives – inaugurated in 2010 – continue to grow and are increasingly being acknowledged as a valuable source of information for universities, students, partner organisations and publishing houses.

None of this progress would have been possible without the support and assistance of the staff that comprise the General Secretariat who provide high quality support to the IOI Board of Directors and in particular the Executive Committee on a daily basis. Since its relocation in 2009, the IOI General Secretariat has become an important point of contact and has committed itself to handle enquiries and requests from members as well as non-members quickly, efficiently and to everyone's complete satisfaction.

Supporting IOI members

It was with deep concern that the IOI learned about the threat of the abolition of the Spanish **Ombudsman institution of Castilla-La Mancha** in August 2011. IOI President Beverley Wakem, DNZM,CBE, IOI Secretary General Peter Kostelka and European Regional Vice-President Rafael Ribó immediately expressed their concern in a formal letter to the President of the Autonomous Community of Castilla-La Mancha. The letter emphasised the importance of the Ombudsman's work in developing transparent governance and importantly the principle of the rule of law, specifically in Europe, where the work of the ombudsman continues to be perceived as an essential and necessary element in the development and maintenance of transparent and accountable democracy. The IOI in its letter also highlighted the importance of ombudsman institutions in guaranteeing citizens' access to justice, a fact widely recognised by other integrity organisations such as the United Nations General Assembly. President Wakem, Secretary General Kostelka and European Regional Vice-President Ribó therefore strongly urged the competent decision-makers to take these facts into account, making it clear that the abolition of this independent ombudsman institution would be considered a retrograde and regrettable development by the IOI and the entire international ombudsman community. Finally, they indicated that any closure decision would not only be at odds with modern international standards, but also quite unprecedented in Europe.

One of the newer institutional members of the IOI, the **Jordan Ombudsman Bureau (JOB)**, has established a constructive relationship with the World Bank and the IOI was honoured to support the JOB in the framework of this successful initiative. In April 2012 IOI Treasurer Alan N. Lai and IOI Secretary General Peter Kostelka accepted an invitation and attended an informal consultation workshop hosted jointly by the Jordan Ombudsman Bureau and the World Bank in Amman, Jordan. During the initial talks, the officers of the IOI expressed the Institute's willingness to support the JOB in its capacity-building efforts. It was a very productive meeting offering an open and constructive climate for a comprehensive exchange of ideas and developing options for future cooperation. Mr Lai and Mr Kostelka were delighted to meet the dedicated staff of the Office during an informal visit and expressed their sincere appreciation and recognition of how much has been achieved by the Jordanian Ombudsman Bureau in the short time period since its introduction.

Promoting the ombudsman concept

The Austrian Parliamentary North-South Dialogue (a project of Austrian Development Cooperation with the main goal of strengthening political and societal support for development policies and international cooperation on national and bi-lateral levels) contacted Austrian Ombudsman Peter Kostelka in his function as Secretary General of the IOI in January 2012, to advise that two members of the Mozambique Parliament expressed their wish to pay a working visit to the IOI General Secretariat in Vienna.

The Mozambique members of Parliament, Dr. José Mateus M. Kathupa and Mr Luís Júnior Dava, spoke about the general situation in Mozambique and the fact that the constitution stipulates the establishment of an ombudsman institution (*Provedor de Justiça*). However, at the time of the visit, no particular initiatives had been taken to develop such an institution, which is surprising as the profile of the current workload of the Mozambique Parliament's Petitions Committee clearly reflects the importance and necessity of such an institution. Realistically however, the main reasons for the delay in establishing such an institution may be a lack of financial resources, as well as a lack of expertise when it comes to complaint handling in general.

During the preliminary talks, it became evident that Mozambique would require assistance during the political debate on the implementation of an ombudsman institution and – most of all – during the initial phase of its actual development. Secretary General Kostelka assured that the visitors from Mozambique were made aware of the IOI's willingness to share its expertise and knowledge in the field of ombudsmanship and complaint handling. He also offered to establish contact with the competent regional counterparts, namely the African Region of the IOI and Regional Vice-President John R. Walters, as well as the African Ombudsman and Mediator Association (AOMA), both of whom, when approached, offered their support and made themselves available to cooperate with Mozambique so as to achieve the objective of establishing an ombudsman institution as soon as possible.

In June 2012 African Regional Vice-President Walters, confirmed that the Mozambican Parliament has in fact appointed Mr José Ibraimo Abudo as Ombudsman (*Provedor de Justiça*) of Mozambique and that the institution has also been accepted as a member of AOMA.

IOI PROJECTS

Training

Report from the Training Committee Chair¹

Since 2009, the IOI has moved deliberately toward fulfilling its mandate of encouraging training, networking and sharing among members. There has been a willingness to forge partnerships with other accountability and training entities; accordingly, the IOI has supported training programmes both at headquarters in Vienna and within regions.

The Secretariat recently conducted a survey of members to identify existing training programmes, as well as the needs and preferences of its members. The survey is yet to be fully analysed, but a preliminary overview revealed that conferences are the prime vehicle for training programmes and that there is an appetite among members for investigative training and networking with colleagues internationally.

As a multi-year strategy, the Board decided to offer and collaborate with existing courses, that can be offered in Vienna as well as in the regions. As a result, the IOI hosted the Sharpening Your Teeth (SYT) training course, which was created and facilitated by Ontario Ombudsman André Marin, twice in Vienna (November 2010, June 2011); the courses were free of charge for IOI members. Another SYT training was held on the sidelines of the USOA meeting in October 2011, offering free registration for IOI members as well. The IOI also provided financial support for the workshops on dealing with unreasonable complainants and effective complaint management jointly held by the Ombudsman, Hong Kong and the Commission against Corruption, Macao, between 21 and 25 May 2012.

In early July 2011, the Chair of the Training Committee accessed an introductory investigations course initiated by the (British and Irish) Ombudsman Association, developed and presented by Queen Margaret University in Edinburgh, Scotland. Following negotiations and adjustment of the course content by the IOI Secretariat, this course was offered in Vienna in September 2012.

At the 2011 Board meeting in Zambia, the Training Committee met to explore ideas for cost-effective training opportunities that would also facilitate networking among members and other accountability institutions. Ideas that emerged

¹ Contribution by Training Committee Chair Arlene Brock, Ombudsman for Bermuda and Regional Vice-President of the Caribbean & Latin American Region

include: Increased sharing of experiences by means of the IOI newsletter by including case summaries submitted by members; partnering with local colleges and universities to offer ombudsman courses; leveraging electronic communication tools such as webinars for human rights training – particularly for OPCAT and NHRI reporting.

The newsletter, course offerings and scholarships have established a strong, sustained beginning. The IOI goal of robust training, networking and other activities to strengthen ombudsman work worldwide will require additional support for the essential co-ordination function of this initiative by the Secretariat.

Report on the IOI Training 2012 for the APOR Region²

In support of the objective of the IOI to develop and operate educational programmes for members, their staff and other interested parties, the Office of the Ombudsman Hong Kong, and the Commission against Corruption, Macao, collaborated to organise a regional training programme on complaint management that was held in Hong Kong and Macao between 21 and 25 May 2012. The programme, which received a subvention from the IOI, attracted a total of 41 participants from a number of jurisdictions including China, Hong Kong, Indonesia, Iran, Japan, Korea, Macao, Malaysia, New Zealand, Pakistan and Thailand.

The training element of the programme comprised four workshops. Mr Bruce Barbour, Ombudsman, and Mr Chris Wheeler, Deputy Ombudsman, NSW Australia, hosted two full-day workshops titled “Managing Unreasonable Complainants” and “Effective Complaint Management” in Hong Kong and Macao respectively, where underlying principles, coping strategies and effective verbal skills of managing unreasonable complainant conduct, as well as essential elements and best practices of effective complaint management were explored.

Mr Nahee Lee, Deputy Director General, Anti-Corruption & Civil Rights Commission, Republic of Korea was the speaker at another workshop on “e-People – integrated online portal”. He spoke about Korea’s use of modern technology to create a one-stop service for petitions, proposals and policy discussions by integrating all channels of administrative organisations that people can access locally and from abroad. This service hub has already been awarded a United Nations Public Service Award.

Apart from essential skills and the infrastructure of complaint handling, another workshop dealt with the “soft side” of complaint handling and introduced the body-mind-spirit model, an integration of Eastern and Western philosophical concepts. Professor Cecilia Chan, Associate Dean of the Faculty of

2 Contribution by the Ombudsman Hong Kong and the Commission against Corruption, Macao

Social Sciences, University of Hong Kong, presented this model and demonstrated through participation by the participants with a view to enhancing their mental well-being whilst handling complaints.

Alongside the workshops, the participants had the opportunity of attending a social programme. Participants were thus enabled to share their particular practices and experiences while engaging in an informal, relaxed cultural exchange. Participants clearly enjoyed the activities and valued the opportunity of building relationships and networks with one another. Overall, the participants found the programme both useful and relevant. A total of 30 participants returned their completed evaluation forms. Their feedback was most encouraging. Unanimously, they spoke highly of the programme and said they would recommend it to others.

IOI Training 2012

Following two successful IOI supported “Sharpening Your Teeth” training programmes facilitated by the Ontario Ombudsman André Marin that were attended by 80 participants from all world regions, the IOI Board of Directors unanimously agreed to offer a further, and alternative training seminar to IOI members in September 2012 in Vienna, Austria.

On this occasion, the training session for investigative ombudsman staff was conducted by a group of accredited trainers in cooperation with the Edinburgh-based Queen Margaret University (QMU), which has an established reputation as a trainer of ombudsmen staff in complaint handling practices. The IOI specific training was held in English and consisted of a three-day training programme that covered complaint assessment, effective investigation, acting on findings, effective communication and reporting.

This high-profile training was offered to member institutions in good standing free of charge. For the third time, with the support of the City of Vienna, the IOI was able to fund five scholarships for institutions with limited resources. Scholarships were awarded by the IOI Executive Committee to the beneficiary institutions from Sierra Leone, Botswana, Pakistan, the Ukraine and Lithuania.

The training course attracted 36 participants from 23 different countries, representing all six world regions of the IOI. Participants appreciated the opportunity not only to enhance their knowledge on investigative procedures but also indicated that they particularly valued meeting colleagues from around the globe and took the opportunity of this unique setting to make new contacts, exchange experiences and build networks with their counterparts from diverse cultural and legal backgrounds.

IOI Ombudsman Training in Vienna, September 2012	
Region	Country
Africa	Botswana / Sierra Leone / South Africa
Australasia & Pacific	Hong Kong / New Zealand
Asia	Pakistan / Thailand
Caribbean & Latin America	Argentina / Peru
Europe	Austria / Belgium / Estonia / Gibraltar / Italy Lithuania / Portugal / Serbia / Slovak Republic Slovenia / Spain / UK / Ukraine
North America	Canada

Research: APOR comparative study

The comparative research study on ombudsman institutions in the Australasia and Pacific Region (APOR) of the IOI was successfully completed in the membership year 2012. This study was commissioned by the IOI in order to provide members with well prepared and presented information on the legal basis, the general mandates and the activities of the individual ombudsman institutions. At the same time, the research study will be used as a reference for negotiations with international organisations on sponsoring future similar research that will cover other IOI regions with more member institutions, therefore requiring additional external funding.

Between spring 2011 and summer 2012, the Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, an independent Austrian research institution, conducted a comparative research study, which built on the successful study on the European Region conducted by Gabriele Kucsko-Stadlmayer in 2005-2006.

In the first phase of this project, the researchers drew upon the methodology employed by Kucsko-Stadlmayer and adapted it to a non-European context. Based on an initial survey of data on the jurisdictions and institutions concerned, a comprehensive, largely pre-populated questionnaire was submitted to each institution via the IOI General Secretariat. In the second phase, follow-up contacts with the institutions took place to verify certain aspects of information received. The third phase consisted of preparing a draft of the study based on the data collected, the respective legal frameworks and the literature reviewed.

The study on the APOR Region which is the second phase of the project consists of two parts: First, an analysis of the various ombudsman institutions, and second, an overview of the data surveyed for each ombudsman. The analytical

comparison of the ombudsman institutions shows the degree of their heterogeneity and provides a comprehensive overview of common features and explorations of the specifics and peculiarities of the institutions. The Introduction summarises the historical development of the ombudsman and the development of international standards that have influenced the institutions in the last 50 years.

This is followed by the description, analysis and comparison of different aspects of the ombudsmen, divided into five chapters: Legal Framework, Mandate, Powers, Awareness and Outreach and Good Practice Examples. In each of the chapters, the study refers briefly to international standards that may have implications for ombudsman institutions with respect to the subject matter discussed.

Part Two of the study presents separate reports on the 16 different jurisdictions featuring their main functions, i.e. the legal basis, legal status and organisation; the mandate, object of control and standard of control; its powers (including legal quality and impact of the outcomes of investigative procedures); its relationship to the administration, the judiciary and the legislators; as well as other special characteristics.

The study will be published under the title “Australasia and Pacific Ombudsman Institutions” by Springer at the end of 2012. In order to facilitate access to the publication and to foster academic work on ombudsman institutions, members will be invited to enjoy electronic access to the publication free of charge via SpringerLink. The main results of the study will also be made available on the IOI website.

Regional subventions

In its efforts to further increase the regional visibility, at its Zambia meeting in November 2011, the Board of Directors decided to again make regional subsidies available to its members once again in 2011/2012. This decision follows the successful first round of IOI regional subsidies in 2010/2011. The new round of IOI regional subventions created broad interest within the international ombudsman community and the General Secretariat received a number of applications for IOI regional subsidies prior to the deadline in mid-January 2012.

Most of the projects for which financial support has been requested were training initiatives for ombudsman staff. Some projects concern public communication and research activities also. After consultation with each Regional Vice-President, the IOI General Secretariat presented a short-list of agreed applications;

after further submissions from the relevant institutions following applications were approved by the IOI Board of Directors.

Seminar on OPCAT and Ombudsman³

IOI Europe in cooperation with the Polish Ombudsman organised the seminar on „OPCAT & Ombudsman“, which was held from 13 to 15 September 2011, in Warsaw, Poland. The main aim of this seminar was to discuss and agree the skills required to become advocates for the implementation of the UN-Protocol on the Prevention of Torture in national states. There were three main speakers at the seminar: Professor Zbigniew Lasocik from the Subcommittee on the Prevention of Torture (SPT), Mauro Palma from the European Committee for the Prevention of Torture (CPT) and Barbara Bernath from the Association for the Prevention of Torture (APT). The panel discussions focused on a range of issues including the different types of prevention mechanisms, the methodology for visits, the recommendations from inspections and their follow-up. A total of 52 participants, representing a significant number of European ombudsman institutions, demonstrated their interest in developing a more complete understanding of the Torture Prevention Mechanism by attending the seminar.

Seminar on best practices in the private management of public services³

In cooperation with IOI Europe and the *Cercle de Economia de Barcelona*, the office of the Catalan Ombudsman hosted a seminar on „The rights and best practices in the private management of public services. The role of the Ombudsman“. The Seminar took place from 21 to 22 November 2011 in Barcelona, Spain, and focused on the need for accountability from private companies for the increasing number of public services they now provide. In addition to this, the seminar examined which mechanisms and practices currently being adhered to by public authorities can be transferred to develop meaningful accountability for private companies delivering public services. The speakers were, John Dalli from the European Commissioner for Health and Consumer Policy, Brian Thompson, Senior Lecturer in Law at the University of Liverpool, Professor Philip Langbroek from the Administration of Justice and Judicial Organisation at Utrecht University, Peter Tyndall, Public Services Ombudsman for Wales

and Chairman of the (British and Irish) Ombudsman Association (OA) and Eric Houtman, Belgian Energy Ombudsman. In total, 53 participants from ombudsman institutions, as well as from other organisations attended the seminar.

3 Contribution by European Regional Vice-President and Catalan Ombudsman Rafael Ribó

Peru: E-learning platform for Ombudsman staff⁴

Since 2008, the Office of the Ombudsman of Peru has opted for instruments of organizational e-training / e-learning. In that year, thanks to valuable collaboration with the IOI, the first two virtual training modules were realised. Today, after five years of continuous training online, the institution has 12 different online courses that have enabled the training of more than 1,200 people nationally and throughout Latin America.

Through virtual training, was possible to meet, at lower cost and in a specialised manner, based on the valuable support of thematic experts, with the commissioners of the most remote areas of the country. This success at the local level has also been shared with superior court justices and law enforcement authorities and agencies, among others. The experiment was also extended to commissioners from different Latin American ombudsman offices. Based on the results obtained, it can be said that the e-training experience permits not only to share knowledge but to construct thematic human rights networks. The project has moreover facilitated an exchange of experience and a standardization of the basic concepts in the defence of citizens' rights.

For 2012, the IOI has planned a contribution to the Ombudsman for the implementation of the project, „E-Learning platform for training Ombudsman staff: further development of skills and knowledge management in the Office of the Ombudsman of Peru and, by extension, in other Latin American countries“, which provides financing for the updating and replication of previously taught modules and the development of new modules related to child protection and investigation of the condition of detainees. The aim is to provide an accredited degree upon completion of the advanced modules. It should be noted that this experience has provided a major incentive for staff members. Overall, it can be said that e-learning is a valuable and effective tool. Extending this possibility to IOI members will therefore positively impact the work carried out in the institutions within its jurisdiction.

North America: Jacksonville „Sharpening your Teeth“ training⁵

Ontario Ombudsman André Marin and Deputy Ombudsman Barbara Finlay presented the Sharpening Your Teeth (SYT) advanced investigative training course for ombudsmen and administrative watchdogs as part of the United States Ombudsman Association's 32nd annual conference, on 24 and 25 October 2011, in Jacksonville, Florida, USA. The course, which drew 23 attendees from the ombudsman offices in Antigua, Bermuda, Grenada, the Northwest Territories of Australia, Pakistan, and the USA, focused on conducting systemic

4 Contribution by the Office of the Ombudsman of Peru (*Defensoría del Pueblo en el Perú*)

5 Contribution by Ontario Ombudsman and North American Regional Vice-President André Marin

investigations using the Ontario Ombudsman's SORT (Special Ombudsman Response Team) model. IOI members attended the training free of charge. Revenue was raised from tuition fees collected from non-IOI attendees, thus reducing the amount of the grant needed for this project by more than EUR 1,800.

The programme was extremely well received. In a follow-up survey issued to participants six months after the course, it was established that several of them had subsequently conducted systemic investigations. One reported that „the investigation led to major improvements that impact large segments of the population”. As a direct result of the SYT training, we have seen an increase in IOI membership applications over this past fiscal year. The participants were also asked if the techniques they learned during SYT had had a direct consequence on their day-to-day work. Responses included: *„I have seen better responses and a greater sense of understanding from the groups that we work with”* or *„We have talked to specific agencies about issues that our office sees in order to make change within those systems”* just to name a few. The North American Region expressed its gratitude to the IOI for the subvention that made this session of Sharpening Your Teeth possible in their region.

AOM Training course⁶

With the support of the General Secretariat and the financial assistance of the IOI, the Association of Mediterranean Ombudsmen (AOM), an organization of 28 ombudsman institutions and mediators from the Mediterranean, organized a bilingual (English-Arabic) training programme on „The powers of mediators and ombudsmen in the defence of human rights“ in Rabat from 13 to 15 December 2011.

With 20 participants in attendance, experts from the Moroccan, Spanish, Maltese, Swedish, Danish and Dutch ombudsman institutions and an expert from the European Ombudsman presented the different roles of ombudsman institutions in the defence of human rights and their direct and indirect means of influence. During the discussion, participants and experts stressed in particular the importance of the implementation of the UN resolution and the complementary role of ombudsmen in relation to NHRIs. Ombudsmen could play a greater role, for example, in Universal Periodic Review.

Africa: English and French SYT training session in Lusaka

The French SYT training session, which had been scheduled to take place in Burkina Faso in February 2012, had to be postponed and it was therefore decided that, as an alternative to the originally scheduled training session, an SYT

6 Contribution by the Association of Ombudsmen of the Mediterranean (AOM)

training programme in French and English should be organised in Lusaka/Zambia. Both a French and an English training session will therefore now take place in Lusaka/Zambia in 2013. African IOI members will be offered the opportunity to participate in this significant training opportunity free of charge.

Caribbean & Latin America: SYT participation in Vienna and Florida

The Caribbean and Latin American Region of the IOI received subventions to assist ombudsmen and their staff from the region to attend SYT training sessions. The region has already benefited from some of these IOI-sponsored scholarships as three institutions have taken this opportunity to attend SYT courses. The new Ombudsman from St. Maarten and the Ombudsman of St. Lucia both attended the SYT course in Vienna in June 2011 which was hosted by the IOI General Secretariat. The Ombudsman of Grenada attended the SYT training course held in October 2011 in Florida.

FCO: Workshop on managing unreasonable complainant conduct⁷

The Forum of Canadian Ombudsman (FCO) is an “umbrella organisation”, bringing together Canadian ombudsmen and their staff and offering its members a variety of training courses specifically designed for ombudsmen.

For the past number of years, in cooperation with the NSW Ombudsman, Bruce Barbour, FCO has been very pleased to welcome Chris Wheeler, Deputy NSW Ombudsman, to present the workshop “Managing Unreasonable Complainant Conduct” in several Canadian cities. Dealing with complainants’ unreasonable behaviour can take up disproportionate time and resources and also cause staff significant stress and anxiety. This unique one-day workshop, based on strategies developed as part of a joint project by the nine Australasian Parliamentary Ombudsman offices, provides practical strategies to enable staff to confidently manage unreasonable complainant conduct. Every workshop has been enthusiastically received and word of mouth has resulted in numerous requests for additional workshops.

Up to now, the workshop has been offered in English only and francophone members have not been able to benefit from Mr Wheeler’s expertise as the cost of simultaneous interpretation has simply been beyond FCO’s means. Now, with a generous subsidy from IOI, FCO will be able to offer this workshop with simultaneous French interpretation to francophone members in Montreal in late 2012. FCO have indicated that they would like to invite IOI members to participate in either of the upcoming workshops at the rate charged to FCO members.

7 Contribution by the Forum of Canadian Ombudsman (FCO)

North America: Web-based seminar

The objective of Ontario and the Ohio ombudsmen's 2011/2012 regional project is the production of an innovative training tool, a so-called webinar, entitled "The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations". The training session which will take the form of a webinar and focus on how generational characteristics impact the work of ombudsmen. Presenters will provide strategies and techniques for understanding the perspectives of complainants from different generations in order to provide concrete ways to sensitively and empathetically address their complaints and concerns. The partnership between a US and Canadian office will ensure that the session will have relevance for ombudsmen working in both countries.

The project will expand the educational programme for ombudsmen, their staff and interested persons and provide for professional development. Using the webinar format to present the session is particularly useful as budget reductions in difficult economic times have restricted the ability to travel to meetings and conferences. In addition, the webinar will demonstrate the value of membership in IOI in order both to retain current members and attract new ones.

Pakistan: Institutional capacity-building of ombudsmen in Pakistan

The Forum of Pakistan Ombudsman (FPO) will be organizing a two-day training workshop on "Challenges of Ombudsmanship" for approx. 30 senior officers from ombudsman offices either in the Federal Capital Islamabad or the Provincial Capital Karachi. The principal objective of the project is to build capacity of ombudsman offices in Pakistan and to develop the ombudsman mechanism in Pakistan into an effective instrument of accountability for government functionaries and provide a means of redress for citizens' grievances. The workshop will focus on adopting and adapting innovative methods of dispute resolution; training will be provided for building core competencies in critical areas of skill development. It is intended that the capacity of participating Pakistani ombudsman offices will be strengthened by this partnership with IOI.

Moldova: Information campaign for detainees

With the support of the IOI, the Centre for Human Rights of Moldova will launch a campaign on fundamental rights for detainees during criminal investigations. In Moldova, detainees are poorly informed about their rights and obligations during the early stages of a prosecution process – a fact that potentially places remand prisoners at risk of torture or other ill-treatment. Therefore, the Moldovan Centre for Human Rights is preparing a number of initiatives designed to inform detainees (suspects, accused, defendants) about their fundamental rights. A fundamental rights information handbook for detainees will be produced and visits to prisons will take place. In addition, a conference will be orga-

nised in order to raise the media's and the public's awareness of these issues. As a further step, it is intended to introduce far-reaching preventive measures against torture and ill-treatment in prisons.

By-laws reform

In order to remain a leading organisation within the international ombudsman community, the IOI Board of Directors has accepted a proposal that the IOI should strive to achieve greater transparency by establishing revised membership criteria while at the same time advocating its values by including an international ombudsman standard in its by-laws. As a consequence, the Board appointed a By-laws, Membership & Governance Committee during its annual meeting in Vienna in 2009 and entrusted that group with the task of reviewing the existing IOI by-laws while also defining the basis for the comprehensive reform of the existing by-laws which provide a platform for the further development of the IOI in the future.

At the IOI World Conference held in Wellington, New Zealand, in November 2012, institutional members in good standing will be asked to vote for the adoption of these new by-laws. Therefore, it was essential that a meaningful opportunity for open discussion that involved all members and regions was created for this important discussion. Because of the high priority given to this process of engagement by the Board, the regional consultation mechanism became the most important phase of the IOI by-laws reform process.

Based on a meeting of the By-laws Committee in May 2011 in Vienna, the General Secretariat developed a draft of revised by-laws for further discussion at the Board meeting held in Zambia in November 2011. In Zambia, the Board once again agreed that the most important aspects of the reform is the essential need for the IOI to become more inclusive through clearly formulated membership criteria and an extension of the office-holders term of tenure to provide a greater continuity and sustainable IOI in the future.

At the beginning of February 2012, the Regional Vice-Presidents provided their members with this first draft, asking them to carefully consider it and send their comments and views to the Secretariat. In close cooperation with the respective Regional Vice-Presidents, the IOI General Secretariat then monitored the regional consultation which was characterised by a very proactive response and engagement of IOI members and other interested contributors.

Due to the active involvement of the membership in the reform process reflected in the numerous responses, the IOI Board of Directors decided to schedule a mid-term Board meeting to consider the results of the consultation phase and – taking the members’ concerns and proposals into account – provide the membership with a final draft of new IOI by-laws. When this report went to press, the Committee was still working on a final draft to send out to the entire membership for final feedback well in advance of the 10th World Conference in Wellington, New Zealand. The IOI would like to take this opportunity to thank its members for their active engagement and essential contributions during this very important reform process.

NEWS FROM THE REGIONS⁸

African Region

The **AOMA** is an organisation comprised of ombudsman, mediators and similar bodies from 38 countries in Africa, and is governed by a constitution. Thirteen members of AOMA are institutional members of IOI and there is a growing interest among the AOMA members to become IOI members. The Executive Committee of AOMA met with the Board of Directors of the IOI in November 2011 at the Board’s meeting in Livingston, Zambia, and the fruitful discussion between the two bodies led to the establishment of a Memorandum of Understanding between the two organizations. The AOMA established the African Ombudsman Research Centre (AORC) at the University of Kwazulu-Natal, managed by the Public Protector of South Africa. The launch of the AORC took place in March 2011, with South African President, H.E. Dr. Zuma delivering the keynote address and unveiling a plaque commemorating the official opening.

The Office of the **Ombudsman of Namibia** successfully hosted a SYT training programme conducted by Ontario Ombudsmen André Marin and Gareth Jones. Thirty-six participants from African ombudsman institutions, including members of the Namibian Police and Namibian Anti-Corruption Commission, benefited from the training. The Office of the Ombudsman was re-accredited by the Sub-Committee on Accreditation of the ICC and has retained its status “A” accreditation.

8 all contributions were made by the respective Regional Vice-President

Asian Region

The Office of the **Provincial Ombudsman Balochistan (Pakistan)** took several suo-moto actions on general public grievances aired in print and other media against different departments in 2011/2012. Several complainants demanded that they had been ignored for appointments despite being on the merit lists. Their grievances have been redressed after thorough investigation and letters of appreciation from those involved have confirmed this. Furthermore, a dozen heirs of deceased civil servants have been provided jobs in different departments as per policy of the government during the same period. In the year 2011/2012, a Regional Office was established in District Zhob in order to facilitate the examination of concerns of people living in the far-flung areas of Balochistan. In 2012, Ombudsman Balochistan was put in charge of the cases relating to the harassment of women at their work places under the Women Harassment Act, 2011.

In July 2012, the **Jordanian Ombudsman Bureau** was visited by Prime Minister Dr. Fayez Tarawneh who stressed the role of the Ombudsman Bureau in enforcing justice and transparency and emphasised the need for ministries and public administrations to fully cooperate with the work of the Ombudsman Bureau in order to provide better services to Jordanian citizens and other residents. Throughout the last year, the Ombudsman Bureau has not only worked on spreading awareness to all sub-regions/governorates in the Kingdom of Jordan, but also in carrying out its own initiatives that affect many citizens and residents of Jordan. On an international level, the Ombudsman Bureau has become an Institutional Member of the IOI as of December 2011. This membership ranks Jordan as the first and only member among the Arab states that is a full member of the IOI. Also, the President of the Ombudsman Bureau, H.E. Mr Abdelilah Al Kurdi recently participated in the 6th Meeting of the Association of Mediterranean Ombudsman (AOM) that was held in France; one of the purposes of the meeting was to ensure that relationships among members are maintained and deepened. Finally, the Jordanian Ombudsman Bureau has officially published its 2010 Annual Report in English.

Mrs Nitithanprapas, Chief **Ombudsman of Thailand**, was appointed by members of the Board as President of the Asian Ombudsman Association (AOA). The 14th Annual AOA Board meeting, recently held in Baku, Azerbaijan, was chaired by Mrs Nitithanprapas. Critical issues included in the agenda, rang from the proposed amendment of the by-laws on voting rights to the establishment of an academic centre. In Thailand, the Constitutional Court recently issued a final ruling following a recommendation from the Ombudsman of Thailand that pointed out a flaw in Thai tax policy. For married couples, the income earned by the

wife is treated as the husband's income and can be included in the husband's tax assessment. This rule does not apply to couples who are not married. This has led to social problems, as more and more couples live together without getting married. The same applies to couples who get a divorce before the year-end. The Constitutional Court ruled in favour of the Ombudsman's recommendation that the tax treatment of spouses was against the rule of equality of men and women and violated the non-discrimination principle. The Ombudsman expects a new tax system to come into effect in 2013.

Ms Kim Youn-ran, Chairperson of the **Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) of Korea**, signed a Memorandum of Understanding (MOU) with the Ombudsman of Uzbekistan and with the Ombudsman of the Philippines (both in September 2012) in order to provide convenience in filing civil complaints, to cooperate in solving complaints with foreign residents of the signing countries and to share experience between the institutions. In total, the ACRC signed such MOUs with five countries in 2012, including also Indonesia, Kirgizstan and Thailand. Chairperson Kim also made a presentation on four projects of the ACRC aiming at the protection of the rights of foreigners living in Korea at the Baku International Ombudsman Conference in June 2012.

APOR Region

For the seventh year in a row, the Office of **Victorian Ombudsman** George Brouwer has experienced a significant increase in workload. The Victorian Ombudsman provided twelve reports to Parliament, including the death of a high-profile prisoner in a maximum security prison and how universities deal with international students. A transfer of the Local Government Inspectorate's current jurisdiction to the Ombudsman is also being planned.

New South Wales Ombudsman Bruce Barbour reported that his office will take up new functions. A number of amendments were made to the NSW whistleblower legislation thus giving a wide range of responsibilities to the NSW Ombudsman. The Ombudsman established a specific unit to perform these new functions. This unit has already developed e-learning modules and provided training to public sector staff. The past year also saw the publication of special reports to Parliament, e.g. among them reports addressing Aboriginal disadvantage, and highlighting the need for boarding house reform.

After the tragic Christchurch earthquake, related complaints are still arriving at the Office of the **Ombudsmen New Zealand**. In brief, the Office of the Ombudsman New Zealand is being proactive with the three recovery agencies

most involved to strengthen their complaints handling processes. Also, the first comprehensive review of the Law Commission's Review of the Official Information Act since 1997 is now complete and includes positive recommendations for changes to present policies and practices. The Office reported to Parliament on the delivery of basic health services to prisoners and on Bullying In Schools.

The Office of the **Ombudsman of Samoa** has embarked on a self-examination process to determine how better to achieve its fundamental objectives as an ombudsman institution. The Ombudsman highly appreciated the help provided by the Office of the Commonwealth of Australia Ombudsman and the sponsorship of the Pacific Ombudsman Alliance and AUSAID. During the process, measures were identified and set in motion to enhance and facilitate the citizen's right to complain and to more proactively address maladministration. Other than that, preparations for the establishment of a National Human Rights Commission within the Office of the Ombudsman are well under way.

In May 2012, Richard Bingham, **Ombudsman South Australia**, received a request from Parliament to investigate a procurement process relating to the preparation of the 30-year plan for Adelaide. Ombudsman Bingham also continues to shoulder responsibility as the external reviewer of decisions made by ministers and agencies under the Freedom of Information legislation Government legislation for an Independent Commissioner Against Corruption, including amendments to the Ombudsman Act, that is currently before Parliament.

The Office of the **Western Australian Ombudsman** enhanced its complaint-handling processes to enable it to maintain quality and timeliness despite rising numbers of complaints. Outreach work continued to enhance the Office's accessibility to Aboriginal communities and to regional communities; and the child death review jurisdiction has resulted in 29 recommendations to prevent or reduce child deaths. The Ombudsman also tabled a report in Parliament regarding a major own motion investigation into the administration of the care planning provisions of the Children and Community Services Act 2004.

In July 2012, Mr Sateki 'Ahio, has been appointed acting **Commissioner for Public Relations, Tonga**. In another development, the Cabinet approved the introduction of an Amendments (Ombudsman) Bill, which includes new provisions changing the name of the office to "Ombudsman Tonga", thus aligning the office to the classical ombudsman model. New provisions for more transparency will enable the Ombudsman to report about his work at any time in matters of national and public interest. The new Acting Commissioner is supported by two investigators: Pilimisolo L. Tamo'ua (Officer-in-Charge) and Ma'afu Tonga, together with an office administrator, an accounts clerk and an office assistant.

In 2011, the **Control Yuan, Taiwan**, handled 20,722 cases and impeached 49 government officials who committed malfeasance. Among its ex officio investigations was one on food safety, as some food products were found to contain and illegal plasticiser. Regarding human rights protection, the Enforcement Act of Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) was passed in 2011. The Control Yuan has been monitoring all government agencies to ensure that they conform to human rights standards. A case that brought judicial human rights into focus was that of a soldier wrongly executed in 1997. He was finally acquitted posthumously by a military court and, as proposed by the Control Yuan, a state compensation will be paid to his family.

One of the core functions of the Office of the **Ombudsman Commission of Papua New Guinea** is to enforce the Leadership Code, i.e. a code of conduct for PNG leaders specified under PNG's National Constitution. As part of its continuing efforts to educate leaders about the requirements of the Leadership Code, leadership training workshops were conducted and a Leadership Summit was held to provide information about duties and responsibilities as required by the Leadership Code. Also, the Ombudsman Commission assisted the Public Prosecutor in prosecuting three members of Parliament for breaches of the Leadership Code. In early December 2011, the Ombudsman Commission won an Award of Excellence given by the International Association of Anti-Corruption Authorities (IAACA) for its video on how corruption contributes to poor provision of services to the people of PNG.

The **Commonwealth Ombudsman** continues to work with ombudsman offices in developing countries to improve the quality of public administration through local complaint-handling and anti-corruption systems. The Office also released several reports during the period under review, among these were reports on the national school chaplaincy programme, and on the transfer of detainees from an immigration detention centre to a correctional facility. Former Commonwealth Ombudsman Allan Asher resigned in October 2011; a recruitment process for the new ombudsman is underway.

On 5-7 May 2012, the Office of the **Ombudsman, Hong Kong** hosted the mid-term Board of Directors Meeting, which discussed a range of important subjects including the By-laws reform. Together with the Commission against Corruption, Macao and with IOI subsidies, the Office organized a regional training programme on complaint management between 21 and 25 May 2012. The programme attracted 41 participants from both the Asian Region and the APOR Region.

Caribbean & Latin American Region

New members included the Complaints Commission from the British Virgin Islands (BVI), the Ombudsman of St. Maarten and the Defensor del Pueblo of the Province of Santa Fe, Argentina. On-going budget constraints preclude St. Lucia's renewal of membership. Curaçao and Uruguay have requested membership information. During the year, members in the Caribbean focused on training and developing inter-regional relations. There was also increased use of and invaluable impact from "own motion systemic investigations in the public interest". This can be attributed in significant part to SYT training, which provides a methodology for systemic investigations.

The **National Human Rights Commission (NHRC) of Mexico** very actively attended numerous events such as the seminar on "Development & Dissemination of Ombudsman Reports" and an experts' seminar on "Relationship between National Human Rights Institutions and Parliaments", which were held in the city of Belgrade, Serbia, and were co-organised by the National Assembly of Serbia, the National Human Rights Institution of Serbia, the United Nations Office of the High Commissioner of Human Rights and the ICC. Focusing on the promotion and knowledge of human rights, the NHRC carried out a total of 4,256 training activities including lectures, seminars, conferences and workshops, which highlighted issues such as the „Culture of Legality“ or „Migration and Trafficking in Humans“, just to name a few.

The Office of the **Ombudsman for Bermuda** tabled its third and most significant own motion systemic investigation in the public interest in Parliament in February 2012. This investigation examined the process for collection and analysis of data in order to inform a legislative decision to grant a Special Development Order, which lifted decades-old conservation protection on the most biodiverse corner of Bermuda without the benefit of an Environment Impact Assessment. The Ombudsman's report "Today's Choices – Tomorrow's Costs" was robustly supported by the public and touched the nerves of powerful government and financial interests. Staff training was another focus in the past membership year and officers attended an SYT training in the US as well as the FCO's "Skills for Effective Investigations" training in Toronto and the "Prison & Probation Ombudsman" course in Nova Scotia.

All staff of the Office of the **Complaints Commission of the Cayman Islands** (OCC) benefited from training such as a training session by Deloitte and Touche on data analytic and computer forensic technology, the FCO's training course in Toronto or an in-house training by the Kafka Brigade and Harvard University – just to name a few. This is rarely done within the Cayman Islands government,

particularly with junior staff. Among many notable cases, a complaint involving allegations of strip-searching involving four young female prison inmates generated considerable media attention. Whilst every government entity that was involved in this matter had strongly maintained that the search was legitimate, the OCC took the view that it was retaliatory. This decision was very controversial, but reactions of the general public have been very favourable and have increased respect for the OCC.

In 2011, the groundwork was laid for the operation of the **Bureau Ombudsman Sint Maarten**. Priorities were establishing the necessary infrastructure, developing work procedures and training of the staff. A Handbook was compiled as a general directive outlining the tasks, procedures and the organizational structure of the Bureau. Regional and international relations provided the Ombudsman with the possibility to network with other institutions. Investigation techniques were developed through attendance by the Ombudsman at the SYT training hosted by the IOI in Vienna, as well as through exchange visits of personnel with the Ombudsman Bureaus of Curaçao and the Netherlands (Amsterdam). A “dry run period” from January through June 2011 helped to assess the work procedures, get familiar with the needs of the community and identify areas that need special attention.

The Office of the **Ombudsman in Trinidad and Tobago** is committed to the delivery of the highest level of quality service. To ensure the effective discharge of its constitutional mandate, the Office has continually sought to enhance skills and keep abreast of modern techniques to get to know leading ideas in contemporary ombudsmanship and identify concrete ideas that investigators can implement in their respective situations. A Training Plan for the period 2011-2014 was developed and approved: Training programmes for the period 2011 to 2012 included advanced and applied ADR workshops, investigative interviewing and report writing skills, as well as advanced ombudsman practice.

The 2nd International Ombudsman Conference in Curaçao was attended by 69 participants including seven ombudsmen and other participants from 13 countries. A new law was adopted by the Parliament of the Republic of Haiti in May 2012, which consolidates the status of the Ombudsman as an independent institution to promote and protect human rights in accordance with the Paris Principles. The Child Protection Specialist for UNICEF in Haiti confirmed the respect of international agencies stationed in Haiti for the work of the Haiti Ombudsman, Mme Florence Elie. The Ombudsman for Belize completed her term in January 2012. To date, there has been no reappointment. It remains a great concern to the Caribbean Ombudsman Association that no new Ombudsman has been appointed in Guyana since 2005.

European Region

Board meetings

The European Board has met two times this year. In January 2012, the Board held a meeting in Paris, France discussing a proposal on a Linguistic Rights meeting and network, as well as the idea of a “Cities Ombudsmen Network” as local-level ombudsman institutions often face specific problems on common matters in the specific areas of metropolitan and local government. The Amsterdam Ombudsman is taking on the responsibility of developing this idea and a first meeting will be held in Amsterdam in October 2013. At this meeting, the Board also agreed that the next European Conference will be hosted by the Estonian Ombudsman. In April 2012, the European Board met in Oslo, Norway. At this meeting, the Board agreed on the “Facilitating Study of Best Practices Programme” and on the workshop proposal “The Right to Gender Identity and Affective-Sexual Diversity – Challenges for Equality”, made by the Basque Country Ombudsman. This meeting also included a detailed discussion by the European Board of the IOI on the current by-laws review process.

Workshops and seminars

Two workshops were organised during 2011. A seminar on “OPCAT & Ombudsmen” was held in Warsaw, Poland, from 13 to 15 September 2011 and saw keynote speakers from the SPT, the CPT and the APT. Also, the office of the Catalan Ombudsman hosted a seminar on „The Rights and Best Practices in the Private Management of Public Services. The Role of the Ombudsman“ from 21 to 22 November 2011 in Barcelona and welcomed participants from the EU Commissioner on Consumers, the Parliamentary Assembly of the Council of Europe, as well as representatives from the office of the EU Ombudsman.

Council of Europe

The European Commission for Democracy through Law, better known as the Venice Commission, is the Council of Europe’s advisory body on constitutional matters. Established in 1990, the Commission has played a leading role in the adoption of constitutions that conform to the standards of Europe’s constitutional heritage. IOI Europe signed a “Letter of intention” and agreement with the Venice Commission and the Commission has already consulted IOI Europe on a draft bill for the Montenegro Ombudsman.

In addition to this, the Parliamentary Assembly intends to write a report on “Strengthening the Ombudsman in Europe”, promoted by IOI Europe. IOI Vice-President Thomas Frawley, CBE and European Regional Vice-President Rafael Ribó attended the March session of the Congress of Local and Regional Powers where RVP Ribó gave the main statement in the plenary session where a report

on local and regional ombudsmen was presented. Last but not least, RVP Ribó received the Commissioner for Human Rights of the Council of Europe several times to strengthen collaboration with that important office.

Activities and relations

IOI Europe held several meetings with the executives of the British and Irish Ombudsman Association (BIOA). RVP Ribó was invited to the BIOA Annual Conference in Belfast, where he spoke to the meeting on behalf IOI Europe.

Regarding the situation of Italian regional ombudsmen, IOI Europe is planning to organise an event in Rome to which it intends to invite the Italian President Giorgio Napolitano. The purpose of the meeting is to promote a better understanding of the role of the Ombudsman and thus address the threat of the abolition of ombudsman institutions across Italy. RVP Ribó has already met with the Ombudsman of Tuscany and participated in a workshop in the Emilia-Romagna on migrant rights as part of his commitment to engage with Italian colleagues.

Letters of support from the IOI were sent to the Prime Minister and the President of Parliament of Norway to express the region's solidarity with our colleagues in Norway after the tragic massacre in July 2011. Also, the IOI Europe Board sent a letter to the President of Castilla La Mancha, Spain supporting the ombudsman institution in that jurisdiction and expressing its deep concern for attempts to suppress the institution as such. Along with EU Ombudsman Diamandouros, RVP Ribó attended a conference in Istanbul, to discuss the last Turkish draft bill to facilitate the creation of an Ombudsman's Office.

North American Region

Retirements and Appointments

Robin Matsunaga, the Ombudsman for Hawaii and an IOI member since 1998, was elected as our newest Director in the region at the North American Regional Annual Meeting in October 2011. He joined Diane Welborn, the Ombudsman for Dayton and Montgomery County, Ohio, and André Marin, the Ombudsman of Ontario, as the Directors of the North American Region.

Mr Gord Button retired from his position as the Alberta Ombudsman in August 2011. Mr Button served as Alberta's Ombudsman since 2003, and most recently served as Director of the North American Region on the Board of Directors. In the previous membership year, Mr Button acted as Treasurer of the IOI. Mr Peter Hourihan replaced Gord Button and commenced his duties as Alberta's new Ombudsman on 17 October 2011. Ms Ruth Cooperrider succeeded Bill

Angrick as Citizens' Aide/Ombudsman for the State of Iowa. Ms Cooperrider was appointed to a four-year term in July 2011. Ombudsman of Manitoba Irene Hamilton was reappointed in March 2011 to a second six-year term. However, on 4 January 2012, she resigned as Ombudsman to pursue a senior position at the Manitoba Department of Justice. Mr Mel Holley has been appointed as Acting Ombudsman of Manitoba until a new permanent Ombudsman is appointed. Mme Raymonde Saint-Germain was reappointed to a second five-year term in June 2011 as Québec Ombudsperson/Protecteur du citoyen. Mr Howard Sapers was reappointed as Canada's Correctional Investigator in February 2012. Mr Tim Koepke was appointed as the new Ombudsman/Information and Privacy Commissioner for Yukon after Ms Tracy-Ann McPhee's term expired in April 2012.

New Members

Ms Johanne Savard (Ombudsman de Montréal) and Mr Howard Sapers (Correctional Investigator of Canada) have joined as IOI Institutional Members. Mr Guy Parent (Veterans Ombudsman, Canada) is the newest Associate Member. Ms Margie Sollinger (City of Portland Ombudsman) and Mr Gordon Lind (Salt River Project Principal Ombudsman) have joined as IOI Individual Members.

Recent Developments

In February 2012, the Saskatchewan Ombudsman, Mr Kevin Fenwick, was appointed as the Acting Public Interest Disclosure Commissioner. As Commissioner, the Saskatchewan Ombudsman investigates disclosures of wrongdoing and provides protection to public servants from reprisals for making such disclosures. The City of Dayton Ombudsman, Diane Welborn, has been working on a project entitled "The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations". The project, supported by the IOI and currently in development, will be presented as a webinar discussing the generational characteristics of complainants. In mid-2011, the Alberta Ombudsman, Peter Hourihan, saw his office's jurisdiction expanded to include the College of Physical Therapists of Alberta, the provincial regulatory body that governs physiotherapists. In August 2011, Ontario Ombudsman André Marin launched a systemic investigation into how the province deals with the use of excessive force against inmates by Ontario jail guards. The investigation was sparked by numerous complaints that such incidents are being covered up or ignored.

Recent Conferences / Meetings / Events

A two-day Sharpening Your Teeth investigative training workshop was held in Jacksonville, Florida, USA on 24 and 25 October 2011. The workshop was sponsored by the IOI. At the IOI Annual Board Meeting in Livingston, Zambia in November 2011, the North American Region was represented by Director

Diane Welborn, the Ombudsman of the City of Dayton, and Wendy Ray, Senior Counsel to the Ontario Ombudsman. *Sharpening Your Teeth V: Advanced Investigative Training for Administrative Watchdogs* was held in Toronto, Canada, from 28 to 30 November 2011. The intensive and interactive course provided learning and insights to administrative watchdogs and ombudsmen about investigative techniques, using the model and expertise of the Ontario Ombudsman's Special Ombudsman Response Team (SORT).

EXTERNAL RELATIONS

Relations with international organisations

Relations with the ICC

Many of our members have established working relations with the International Coordinating Committee of National Institutions for the Protection and Promotion of Human Rights (ICC); a non-profit association, which promotes and strengthens NHRIs, provides leadership in the advancement and protection of human rights and has an observer status in the UN Human Rights Council. As a consequence, the IOI first started an active dialogue with the ICC in 2009 and has been in close contact ever since.

In 2011, Secretary General Peter Kostelka attended the Geneva meeting of the ICC, as well as a meeting of the ICC's European Group on NHRIs, held in Madrid in September 2011. During these events, Secretary General Kostelka stressed the importance of the ombudsman's everyday work regarding the protection and promotion of human rights. Also, the General Secretariat provided its expertise and participated actively in the preparations for the establishment of a permanent secretariat to support the ICC's European Group of NHRIs.

Despite this on-going and positive cooperation with the ICC over the past few years, an increasing number of IOI members expressed a growing concern regarding the process of ICC (re-)accreditation. Members indicated a particular misgiving around the lack of transparency in the process and the lack of understanding of the role of ombudsman institutions by those undertaking the (re-)accreditation process. In its annual meeting held in Zambia in 2011, the Board of Directors discussed these matters in detail and commissioned the Secretary General to conduct a survey among IOI members to learn about their experience of the ICC accreditation process, in order to develop a more complete

understanding of the process while also identifying the main areas of concern for members. It was agreed that the Secretary General could then engage in a constructive dialogue with representatives of the ICC.

The General Secretariat is currently evaluating the results of this survey and the IOI would like to take the opportunity of this Annual Report to thank its members for their active involvement and essential contributions. The IOI is looking forward to re-engage in this important dialogue with the ICC to facilitate joint working on the initiatives to protect and to promote human rights.

Relations with AOMA

On the occasion of the Zambia meeting of the IOI Board of Directors, representatives of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA), namely AOMA President and Ombudsman of Angola, Mr Paulo Tjipilica, as well as AOMA Executive Secretary and Public Protector of South Africa, Ms Thuli Madonsela and their staff have been cordially invited to attend parts of the meeting as observers.

Following a constructive dialogue on current work programmes and achievements, AOMA and IOI recognised that they share similar objectives, i.e. to strengthen the concept of ombudsmanship and encourage existing and new ombudsman institutions in their work. In the course of this meeting, both parties confirmed their willingness to establish a mutually advantageous and cooperative relationship with a view to sharing best practices in the field of oversight of public administration. In cooperation with the office of AOMA Executive Secretary Madonsela, the IOI General Secretariat has taken a first step towards developing this cooperation by preparing a draft Memorandum of Understanding, thus establishing how and in which areas the two organisations can cooperate for their mutual benefit.

Relations with OA

IOI Secretary General Peter Kostelka responded to an invitation from Peter Tyndall, Chairman of the Ombudsman Association (OA) - the new, public name of the British and Irish Ombudsman Association - to attend the meeting of the Executive Committee of OA in July 2011. Secretary General Kostelka was given the opportunity to briefly present the IOI's current programme of work and to propose joint training initiatives in the future. This productive meeting based on positive discussions around cooperation and ongoing dialogue between OA and IOI led to a further invitation to join a "side-bar" meeting of the European Board of the IOI hosted by Parliamentary y Health Service Ombudsman Ann Abraham in London in September 2011. Once again IOI Secretary General Kostelka was delighted to accept this invitation and took the opportunity provided by this

meeting to have further discussions with OA Chairman Peter Tyndall and OA Secretary Ian Pattison to examine how a programme of cooperation between OA and the IOI can be structured and organised to maximise the benefits for the membership of both organisations.

IOI participation in international events

Due to the commitment of the Directors of the IOI Board, the Institute has again been able to accept many invitations to international conferences, seminars and events during this membership year. As in the past years, representatives from the Board of Directors took the opportunity provided by conferences and events to provide information about the IOI's work and discuss the potential for collaborative activities.

In October 2010 the Regional Vice-Presidents of the Caribbean and Latin America, as well as of the European Region, Ms Arlene Brock and Mr Rafael Ribó, teamed up to jointly represent the IOI at the 15th Congress of Iberoamerican Ombudsman Federation (*Federación Iberoamericano del Ombudsman, FIO*). The congress focused on the topics of migration and public safety and was held from 25 to 29 October 2010 in Colombia. RVP Brock and RVP Ribó took the opportunity of this conference to engage in talks with Beatriz Merino, then President of FIO and Peruvian Ombudsman, with the aim of improving the relations between FIO and IOI and establishing possible ways of cooperation, such as mutual training programmes.

In 2011, Lithuania held the rotating Chairmanship of the OSCE and put a special focus on the responsibilities, challenges and opportunities for further development of national human rights institutions. IOI Secretary General Peter Kostelka was an active participant in this dialogue, starting with a "Supplementary Human Dimension Meeting" he attended with a number of distinguished attendees in Vienna in April 2011, followed by an OSCE conference held in Vilnius in July 2011, where he reported on behalf of a working group on the subject "The relationship of National Human Rights Institutions (NHRIs) with the executive branch – mutual responsibilities, expectations and results".

In August, Mr Rafael Ribó, RVP of the European Region of the IOI attended a conference held in Kazakhstan. The conference theme was "The State and the Individual: 20 years of development of Kazakhstan on the way to progress". Mr Ribó, who represented the IOI at this conference, presented a speech on ombudsmanship and human rights.

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.

Thomas Hammarberg, former **Commissioner for Human Rights of the Council of Europe**, took the opportunity of attending an OSCE meeting in Vienna to meet with Ombudsman and IOI Secretary General Peter Kostelka in July 2011. Mr Hammarberg provided information about the Council's main themes and priorities for the near future. Mr Kostelka spoke to the general concern and problems that ombudsman institutions face around the ICC accreditation process.

In October 2011, a delegation from the **Argentinian Public Ministry of the Defence** (*Defensoría General de la Nación*) took the occasion of a business-related visit to Austria to meet with Secretary General Kostelka and to become familiar with the IOI and learn more about its principles, work and membership.

Bilateral meetings of this kind provide a very welcome opportunity to discuss possible ways of cooperation, to inform non-member institutions about the IOI's work and to detail the benefits of membership, as well as facilitating a general exchange of information, experience and best practice models. The IOI General Secretariat therefore cordially invites all members to take the opportunity provided by business visits to Austria to meet with the Secretariat.

BOARD OF DIRECTORS

In accordance with the IOI by-laws, the officers of the IOI, i.e. the President, the Vice-President and the Treasurer, are elected on a yearly basis during the annual meeting of the IOI Board of Directors.

Thus in meeting this requirement, the Board of Directors held officer elections for the function of the President, Vice-President and Treasurer during its Zambia meeting in October 2011. The IOI Board gave a vote of confidence to the current Executive Committee and confirmed IOI President Beverley Wakem, DNZM,CBE, IOI Vice-President Thomas Frawley, CBE and IOI Treasurer Alan Lai in their offices. Secretary General Peter Kostelka, who presided over these

elections, is a permanent member of the Executive Committee. According to the by-laws, he is not eligible to stand for election.

The past membership year also brought about changes among the Directors of the Board and the IOI welcomed newly appointed Directors from three of its six world regions. In late autumn of 2011, the Asian Region welcomed Ms Youngran Kim, Chairperson of the ACRC Korea as new Director to the Board and elected Mr Asad Ashraf Malik, Provincial Ombudsman Sindh, Pakistan as the region's Vice-President. As of September 2011, Ms Déborah Traore, Médiateur du Faso was elected to Board by the Directors of the African Region. One month later, in October 2011, Hawaiian Ombudsman Robin Matsunaga joined the Board as one of the three Directors of the North American Region.

As a consequence, all six regions of the IOI are now fully represented on the IOI Board of Directors since October 2011, a positive situation.

GENERAL SECRETARIAT

Since September 2009, the IOI General Secretariat has worked in support of the Secretary General; it also provides assistance and services to the IOI Board of Directors. In September 2012 Head of the General Secretariat, Ms Christine Stockhammer, resigned from the Secretariat to take up an appointment as a spokesperson of a member of the government of the City of Vienna. She has been a key member of the team who managed the transition of the IOI Headquarters from Alberta, Canada to Vienna, Austria. Under her leadership, the Secretariat is now successfully established and making a major contribution to the development of the IOI worldwide. IOI President Wakem and IOI Secretary General Kostelka like to thank Ms Stockhammer for rendering such excellent services and wish her all the best for her new professional challenge.

In September 2012, General Secretary Peter Kostelka appointed Ms Ulrike Grieshofer as new Head of the General Secretariat. Ms Grieshofer holds a law degree from the University of Vienna, received a Human Rights Law Diploma with distinction and enrolled at the Stanford Law School as Fulbright scholar in the Stanford Program in International Legal Studies obtaining a Juridical Science Master. Ms Grieshofer can draw from a vast experience gained from her work for the European Parliament, the Austrian Federal Ministry for Foreign

Affairs, the European Court of Human Rights in Strasbourg and, most recently, the Austrian Constitutional Court.

Together with Ms Ursula Bachler and Ms Karin Wagenbauer, Ms Grieshofer will form the core team of the IOI General Secretariat. In addition, the Secretariat recruits trainees as temporary staff members. At the moment, these important key staff members are Mr Stefan Gatternig and Ms Victoria Schmid.

FINANCES

In 2011/2012 as in previous years, the General Secretariat, together with the Treasurer, administered the IOI's budget based on the best practice budget policy standards introduced by the IOI Board of Directors in 2009. The principles of economy, efficiency, transparency and prudence are being strictly complied with. All transactions were authorised by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors through comprehensive quarterly reports. As a result of the diligent and detailed management of funds, the IOI's financial position is sound. The IOI's finances are based on two elements: the contributions provided by the Austrian authorities/Austrian Ombudsman Board (AOB) and the annual membership fees paid by IOI members.

The Austrian authorities/AOB cover the major part of the costs annually incurred by the IOI; this includes costs for ongoing operations, technical servicing and three full-time employees. In 2012, the amount budgeted for the IOI by the Austrian authorities is approx. EUR 365,000 – EUR 175,000 for salaries, pension benefits and health insurance of the three employees and EUR 210,000 for on-going operations.

Current financial situation

At the end of the reporting period on 30 June 2012, net assets of the Institute stood at EUR 168,655. Financial commitments for IOI projects, for which the Board has already given its consent, amount to EUR 151,000. These commitments reflect the number of projects the IOI has initiated in previous financial years:

Project	Obligation (in EUR)
2010/2011 regional subsidies	30,000
2011/2012 regional subsidies	27,500
2012 Hong Kong regional training programme	10,000
2012 IOI training course in Vienna	28,000
2011/2012 audit	3,000
2011/2012 IOI Annual Report (translation, printing)	7,000
APOR research study - agreement with BIM	20,000
APOR research study - publication by Springer	7,000
IOI World Conference Wellington, New Zealand	18,500
TOTAL	151,000*

*as of 30 June 2012

The IOI has successfully built a sound financial basis and is currently in a position to cover all its obligations. As the Institute aims to be able to continue to provide IOI membership services, during its mid-term Board meeting, the Board gave a mandate to the General Secretariat to work on a financial strategy document that would describe in detail the requirement to build up financial reserves in order to be able to continue to provide IOI membership services on a secure and sustainable basis.

The Board additionally decided to re-title the “Membership Fee Committee” to the “Finance Committee” and allocate it new responsibilities, which include developing a strategic approach to the financial framework and other ways of raising money. In this context, the Board followed the Secretariat’s recommendation to charge membership fees of EUR 750 from institutional members from 1 July 2012.

Membership fees

Funds generated from membership fees are the other key source of finance of the IOI. On average, annual fees are EUR 65,000. In the period being reported on, total fees of approx. EUR 80,000 were received. This total is exceptional and it is unlikely that an equivalent sum will be maintained over the next financial period if no additional measures are taken.

In the past membership year, 127 of the then 141 institutional members, i.e. those having joined the IOI before the Hong Kong mid-term Board meeting in May 2012, were in good standing and had paid their 2011/2012 IOI membership fees on time. Fourteen of these “old” members, i.e. 10 per cent of this membership group, have not yet done so. The six so-called new members who were

admitted as IOI members based on a decision made at the Hong Kong meeting of the Board are due to begin paying membership fees in 2012/2013. Invoices were sent out to them in May 2012, and two thirds of them have already paid their fees.

Membership fee payments by region – institutional members

Region	„old“ members		„new“ members	
	2011/2012 fees paid	2011/2012 fees outstanding	2012/2013 fees paid	2012/2013 fees outstanding
Africa	11	3	-	-
Asia	9	5	-	-
Australasia & Pacific	13	3	-	-
Caribbean & Latin America	10	1	1	-
Europe	72	1	1	2
North America	12	1	2	-
TOTAL	127	14	4	2

One of the African institutional members who did not pay the 2011/2012 membership fees has not paid the 2010/2011 membership fees either.

Membership fee payments – associate, library and individual members

Both IOI associate members – the National Federation of Administrative Counsellors from Japan and the Canadian Veterans Ombudsman who is a newly admitted member – are in good standing. Two of the four IOI library members paid the 2011/2012 membership fees, as well as 14 of the 21 individual IOI members. In this context, it should be pointed out that all three of the newly admitted individual members – the City of Portland Ombudsman, USA, the Salt River Project (SRP) Consumer Affairs Ombudsman, USA, and the Ombudsman of the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, New Zealand – have already activated their membership by paying the 2012/2013 membership fees.

External audit

Pursuant to a Livingstone Board decision, Ernst & Young were engaged to carry out IOI's annual audit. The audit, which is mandatory pursuant to Article 26 (2) of the IOI 2009 by-laws, took place at the beginning of July 2012.

The audit consisted of an assessment of the statement of revenues and expenditures including a statement of assets – particular attention was given to compliance with widely accepted accounting principles and statutory provisions. In addition, internal business processes such as the billing and accounting processes were examined.

As in previous periods, Ernst & Young concluded that the IOI had met its responsibilities in relation to its accounting requirements. In their report the auditors pointed out that *“the statement of revenues and expenditures including the statement of assets complies with legal requirements and additional regulations as stipulated in the articles of the IOI's By-laws and gives a true and fair view of the statement of the International Ombudsman Institute as of 30 June 2012 and of its financial performance for the fiscal year from 1 July 2011 to 30 June 2012”*. The audit did not raise any issues of concern.



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

RAPPORT ANNUEL

2011/2012

PRÉFACE

Chers adhérents,

L'année écoulée a été très chargée, dominée par le processus de consultation sur les modifications proposées aux statuts. Nous remercions tous ceux qui ont apporté leur contribution, et nous devons dire que nous avons été impressionnée par la qualité des réflexions. Nous nous réjouissons de l'adoption finale des statuts lors du Congrès mondial qui aura lieu en Nouvelle-Zélande plus tard cette année.

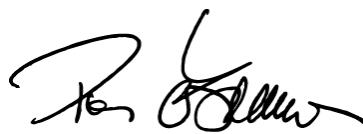
Au cours de l'année, les programmes de formation ont été renforcés, tant au siège qu'à l'échelle des régions. Nous avons aussi reçu un nombre considérable de demandes de renseignements concernant l'adhésion à l'IIO. Nous avons d'ailleurs accueilli plusieurs nouveaux membres au sein de l'organisation. Des changements sont intervenus au cours de l'année à la direction d'un certain nombre de bureaux d'ombudsman membres de l'IIO et nous attendons avec impatience de rencontrer nos nouveaux collègues.

Nous vivons tous en ce moment des temps difficiles, non seulement en raison des contraintes imposées par les difficultés financières et, pour de nombreux membres, des réductions budgétaires réelles, mais en raison aussi des tentatives pour faire reculer, en de nombreux endroits, les gains réalisés en matière d'accès à la justice et de liberté de l'information. Lorsque c'est le cas, l'ombudsman doit défendre avec ardeur les normes professionnelles et faire preuve de courage pour résister aux tentatives de limiter notre champ de compétence. Pour l'IIO, cela signifie aussi que nous devons faire tout notre possible pour aider nos collègues à maintenir et à renforcer leurs capacités d'agir de la façon jugée appropriée par eux.

Nous tenons à remercier nos collègues du Conseil d'administration ainsi que l'équipe du Secrétariat général pour les avancées enregistrées encore une fois cette année dans la poursuite de nos objectifs.



Dame Beverley A. Wakem, DNZM, CBE
Présidente



Peter Kostelka
Secrétaire général

Vienne, septembre 2012

<u>ADHÉSIONS</u>	<u>51</u>
Adherents de l'IIO	51
Demandes d'adhésion en cours	52
Procédure accélérée	54
<u>SERVICES & COMMUNICATION</u>	<u>54</u>
Appui aux membres de l'IIO	56
Promotion du concept de l'ombudsman	57
<u>PROJETS DE L'IIO</u>	<u>58</u>
Formation	58
Recherche: Études comparative	61
Subventions régionales	63
Réform des statuts	69
<u>NOUVELLES DES RÉGIONS</u>	<u>70</u>
Région Afrique	70
Région Asie	71
Région Australasie & Pacifique	72
Région Amérique latin & Caraïbes	75
Région Europe	77
Région Amérique du Nord	79
<u>RELATIONS EXTÉRIEURES</u>	<u>81</u>
Relations avec les organismes internationaux	81
Participation de l'IIO a des eventes internationaux	83
Visites au Secrétariat Général	84
<u>CONSEIL D'ADMINISTRATION</u>	<u>85</u>
<u>SECRÉTARIAT GÉNÉRAL</u>	<u>85</u>
<u>FINANCES</u>	<u>86</u>
Situation financière actuelle	87
Cotisations	88
Audit externe	89

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO), dont le siège est à Vienne, continue de renforcer sa position au sein de la communauté mondiale des ombudsman en offrant une large gamme de prestations et de services. L'augmentation continue du nombre d'adhérents démontre que l'IIO progresse dans la bonne direction. Au cours des 12 derniers mois, 18 nouveaux membres ont rejoint l'IIO, faisant passer le nombre total d'adhérents de 156 à 174.

Adhérents de l'IIO

L'IIO compte actuellement 147 membres institutionnels (contre 135 en 2010-2011). Il compte aussi deux membres associés (contre un seul en 2010-2011), 4 membres bibliothèques et 21 membres individuels (contre 16 en 2010-2011). Les membres proviennent de 81 pays différents (Afrique : 15 pays; Asie : 9; Australasie & Pacifique : 8; Amérique latine & Caraïbes : 6; Europe : 41 et Amérique du Nord : 2).

Répartition régionale des membres de l'IIO				
Région	institutionnel	associé	bibliothèque	individuel
Afrique	14	-	-	1
Asie	14	1	-	2
Australasie & Pacifique	16	-	1	4
Amérique latine & Caraïbes	12	-	-	-
Europe	76	-	1	3
Amérique du Nord	15	1	2	11
Total (régions)	147	2	4	21
Nombre total d'adhérents en 2011-2012 : 174				
(Nombre total d'adhérents en 2010-2011 : 156)				

L'augmentation du nombre de membres institutionnels, de l'ordre de neuf pour cent en 2011-2012, correspond à la croissance moyenne de ce nombre depuis 2009-2010. Cinq nouveaux membres ont été admis lors de la réunion du Conseil d'administration à Livingstone en 2011 : Bureau du Médiateur de la Jordanie (région Asie); Ombudsman de Saint-Martin (région Amérique latine & Caraïbes); Médiateur de la communauté germanophone (Belgique, région Europe); *Síndic de Greuges de Barcelona* (Espagne, région Europe); *Procurador del Común* (Castilla y León, Espagne, région Europe).

En plus, le Conseil d'administration a approuvé six demandes d'adhésion en 2012 lors de sa réunion à mi-mandat qui s'est tenue à Hong Kong. Ces membres sont les suivants : *Difensoria del Pueblo* (Santa Fe, Argentine, région Amérique latine & Caraïbes); Ombudsman de Montréal et L'enquêteur correctionnel (Canada, région Amérique du Nord); *Difensore regionale* (Lombardie, Italie), *Difensore civico* (Toscane, Italie) et *El Diputado del Común* (îles Canaries, Espagne) de la région Europe. Grâce à une procédure accélérée, l'Ombudsman du Botswana (région Afrique) a réintégré les rangs de l'IIO au printemps 2012.

Demandes d'adhésion en cours

Plusieurs institutions d'ombudsman et individus ont demandé des informations sur la procédure d'adhésion à l'IIO : En 2011-2012, le Secrétariat général a reçu 21 demandes de renseignements sur l'adhésion, se répartissant comme suit :

Demandes de renseignements sur l'adhésion en 2011-2012

Afrique:

- Bureau de l'ombudsman d'Éthiopie (Éthiopie)
membre institutionnel
- Commission des droits de l'homme et de la justice administrative (Ghana)
membre institutionnel
- Bureau de l'ombudsman (Malawi)
membre institutionnel
- Bureau de l'ombudsman (Sierra Leone)
membre institutionnel

Asie:

- Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée)
membre institutionnel
- Ombudsman du Kirghizistan (République kirghize)
membre institutionnel

Australasie & Pacifique:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justiça* (Timor-Leste)
membre institutionnel

Amérique latin & Caraïbes:

- *CENE Home Care Company Ombudsman* (Brésil)
membre individuel
- *Ouvidoria-Geral da UFRJ* (Brésil)
membre individuel

Europe:

- Médiatrice de la Ville de Paris (France)
membre institutionnel
- *Difensore civico della Regione Emilia-Romagna* (Italie)
membre institutionnel
- *Ombudsman regionale delle Marche* (Italie)
membre institutionnel
- *Difensore civico della Regione Piemonte* (Italie)
membre institutionnel
- Ombudsman (Kosovo)
membre institutionnel
- Ombudsman (Lettonie)
membre institutionnel
- Ombudsman municipal de Rotterdam (Pays-Bas)
membre institutionnel
- Ombudsman de Belgrade (Serbie)
membre institutionnel
- *Defensor del Pueblo de la Región de Murcia* (Espagne)
membre institutionnel
- Professeur associé à l'Université européen (Chypre)
membre individuel

Amérique du Nord:

- Commissionnaire à l'information (Canada)
membre individuel
- Avocat canadien (Canada)
membre individuel

Toutes les institutions énumérées ci-dessus ont été informées de la procédure de demande d'adhésion à l'IIO et ont été invitées à remplir le formulaire d'adhésion et à fournir les documents pertinents. Trois institutions d'ombudsman, à savoir le Bureau de l'Ombudsman d'Éthiopie, le Bureau de l'Ombudsman du Malawi et le Bureau de l'Ombudsman de la Sierra Leone, ainsi qu'une personne de Chypre ont soumis un dossier de candidature complet avant la fin de l'exercice 2011-2012. Leurs demandes seront examinées lors de la prochaine réunion du Conseil d'administration à Wellington.

Les demandes d'adhésion présentées plus tôt en 2011-2012 par l'Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée), la Médiatrice de la Ville de Paris (France) et l'Ombudsman du Kosovo seront également examinées lors de cette réunion.

Procédure accélérée

L'Ombudsman du Botswana nous a informé, en août 2011, de son souhait de réintégrer l'IIO. Sur la base de la procédure d'adhésion accélérée mise en place en 2009-2010 pour les anciens membres ayant payé leur cotisation jusqu'en 2008, l'IIO a permis à l'Ombudsman du Botswana de renouveler son adhésion institutionnelle sans passer par la procédure complète de demande qui s'applique aux candidats n'ayant jamais été membres de l'IIO.

SERVICES & COMMUNICATION

Pour améliorer l'échange d'informations entre ses adhérents, l'IIO a renforcé sa présence sur Internet et a lancé avec succès à l'automne 2010 le nouveau site Web de l'Institut international de l'Ombudsman (www.theioi.org). Le nouveau site a attiré dès le départ un grand nombre de visiteurs, qui n'a cessé d'augmenter au cours des deux premières années de son existence.

Pendant la période faisant l'objet de ce rapport, c'est-à-dire entre le 1er juillet 2011 et le 30 juin 2012, le site a attiré quelque 27 600 visiteurs de 148 pays différents. Comme l'an dernier, la majorité d'entre eux proviennent de pays européens, suivi par un fort pourcentage d'utilisateurs nord-américains; les visiteurs de la région Asie arrivent au troisième rang.

Répartitions des visites sur le site Web	
Région	%
Europe	48
Amérique du Nord	29
Asie	10
Amérique latine & Caraïbes	6
Australasie & Pacifique	4
Afrique	3

Outre des informations complètes désormais accessibles sur son site Web, l'IIO communique aussi à ses membres, ainsi qu'aux institutions candidates, aux principaux intervenants, aux chercheurs et au public intéressé des nouvelles relatives aux ombudsmen par l'intermédiaire de son bulletin d'information « Ombudsman News », un service largement adopté qui compte plus de 1 000 destinataires réguliers. Bien que le Secrétariat général ne cesse de scruter

les médias du monde entier pour y trouver des informations relatives aux ombudsmen, les contributions de nos membres sous la forme de courts rapports, de communiqués de presse ou d'articles sont grandement appréciées. Si vous pensez que certaines informations concernant les activités de votre institution pourraient intéresser d'autres membres, veuillez les faire parvenir au Secrétariat général.

Depuis le lancement du nouveau site Web de l'IIO à l'automne 2010, on peut consulter et télécharger le répertoire complet des adhérents ainsi que le profil des institutions membres de l'IIO comprenant des données essentielles. Lors de sa réunion annuelle de 2011, le Conseil d'administration a approuvé à l'unanimité la réintroduction d'une version imprimée du répertoire de l'IIO. En décembre de la même année, toutes les institutions membres ont reçu un exemplaire du répertoire. Cette initiative a suscité de nombreux commentaires positifs, ce qui confirme qu'il existe une demande importante pour ce type de publication. En conséquence, l'IIO publiera une mise à jour du Répertoire de l'IIO en 2012 et le distribuera à l'ensemble des membres d'ici la fin de l'année.

Fidèle à son engagement de fournir à ses membres des informations bien préparées et bien présentées sur le cadre juridique et le mandat des institutions membres, l'IIO s'efforce de recueillir, sauvegarder et diffuser ces informations dans toutes les régions membres. Le Secrétariat général est non seulement devenu le principal point de contact pour l'échange d'informations entre les institutions membres, c'est également à lui que fait appel un nombre croissant de non membres pour obtenir des informations sur l'IIO et ses activités. On peut donc se réjouir du fait que les archives de l'IIO, inaugurées en 2010, continuent de croître et sont de plus en plus reconnues comme une source d'information indispensable pour les universités, les étudiants, les organisations partenaires et les maisons d'édition.

Rien de cela n'aurait été possible sans le soutien du personnel du Secrétariat général qui fournit sur une base quotidienne une aide précieuse au Conseil d'administration et, en particulier, au Comité exécutif. Depuis son déménagement à Vienne en 2009, le Secrétariat général de l'IIO est devenu un point de contact important et s'est engagé à traiter les demandes de renseignements rapidement, efficacement et à l'entière satisfaction de tous, qu'ils soient membres ou non.

Appui aux membres de l'IIO

L'IIO a été très préoccupé par l'annonce en août 2011 du risque de fermeture du bureau de l'**Ombudsman de Castilla-La Mancha** (Espagne). La présidente de l'IIO, Beverley Wakem, le secrétaire général Peter Kostelka et le vice-président de la région Europe, Rafael Ribó ont immédiatement exprimé leur inquiétude dans une lettre officielle au président de la Communauté autonome de Castilla-La Mancha. La lettre soulignait l'importance du rôle joué par l'ombudsman dans le renforcement de la gouvernance transparente et, surtout, du principe de la primauté du droit, en particulier en Europe, où le travail de l'ombudsman continue à être perçu comme un élément essentiel et nécessaire dans le renforcement et le maintien de la transparence et de la démocratie responsable. La lettre soulignait également l'importance des institutions d'ombudsman pour garantir l'accès des citoyens à la justice, un fait largement reconnu par d'autres organisations comme l'Assemblée générale des Nations Unies. La présidente, le secrétaire général et le vice-président de la région Europe ont donc exhorté les autorités compétentes à prendre tout cela en considération, en insistant sur le fait que la disparition de cette institution indépendante serait considérée comme un geste rétrograde et regrettable par l'IIO et la communauté internationale des ombudsman dans son ensemble. Enfin, ils ont rappelé que cette fermeture ne serait pas seulement en contradiction avec les normes internationales en vigueur de nos jours, mais constituerait aussi un fait sans précédent en Europe.

L'un des nouveaux membres institutionnels de l'IIO, le **Bureau du Médiateur de la Jordanie** (BMJ), a établi une relation constructive avec la Banque mondiale. L'IIO est fière de soutenir le travail du BMJ dans le cadre de cette initiative couronnée de succès. En avril 2012, le trésorier de l'IIO, Alan N. Lai et le secrétaire général Peter Kostelka ont accepté avec joie de participer à un atelier informel de consultation organisé conjointement par le BMJ et la Banque mondiale à Amman, en Jordanie. Au cours des premiers entretiens, les dirigeants de l'IIO ont exprimé le souhait de l'Institut d'appuyer l'un de ses membres les plus récents dans ses efforts visant le renforcement de ses compétences. Ce fut une réunion très productive qui s'est déroulée dans un climat franc et constructif permettant d'échanger des idées et de discuter des possibilités pour une coopération future. M. Lai et M. Kostelka ont été ravis de pouvoir rencontrer le personnel dévoué du Bureau du Médiateur lors d'une visite informelle et ont exprimé leur satisfaction quant aux avancées réalisées par le Bureau du Médiateur de la Jordanie en si peu de temps.

Promotion du concept de l'ombudsman

Les responsables du Austrian Parliamentary North-South Dialogue, un projet de l'Austrian Development Cooperation dont l'objectif principal est de renforcer le soutien politique et social aux politiques de développement et à la coopération internationale à l'échelle nationale et bilatérale, ont communiqué avec le secrétaire général de l'IIO Peter Kostelka en janvier 2012, car deux membres du Parlement du Mozambique souhaitaient effectuer une visite de travail au Secrétariat général de Vienne.

Les membres en question, José Mateus M. Kathupa et Luís Júnior Dava, ont fourni des informations sur la situation au Mozambique en général et sur le fait que la Constitution prévoit la création d'une institution d'ombudsman (Provedor de Justiça). Cependant, au moment de la visite, aucune initiative particulière n'avait été prise pour mettre en place une telle institution, ce qui est surprenant étant donné que la charge de travail actuelle du Comité des pétitions du Parlement reflète clairement l'importance et la nécessité d'une telle institution. Pour dire vrai cependant, les principales raisons de ce retard dans l'établissement d'une telle institution tiennent sans doute au manque de ressources financières et d'expertise en matière de traitement des plaintes en général.

Il est clairement apparu au cours des entretiens préliminaires que le Mozambique aurait besoin d'assistance lors de la réflexion politique sur l'établissement d'une institution d'ombudsman et, surtout, au cours de la phase initiale de sa mise en place. Le secrétaire général a veillé à ce que les visiteurs mozambicains soient informés de la volonté de l'IIO d'offrir son expertise et ses connaissances en matière d'ombudsman et de traitement des plaintes. Il a donc proposé de communiquer avec les homologues régionaux compétents, à savoir la région Afrique de l'IIO et son vice-président régional, ainsi que l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA). Les deux institutions ont offert leur soutien et se sont montrées disponibles à coopérer avec le Mozambique afin de mettre en place une institution d'ombudsman le plus rapidement possible.

En juin 2012, John Walters, Ombudsman national de la Namibie et vice-président de la région Afrique, a confirmé que le Parlement mozambicain avait nommé José Ibraimo Abudo à titre d'ombudsman (Provedor de Justiça) du Mozambique et que l'institution avait été acceptée en tant que membre de l'AOMA.

PROJETS DE L'IIO

Formation

Rapport du président du Comité chargé de la formation¹

Depuis 2009, l'IIO n'a cessé de travailler en vue d'honorer son mandat qui est d'encourager la formation, le réseautage et le partage entre les membres. Il s'est efforcé de nouer des partenariats avec d'autres organismes responsables et organismes de formation; de même, l'IIO a apporté son appui aux programmes de formation proposés au siège de Vienne et dans les régions.

Le Secrétariat général a récemment mené un sondage auprès des membres afin de recenser les programmes de formation existants ainsi que les besoins et les préférences des adhérents. L'analyse des données du sondage n'est pas encore terminée, mais les résultats préliminaires montrent que les conférences sont le véhicule de choix pour les programmes de formation et que les membres sont vivement intéressés par les formations sur les enquêtes et le réseautage avec les collègues étrangers.

Dans le cadre d'une stratégie pluriannuelle, le Conseil d'administration a décidé d'offrir des formations existantes « prêtes à démarrer » qui peuvent être proposées à Vienne et dans les régions. En conséquence, l'IIO a accueilli deux fois à Vienne (en novembre 2010 et en juin 2011) la formation *Sharpening Your Teeth (SYT)*, créée et animée par André Marin, Ombudsman de l'Ontario. Les cours étaient gratuits pour les membres de l'IIO. Une autre formation SYT a eu lieu en marge de la réunion de la *United States Ombudsman Association (USOA)* en octobre 2011; l'inscription était aussi gratuite pour les membres de l'IIO. L'IIO a également apporté un soutien financier à des ateliers sur la gestion des comportements déraisonnables des plaignants et la gestion efficace des plaintes qui ont été organisés conjointement par l'Ombudsman de Hong Kong et la Commission contre la corruption, à Macao, entre le 21 et le 25 mai 2012.

Au début de juillet 2011, la présidente du Comité chargé de la formation a participé à un cours d'introduction aux enquêtes proposé par la *British and Irish Ombudsman Association (BIOA)*. Ce cours a été préparé et présenté par la *Queen Margaret University* à Édimbourg, en Écosse. Après discussions et ajustement du contenu du cours par le Secrétariat général de l'IIO, la formation a été offerte à Vienne en septembre 2012.

¹ Contribution d'Arlene Brock, présidente du Comité chargé de la formation

Lors de la réunion de 2011 du Conseil d'administration en Zambie, le Comité chargé de la formation s'est réuni afin d'examiner comment offrir des formations peu coûteuses qui permettraient aussi de favoriser le réseautage entre les membres et les institutions responsables. Parmi les idées évoquées, notons : un partage accru des expériences au moyen du bulletin de l'IIO grâce à l'ajout de résumés de cas présentés par les membres; un partenariat avec les collègues et les universités à l'échelle locale en vue d'offrir des cours en matière d'ombudsman; tirer parti des outils de communication électroniques de type webinaires pour les formations relatives aux droits de la personne, en particulier en ce qui concerne l'établissement de rapports pour l'OPCAT et les INDH.

Le bulletin, les formations et les bourses sont un très bon début. L'objectif de l'IIO, qui est d'offrir de solides formations, de permettre le réseautage ainsi que d'autres activités pour appuyer le travail de l'ombudsman partout dans le monde nécessitera un soutien additionnel pour assurer la fonction essentielle de coordination de cette initiative par le Secrétariat général.

Rapport: Formation 2012 pour la région Australasie & Pacifique²

À l'appui de l'objectif de l'IIO visant à l'élaboration et la mise en œuvre de programmes éducatifs pour les membres, leurs employés et toute autre personne intéressée, l'Ombudsman de Hong Kong et la Commission contre la corruption de Macao ont organisé conjointement une formation régionale sur la gestion des plaintes qui a eu lieu à Hong Kong et Macao du 21 au 25 mai 2012. Le programme, qui a reçu une subvention de l'IIO, a attiré un total de 41 participants venus entre autres de Chine, de Hong Kong, d'Indonésie, d'Iran, du Japon, de Corée, de Macao, de Malaisie, de Nouvelle-Zélande, du Pakistan et de Thaïlande.

La formation comprenait quatre ateliers. Bruce Barbour et Chris Wheeler, respectivement Ombudsman et Ombudsman adjoint de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud, en Australie, ont organisé deux ateliers d'une journée intitulés « Gérer les Comportements déraisonnables des Plaignants » (à Hong Kong) et « Gestion efficace des plaintes » (à Macao). Les principes sous-jacents, les stratégies d'adaptation et les compétences verbales efficaces pour la gestion des comportements déraisonnables, ainsi que les éléments essentiels et les pratiques exemplaires pour la gestion efficace des plaintes ont été examinés.

Lee Nahee, directeur général adjoint de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme de la Corée était le conférencier à un autre atelier intitulé « e-People – integrated online portal ». Il a évoqué l'utilisation par la Corée des technologies modernes pour créer un guichet unique pour les

2 Contribution de l'Ombudsman de Hong Kong et de la Commission contre la corruption de Macao

requêtes, les propositions et les discussions stratégiques grâce à l'intégration de toutes les organisations administratives auxquelles le public peut accéder localement ou à partir de l'étranger. Ce centre de services a d'ores et déjà reçu le Prix des Nations Unies pour le service public.

Outre les compétences essentielles et l'infrastructure de traitement des plaintes, a aussi été abordé dans un autre atelier le modèle corps-mental-esprit applicable au traitement des plaintes, qui repose sur une fusion de concepts philosophiques orientaux et occidentaux. Le professeur Cecilia Chan, vice-doyenne de la Faculté des sciences sociales de l'Université de Hong Kong, en a fait la présentation et la démonstration en faisant participer les membres présents en vue d'améliorer leurs bien-être mental lors de la gestion des plaintes.

Parallèlement aux ateliers, les participants ont pu prendre part à des activités sociales leur permettant de s'échanger sur leurs pratiques et expériences particulières dans un cadre informel et détendu. Les participants ont réellement apprécié les activités et se sont réjouis de pouvoir établir des relations et des réseaux entre eux. Dans l'ensemble, les participants ont jugé le programme utile et pertinent. Un total de 30 participants ont rempli et retourné leur formulaire d'évaluation. Leurs commentaires ont été des plus encourageants et ils ont été unanimes à faire l'éloge du programme et à déclarer qu'ils le recommanderaient à d'autres personnes.

Formations IIO 2012

Suite aux deux séances de formation « *Sharpening your Teeth* » (SYT) soutenues par l'IIO et animées par André Marin, Ombudsman de l'Ontario, qui ont réuni 80 participants venus de toutes les régions du monde, le Conseil d'administration a accepté à l'unanimité de proposer un autre séminaire de formation aux membres de l'IIO en septembre 2012 à Vienne, en Autriche.

À cette occasion, la séance de formation, qui s'adressait au personnel d'enquête des ombudsmen, a été animée par un groupe de formateurs accrédités en coopération avec la Queen Margaret University d'Édimbourg, dont la réputation en tant que formateur d'employés de bureaux d'ombudsman au traitement des plaintes est bien établie. Cette formation IIO, qui s'est déroulée en anglais, consistait en un programme de formation de trois jours portant sur l'évaluation des plaintes, comment mener une enquête efficace, les mesures prises suite aux résultats, la communication efficace et la rédaction de rapports.

Ce cours de formation de haut niveau était offert gratuitement aux institutions membres de l'IIO en règle. Pour la troisième fois, l'IIO, avec le soutien de la Ville de Vienne, a été en mesure de financer cinq bourses pour des institutions

disposant de ressources financières limitées. Des bourses ont été attribuées par le Comité exécutif de l’IIO aux institutions bénéficiaires de la Sierra Leone, du Botswana, du Pakistan, de l’Ukraine et de la Lituanie.

La formation a réuni 36 participants de 23 pays différents représentant les six régions de l’IIO. Les participants ont aimé le fait qu’ils ont pu non seulement améliorer leurs connaissances sur les procédures d’enquête, mais aussi rencontrer des collègues de partout dans le monde et profiter de ce cadre unique pour établir de nouveaux contacts, discuter de leurs expériences et créer des réseaux avec des homologues aux origines culturelles et aux parcours juridiques variés.

Formation IIO à Vienne – Septembre 2012	
Région	Pays
Afrique	Afrique du Sud / Botswana / Sierra Leone
Australasie & Pacific	Hong Kong / Nouvelle-Zélande
Asie	Pakistan / Thaïlande
Amérique latine & Caraïbes	Argentine / Pérou
Europe	Autriche / Belgique / Espagne / Estonie / Gibraltar Italie / Lituanie / Portugal / Royaume-Uni / Serbie Slovaquie / Slovénie / Ukraine
Amérique du Nord	Canada

Recherche : Étude comparative sur la région Australasie & Pacifique

L’étude comparative sur les institutions d’ombudsman de la région Australasie & Pacifique a été réalisée pendant l’exercice 2012. Cette étude a été commandée par l’IIO afin de fournir à ses membres des informations bien préparées et bien présentées sur les fondements juridiques, le mandat et les activités de ses institutions membres. Par ailleurs, cette étude servira de référence pour négocier avec des organisations internationales le parrainage de recherches similaires sur d’autres régions de l’IIO comportant un plus grand nombre d’institutions et qui nécessiteraient donc un financement extérieur supplémentaire.

Entre le printemps 2011 et l’été 2012, le Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, un institut autrichien de recherche indépendant, a mené une étude comparative en s’appuyant sur une étude précédente qui portait sur la région Europe et qui avait été menée par Gabriele Kucsko-Stadlmayer en 2005-2006.

Dans la première phase du projet, les chercheurs ont donc tiré parti de la méthodologie employée par Gabriele Kucsko-Stadlmayer et l'ont adapté à un contexte non-européen. À partir d'une première étude des données relatives aux régions et aux institutions concernées, un questionnaire complet et en grande partie prérempli a été soumis à chaque institution par l'intermédiaire du Secrétariat général de l'IIO. Dans la deuxième phase, un suivi a été fait auprès des institutions afin de vérifier certains détails relatifs aux informations reçues. La troisième phase consistait à préparer une version provisoire de l'étude sur la base des données recueillies, des cadres juridiques et des documents examinés.

L'étude sur la région Australasie & Pacifique, qui constitue la deuxième phase du projet, se compose de deux parties : d'abord, une analyse des différentes institutions d'ombudsman, puis un examen des données recueillies pour chacune d'entre elles. Une comparaison analytique permet ensuite de déterminer le degré d'hétérogénéité parmi les institutions et de donner un aperçu complet de leurs caractéristiques communes et de leurs particularités. En introduction, on présente l'évolution historique du rôle de l'ombudsman et la mise en place de normes internationales qui ont influencé les institutions au cours des 50 dernières années.

Suivent ensuite la description, l'analyse et la comparaison des différents aspects relatifs à l'ombudsman, divisés en cinq chapitres : Cadre juridique, Mandat, Pouvoirs, Sensibilisation et Exemples de pratiques exemplaires. Chacun des chapitres évoque brièvement les normes internationales pouvant influencer sur les institutions d'ombudsman en ce qui concerne le sujet abordé.

La deuxième partie de l'étude est composée de rapports distincts sur les 16 différentes institutions, en s'attachant à leurs principales fonctions, à savoir : le fondement juridique, le statut juridique et l'organisation; le mandat, l'objet du contrôle et les normes de contrôle; ses pouvoirs (y compris leur qualité juridique et l'impact des résultats des procédures d'enquête); ses liens avec l'administration, la magistrature et les législateurs, ainsi que d'autres caractéristiques particulières.

L'étude, dont le titre sera Australasia and Pacific Ombudsman Institutions, sera publiée par Springer fin 2012. Afin de faciliter l'accès à la publication et d'encourager la recherche universitaire sur les institutions d'ombudsman, les membres pourront accéder gratuitement à la publication en ligne via SpringerLink. Les principaux résultats de l'étude seront également disponibles sur le site Web de l'IIO.

Subventions régionales

Soucieux de renforcer la visibilité régionale de l’IIO, le Conseil d’administration a décidé, lors de sa réunion en Zambie en novembre 2011, de mettre à nouveau à la disposition de ses membres des subventions régionales pour l’exercice 2011-2012. Cette décision fait suite au succès remporté par les premières subventions régionales IIO versées en 2010-2011. Le nouveau cycle de subventions régionales a suscité un fort intérêt parmi la communauté internationale des ombudsman et le Secrétariat général a reçu un certain nombre de demandes de subventions avant la date limite de mi-janvier 2012.

La plupart des projets pour lesquels une aide financière a été demandée concernaient des formations pour le personnel des institutions d’ombudsman. Certains projets concernaient des activités de communication publique ou encore des activités de recherche. Après consultation avec le vice-président régional, le Secrétariat général de l’IIO a présenté une liste des demandes retenues; à la suite d’autres observations formulées par les institutions concernées, les demandes qui suivent ont été approuvées par le Conseil d’administration.

Séminaire : OPCAT et l’Ombudsman³

La région Europe de l’IIO, en coopération avec le défenseur des droits de la Pologne, a organisé un séminaire intitulé OPCAT et ombudsman, qui s’est déroulé du 13 au 15 septembre 2011 à Varsovie, Pologne. L’objectif principal de ce séminaire était de s’entendre sur les compétences nécessaires pour appuyer la mise en œuvre du Protocole de l’ONU sur la prévention de la torture dans les États. Trois principaux conférenciers étaient présents lors du séminaire : le professeur Zbigniew Lasocik du Sous-comité pour la prévention de la torture (SPT), Mauro Palma du Comité européen pour la prévention de la torture (CPT) et Barbara Bernath de l’Association pour la prévention de la torture (APT). Les tables rondes ont abordé un éventail de questions tels les différents types de mécanismes de prévention, la méthodologie pour les visites, les recommandations issues des inspections et leur suivi. Un total de 52 participants représentant un nombre important d’institutions d’ombudsman européennes ont manifesté par leur présence à ce séminaire leur volonté de parvenir à une meilleure compréhension du mécanisme de prévention de la torture.

Séminaire : Gestion privée des services publics³

En coopération avec la région Europe de l’IIO et le *Cercle de Economia de Barcelona*, l’Ombudsman de la Catalogne a organisé un séminaire sur « Les droits et les pratiques exemplaires pour la gestion privée des services

3 Contribution du vice-président de la région Europe et ombudsman de la Catalogne, Rafael Ribó

publics. Le rôle de l'ombudsman. » Le séminaire, qui s'est déroulé les 21 et 22 novembre 2011 à Barcelone, en Espagne, mettait l'accent sur la nécessité pour les entreprises privées de rendre des comptes pour le nombre croissant de services publics qu'elles fournissent maintenant. Outre cela, il s'agissait d'examiner les mécanismes et les pratiques actuellement adoptés par les autorités publiques qui pourraient être transférés à ces entreprises privées afin de les aider à mieux rendre compte des services publics qu'elles fournissent. Les conférenciers étaient John Dalli, commissaire européen à la santé et à la politique des consommateurs, Brian Thompson, maître de conférences en droit à l'Université de Liverpool, le professeur Philip Langbroek de l'Administration of Justice and Judicial Organisation de l'Université d'Utrecht, Peter Tyndall, Ombudsman des services publics du Pays de Galles et président de la British and Irish Ombudsman Association (BIOA) et enfin Eric Houtman, médiateur de l'énergie de la Belgique. Au total, 53 participants d'institutions d'ombudsman et d'autres organisations ont assisté au séminaire.

Pérou : plate-forme d'apprentissage en ligne⁴

L'Ombudsman du Pérou propose depuis 2008 des outils de formation et d'apprentissage en ligne. Grâce à la précieuse collaboration de l'IIO, cette année-là, deux premiers modules en ligne ont été dispensés. L'institution propose maintenant 12 formations en ligne différentes qui ont permis de former plus de 1 200 personnes au Pérou et dans toute l'Amérique latine.

On a ainsi été en mesure de communiquer avec les commissaires des zones les plus reculées du pays, à moindre coût et de manière ciblée grâce au soutien des experts thématiques. La réussite de ces formations à l'échelle locale a permis de faire bénéficier de cette expérience les juges des cours supérieures, les autorités et organismes chargés de l'application de la loi et les commissaires des différents bureaux d'Ombudsman d'Amérique latine. Sur la base des résultats obtenus, on peut affirmer que la formation en ligne permet d'échanger des connaissances et d'établir des réseaux thématiques relatifs aux droits de la personne. Le projet a par ailleurs permis de faciliter l'échange d'expériences et une normalisation des concepts de base entourant la défense des droits des citoyens.

L'IIO a prévu verser en 2012 une contribution à l'Ombudsman pour la mise en œuvre du projet intitulé Plate-forme d'apprentissage en ligne pour former le personnel de l'Ombudsman : renforcement de la gestion des compétences et des connaissances au sein du Bureau de l'Ombudsman du Pérou et, par extension, dans les autres pays d'Amérique latine. Ce projet verse des fonds pour la mise à jour et la poursuite de l'enseignement des anciens modules, ainsi que pour la

4 Contribution de l'Ombudsman du Pérou (*Defensoría del Pueblo en el Perú*)

mise au point de nouveaux modules relatifs à la protection de l'enfance et aux enquêtes sur les conditions de détention. L'objectif est de délivrer un diplôme une fois complétés les modules avancés. Cette expérience a été un facteur de motivation très important pour les employés. Dans l'ensemble, l'apprentissage en ligne est un outil précieux et efficace. L'institution est donc convaincu que le fait de proposer cette possibilité aux membres de l'IIO aura un impact positif sur le travail effectué dans les institutions relevant de sa compétence.

Amérique du Nord: Formation SYT à Jacksonville (Floride)⁵

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay ont animé la formation *Sharpening Your Teeth: advanced investigative training course for ombudsmen and administrative watchdogs* dans le cadre de la 32e conférence annuelle de la United States Ombudsman Association, les 24 et 25 octobre 2011 à Jacksonville, en Floride. Le cours, qui a attiré 23 participants d'institutions d'ombudsman d'Antigua, des Bermudes, de la Grenade, des Territoires du Nord-Ouest d'Australie, du Pakistan et des États-Unis, a porté sur la conduite d'enquêtes systémiques à l'aide du modèle mis au point par l'Ombudsman de l'Ontario et intitulé EISO (Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, ou SORT en anglais). La formation était gratuite pour les membres de l'IIO. Grâce aux revenus générés par les frais de participation des participants non-membres de l'IIO, il a été possible de réduire de 1 800 euros le montant de la subvention nécessaire pour ce projet.

Le programme a été très bien reçu. Lors d'un suivi effectué auprès des participants six mois après la formation, il a été établi que plusieurs d'entre eux ont par la suite mené des enquêtes systémiques. Une personne a indiqué que son enquête avait mené à des améliorations majeures ayant eu des répercussions sur de larges segments de la population. Comme conséquence directe de la formation SYT, nous avons vu une augmentation des demandes d'adhésion à l'IIO au cours du dernier exercice. On a aussi demandé aux participants si les techniques apprises au cours de la formation SYT avaient eu un impact direct sur leur travail quotidien. Voici quelques-unes des réponses obtenues : « J'ai noté une meilleure réponse et un plus grand sentiment de compréhension de la part des groupes avec lesquels nous travaillons », ou encore « Nous avons discuté avec certains organismes de problématiques notées par notre bureau afin d'apporter des changements au sein de ces systèmes », pour ne mentionner que celles-là. La région Amérique du Nord a remercié l'IIO pour la subvention qui a rendu possible la tenue de cette formation SYT dans la région.

⁵ Contribution d'André Marin, Ombudsman de l'Ontario et vice-président de la région Amérique du Nord

Cours de formation de l'AOM⁶

Avec le soutien du Secrétariat général et l'aide financière de l'IIO, l'Association des Ombudsman de la Méditerranée (AOM), un organisme regroupant 28 institutions d'Ombudsman et Médiateurs du pourtour méditerranéen, a organisé, du 13 au 15 décembre 2011 à Rabat, une formation bilingue (anglais – arabe) sur « les pouvoirs du Médiateur et de l'Ombudsman en matière de défense des droits de l'Homme ».

Suivie par une vingtaine de participants, des experts venant des institutions de médiation marocaine, espagnole, maltaise, suédoise, danoise, néerlandaise ainsi qu'un expert du Médiateur européen ont présenté les différents rôles des institutions du Médiateur dans la défense des droits de l'Homme et leurs moyens directs et indirects d'influence. Pendant les discussions, les participants et experts ont notamment insisté sur l'importance de la mise en oeuvre de la résolution des Nations Unies et sur le rôle complémentaire de l'Ombudsman par rapport aux INDH (Institutions nationales de droits de l'Homme). L'Ombudsman pourrait par exemple avoir un rôle plus important à jouer en ce qui concerne l'examen périodique universel.

Afrique : formation SYT offerte en français et en anglais à Zambie

La formation SYT en langue française qui devait avoir lieu au Burkina Faso en février 2012 a dû être reportée et il a donc été décidé d'organiser une formation SYT en français et en anglais à Lusaka, en Zambie. Cette formation bilingue aura donc lieu à Lusaka au cours de l'année 2013. Les membres de la région Afrique de l'IIO auront la possibilité de participer à cette importante formation gratuitement.

Amérique latine & Caraïbes : Participation à la formation SYT

La région Amérique latine & Caraïbes de l'IIO a reçu des subventions pour aider les ombudsman et leur personnel à participer à des séances de formation SYT. La région a déjà reçu dans le passé des bourses parrainées par l'IIO et trois institutions ont profité de cette occasion pour suivre la formation SYT. Le nouvel Ombudsman de Saint-Martin et l'Ombudsman de Sainte-Lucie ont suivi à Vienne en juin 2011 une formation SYT organisée par le Secrétariat général de l'IIO. L'Ombudsman de la Grenade a suivi la formation SYT qui s'est tenue en Floride en octobre 2011.

6 Contribution de l'Association des Ombudsman de la Méditerranée (AOM)

FCO : Atelier sur la gestion des plaignants déraisonnables⁷

Le Forum canadien des ombudsmans est une « organisation-cadre » réunissant les ombudsmans canadiens et leurs employés; il propose à ses membres diverses formations spécialement conçues pour les ombudsmans.

Au cours des dernières années, Chris Wheeler, Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Galles du Sud, a présenté l'atelier « Gérer les Comportements déraisonnables des Plaignants » dans plusieurs villes canadiennes, à l'initiative du FCO et de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, Bruce Barbour. La gestion des comportements déraisonnables peut exiger du temps et des ressources disproportionnés et aussi provoquer beaucoup de stress et d'anxiété au sein du personnel. Cet atelier d'une journée, qui s'appuie sur des stratégies élaborées dans le cadre d'un projet mené conjointement par les neuf bureaux d'ombudsman parlementaires de l'Australasie, propose des solutions concrètes pour permettre au personnel de gérer en toute confiance les comportements déraisonnables. Les ateliers ont été accueillis avec enthousiasme et le bouche à oreille a eu pour résultat que de nombreuses demandes d'ateliers supplémentaires ont été faites.

L'atelier n'a été offert jusqu'à présent qu'en anglais, de sorte que les membres francophones n'ont pas pu profiter de l'expertise de Chris Wheeler, car les coûts de la traduction simultanée étaient tout simplement trop élevés pour le FCO. Mais grâce à une généreuse subvention de l'IIO, le FCO sera en mesure d'offrir aux membres francophones cet atelier avec interprétation simultanée en français, qui se déroulera à Montréal fin 2012. Le FCO a indiqué qu'il souhaite inviter les membres de l'IIO à participer à l'un ou l'autre des ateliers à venir au tarif demandé pour les membres du FCO.

Amérique du Nord: séminaire en ligne

L'objectif du projet régional 2011-2012 de l'Ombudsman de l'Ontario et de l'Ombudsman de l'Ohio est la mise au point d'un outil de formation innovant, à savoir un séminaire en ligne intitulé « The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations ». La formation, qui prendra la forme d'un séminaire en ligne, étudiera comment les caractéristiques générationnelles influent sur le travail des ombudsmans. Les présentateurs proposeront des stratégies et des techniques pour mieux comprendre les points de vue des plaignants de différentes générations et offriront ainsi des solutions concrètes pour gérer avec tact et empathie les plaintes et les préoccupations. Ce partenariat fera en sorte que la formation sera pertinente pour les ombudsmans œuvrant dans les deux pays.

7 Contribution du Forum canadien des ombudsmans (FCO)

Le projet permettra de renforcer le programme de formation pour les ombudsmen, leurs employés et les personnes intéressées et sera également un outil de perfectionnement professionnel. Ce séminaire en ligne sera particulièrement utile, car les réductions budgétaires en cette période de difficultés économiques ont restreint les possibilités d'assister à des réunions et des conférences. De plus, cette initiative démontrera l'utilité d'être membre de l'IIO et permettra de retenir les membres actuels et d'en attirer de nouveaux.

Pakistan : renforcement des capacités institutionnelles pour les ombudsmen

Le Forum of Pakistan Ombudsman (FPO) organise un atelier de formation de deux jours intitulé « Challenges of Ombudsmanship » pour environ 30 agents supérieurs des bureaux d'ombudsman d'Islamabad, la capitale fédérale, et de Karachi, une des capitales provinciales. L'objectif principal est de renforcer les capacités des bureaux d'ombudsman au Pakistan et de faire en sorte que le mécanisme de l'ombudsman devienne un instrument efficace de reddition des comptes pour les fonctionnaires du gouvernement et soit un recours pour les griefs des citoyens. L'atelier mettra l'accent sur l'adoption et l'adaptation de méthodes novatrices de règlement des différends. On proposera une formation pour acquérir des compétences de base dans les domaines essentiels du renforcement des compétences. On prévoit ainsi renforcer la capacité des bureaux d'ombudsman pakistanais grâce à ce partenariat avec l'IIO.

Moldavie : campagne d'information pour les détenus

Avec le soutien de l'IIO, le Centre des droits de l'homme de Moldavie lancera une campagne d'information sur les droits fondamentaux des détenus au cours des enquêtes criminelles. En Moldavie, les détenus sont mal informés de leurs droits et de leurs obligations au cours des premières étapes d'une poursuite, ce qui expose les personnes en détention provisoire à des risques de torture ou autres mauvais traitements. Voilà pourquoi le Centre des droits de l'homme de Moldavie met sur pied actuellement un certain nombre d'initiatives visant à informer les détenus (suspects, accusés, prévenus) de leurs droits fondamentaux. Un guide d'information sur les droits fondamentaux des détenus sera produit et des visites dans les prisons auront lieu. De plus, une conférence sera organisée afin de sensibiliser les médias et le grand public sur ces questions. On prévoit ensuite introduire des mesures importantes de prévention contre la torture et les mauvais traitements dans les prisons.

Réforme des statuts

Afin de demeurer une organisation de premier plan au sein de la communauté internationale des ombudsmen, le Conseil d'administration a accepté une suggestion voulant que l'IIO s'efforce d'atteindre une plus grande transparence en révisant ses critères d'adhésion tout en réaffirmant ses valeurs par l'inclusion d'une norme internationale de l'ombudsman dans ses statuts. En conséquence, le Conseil d'administration a nommé un Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts lors de sa réunion annuelle à Vienne en 2009 et confié à ce groupe la tâche d'examiner les statuts existants tout en déterminant également les bases d'une réforme globale qui fournira une plate-forme pour le développement futur de l'Institut.

Lors du Congrès mondial de l'IIO qui se tiendra à Wellington, en Nouvelle-Zélande, en novembre 2012, les membres institutionnels en règle seront invités à voter pour l'adoption de ces nouveaux statuts. Par conséquent, il était essentiel de prévoir la possibilité d'une discussion ouverte réunissant l'ensemble des membres et des régions pour aborder ce point important. En raison de la haute priorité accordée par le Conseil d'administration à ce processus de consultation, le mécanisme de consultation régionale a été la phase la plus importante du processus de réforme des statuts entrepris par l'IIO.

À la suite d'une réunion du Comité chargé des statuts en mai 2011 à Vienne, le Secrétariat général a préparé une version provisoire des statuts révisés pour discussion lors de la réunion du Conseil d'administration en Zambie en novembre 2011. Ce dernier a de nouveau convenu que les aspects essentiels entourant la réforme des statuts sont, d'une part, la nécessité pour l'IIO d'une plus grande inclusivité au moyen de critères d'adhésion très précis et, d'autre part, d'une prolongation de la durée des mandats des dirigeants, qui garantira à l'avenir une plus grande continuité au sein de l'IIO.

Les vice-présidents régionaux ont fait parvenir à leurs membres la version provisoire au début de février 2012, en leur demandant de l'étudier attentivement et de faire parvenir ensuite au Secrétariat général leurs commentaires et points de vue. En étroite collaboration avec les vice-présidents régionaux, le Secrétariat général a ensuite assuré le suivi des consultations régionales, qui ont suscité une participation très dynamique de la part des membres de l'IIO et autres contributeurs intéressés.

En raison de la participation active des membres dans le processus de réforme (preuve en est les multiples réponses reçues), le Conseil d'administration a décidé de planifier une réunion à mi-parcours afin d'examiner les résultats

de la phase de consultation et, en tenant compte des préoccupations et des propositions des membres, de soumettre à ces derniers une ébauche finale des nouveaux statuts de l'IIO. Au moment de la rédaction de ce rapport, le Comité travaillait encore sur le document final à envoyer à tous les membres pour une dernière rétroaction avant le 10e Congrès mondial à Wellington, en Nouvelle-Zélande.

L'IIO souhaite profiter de cette occasion pour remercier ses membres pour leur participation active et leur contribution essentielle au cours de cet important processus de réforme.

NOUVELLES DES RÉGIONS⁸

Région Afrique

L'**Association des ombudsman et médiateurs africains** (AOMA) est une organisation composée d'ombudsman, de médiateurs et d'organismes similaires de 38 pays africains et est régie par une constitution. Treize membres de l'AOMA sont membres institutionnels de l'IIO et on note un intérêt croissant à adhérer à l'IIO parmi les membres de l'AOMA. Le Comité exécutif de l'AOMA a rencontré le Conseil d'administration de l'IIO en novembre 2011 lors de la réunion de ce dernier à Livingstone, en Zambie. Les discussions fructueuses entre les deux institutions ont mené à la mise en place d'un protocole d'accord. L'AOMA a inauguré à l'Université du Kwazulu-Natal le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO), dont la gestion a été confiée au Défenseur public d'Afrique du Sud. Le lancement du CARO a eu lieu en mars 2011, en la présence du président sud-africain Jacob Zuma, qui a prononcé le discours d'ouverture et a procédé au dévoilement d'une plaque commémorant l'ouverture officielle.

Le Bureau de l'**Ombudsman national de Namibie** a accueilli avec succès une formation SYT animée par l'Ombudsman de l'Ontario André Marin et Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. Trente-six participants provenant d'institutions d'ombudsman africaines, y compris des membres de la police namibienne et de la Commission namibienne contre la corruption ont suivi la formation. Le Bureau de l'Ombudsman a été ré-accrédité par le Sous-comité d'accréditation du CIC et a conservé son statut « A ».

8 Les contributions proviennent des vice-présidents de chacune des régions.

Région Asie

Le Bureau de l'**Ombudsman de la province du Baloutchistan** (Pakistan) a pris de son propre chef plusieurs mesures concernant des griefs du public diffusés dans des médias imprimés et autres contre différents ministères en 2011-2012. Plusieurs plaignants ont déclaré que leur candidature à une nomination avait été ignorée alors qu'ils figuraient sur les listes de mérite. La situation a été corrigée après une enquête approfondie et des lettres de remerciements des personnes concernées l'ont confirmé. Par ailleurs, une douzaine d'héritiers de fonctionnaires décédés ont obtenu des emplois dans différents ministères conformément à la politique du gouvernement au cours de la même période. Un Bureau régional a été établi en 2011-2012 dans le district de Zhob en vue de faciliter l'examen des préoccupations soulevées par des personnes vivant dans les zones reculées du Baloutchistan. En 2012, l'Ombudsman de la province du Baloutchistan a été chargé de cas relatifs au harcèlement de femmes sur leur lieu de travail en vertu du Women Harassment Act, 2011.

En juillet 2012, le **Bureau du Médiateur de la Jordanie** a reçu la visite du premier ministre Fayez Tarawneh, qui a souligné le rôle du médiateur dans la promotion de la justice et de la transparence et la nécessité pour les ministères et les administrations publiques de coopérer pleinement avec lui afin de fournir de meilleurs services aux citoyens jordaniens et aux autres résidents. Tout au long de la dernière année, le Bureau du Médiateur s'est efforcé non seulement de sensibiliser l'ensemble des sous-régions et gouvernorats du Royaume de Jordanie, mais aussi de réaliser ses propres initiatives touchant de nombreux citoyens et résidents de la Jordanie. Sur le plan international, il est devenu en décembre 2011 un membre institutionnel de l'IIO. Cette adhésion fait de la Jordanie le premier et seul membre à part entière de l'IIO parmi les États arabes. Par ailleurs, le président du Bureau du Médiateur, Son Excellence M. Abdelilah Al Kurdi, a récemment participé à la 6e réunion de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) qui s'est déroulée en France. L'un des objectifs de la réunion était de maintenir et approfondir les relations entre les membres. Enfin, le rapport annuel 2010, publié d'abord en arabe, a aussi été publié en anglais.

Mme Panit Nitithanprapas, **Ombudsman en chef de la Thaïlande**, a été nommée par les membres du Conseil d'administration présidente de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA). La 14e réunion annuelle du Conseil d'administration de l'AOA s'est tenue récemment à Bakou, en Azerbaïdjan, sous la présidence de Mme Nitithanprapas. Parmi les questions importantes inscrites à l'ordre du jour, mentionnons la proposition de modification des statuts sur les droits de vote et la mise en place d'un centre universitaire. En Thaïlande, la Cour constitutionnelle

a récemment rendu une décision sans appel à la suite d'une recommandation de l'Ombudsman de la Thaïlande au sujet d'une faille dans la politique fiscale du pays. Pour les couples mariés, le revenu gagné par la femme est considéré comme un revenu de l'époux et peut être inclus dans la cotisation fiscale du mari. Cette règle, qui ne s'applique pas aux couples non mariés, a engendré des problèmes sociaux, car de plus en plus de couples vivent ensemble sans être mariés. La même chose s'applique aux couples qui divorcent avant la fin de l'année. La Cour constitutionnelle a statué en faveur de la recommandation de l'Ombudsman, selon laquelle le traitement fiscal des conjoints est contraire à la règle de l'égalité hommes-femmes et viole le principe de non-discrimination. L'Ombudsman prévoit qu'un nouveau régime fiscal entrera en vigueur en 2013.

Mme Kim Youn-ran, Présidente de la **Commission contre la Corruption et pour les Droits civils (ACRC) en Corée**, a signé, en Septembre 2012, un protocole d'accord avec l'Ombudsman d'Ouzbékistan et avec l'Ombudsman des Philippines pour faciliter les plaintes civiles, pour collaborer dans le traitement des plaintes formulées par des citoyens étrangers venant des pays signataires et pour échanger des expériences. Au total, l'ACRC a signé, en 2012, des protocoles d'accord avec cinq pays, y compris l'Indonésie, le Kirghizistan et la Thaïlande. Lors du Congrès international de l'Ombudsman tenu à Baku en juin 2012, la Présidente Kim a fait une conférence sur quatre projets de l'ACRC visant à renforcer la protection des droits des étrangers vivant en Corée.

Région Australasie & Pacifique

Pour la septième année consécutive, le bureau de l'**Ombudsman de Victoria** George Brouwer a enregistré une hausse importante de sa charge de travail. L'Ombudsman de Victoria a présenté douze rapports au Parlement, dont un portant sur la mort d'un détenu très connu dans une prison à sécurité maximale et un autre portant sur la gestion des étudiants étrangers par les universités. On prévoit également le transfert à l'Ombudsman des pouvoirs actuels des services d'inspection du gouvernement local.

L'**Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud**, Bruce Barbour, a indiqué que son bureau assumera de nouvelles fonctions. Un certain nombre de modifications ont été apportées à la législation sur les dénonciateurs, ce qui s'est traduit par un large éventail de responsabilités pour l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud. L'Ombudsman a mis en place une équipe spéciale pour remplir ces nouvelles fonctions, et cette dernière a d'ores et déjà préparé des modules d'apprentissage en ligne et dispensé des formations au personnel du secteur public. Des rapports spéciaux au Parlement ont également été publiés au cours

de l'année, concernant par exemple la situation désavantageuse des Autochtones ou encore la nécessité de réformer les pensionnats.

Après le tragique tremblement de terre de Christchurch, le bureau de l'**Ombudsman de la Nouvelle-Zélande** continue de recevoir des plaintes liées à cet événement. En bref, avec les trois agences qui sont les plus directement concernées, le Bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande s'efforce de renforcer les processus liés au traitement des plaintes et la formation du personnel sur la gestion des plaintes. Par ailleurs, le premier examen complet depuis 1997 de la révision de l'Official Information Act par la Commission juridique est maintenant terminé et comprend des recommandations constructives visant des changements à apporter aux politiques et aux pratiques actuelles.

Le bureau de l'**Ombudsman de Samoa** a entrepris un auto-examen afin de déterminer les moyens de mieux atteindre ses objectifs fondamentaux. L'Ombudsman est très heureux de l'aide apportée par le bureau de l'Ombudsman du Commonwealth australien et du parrainage de la Pacific Ombudsman Alliance et de AUSAID. Des mesures ont été prises pour améliorer le droit du citoyen de porter plainte et faciliter l'exercice de ce droit ; de même, on s'attaquera davantage à la mauvaise administration. Outre ces initiatives, les préparatifs pour la mise en place d'une Commission nationale des droits de la personne au sein du Bureau de l'Ombudsman sont en bonne voie.

En mai 2012, Richard Bingham, **Ombudsman de l'Australie-Méridionale**, s'est vu confier par le Parlement une enquête sur le processus d'approvisionnement en lien avec la préparation d'un plan sur 30 ans pour Adélaïde, une question sensible sur le plan politique. Richard Bingham continue d'assumer le rôle de réviseur externe des décisions prises par les ministres et les organismes en vertu de la législation sur la liberté de l'information et de la législation du gouvernement pour un commissaire indépendant de lutte contre la corruption, y compris les modifications apportées à l'Ombudsman Act, qui sont actuellement devant le Parlement.

Le Bureau de l'**Ombudsman de l'Australie-Occidentale** a amélioré ses processus relatifs au traitement des plaintes. Grâce aux efforts de sensibilisation entrepris par l'Ombudsman, l'examen des décès d'enfants a donné lieu à de nombreuses recommandations pour prévenir ou réduire la mortalité infantile. L'Ombudsman a également présenté au Parlement un rapport concernant une enquête, entreprise de son propre chef, sur l'administration des dispositions relatives à la planification des soins du Children and Community Services Act, 2004.

En juillet 2012, M. Sateki 'Ahio a été nommé au poste de **Commissaire** par intérim **des relations publiques de Tonga**. Par ailleurs, le Cabinet a approuvé l'introduction d'un projet de loi qui comprend de nouvelles dispositions modifiant le titre de la fonction pour « Ombudsman de Tonga », se rapprochant ainsi du modèle classique de l'ombudsman. De nouvelles dispositions en vue d'assurer une plus grande transparence permettront à l'Ombudsman de rendre compte de son travail à tout moment pour toute question d'intérêt national et public. Le nouveau commissaire par intérim est épaulé par deux enquêteurs : Pilimisolo L. Tamo'ua (agent responsable) et Ma'afu Tonga. Ces derniers travaillent avec un administrateur de bureau, un commis aux comptes et une secrétaire.

En 2011, le **Contrôle Yuan (Taïwan)** a traité 20 722 cas et mis en accusation 49 fonctionnaires du gouvernement coupables de malversations. Parmi les enquêtes effectuées dans le cadre de son mandat, mentionnons l'une portant sur la salubrité des aliments suite à la découverte de certains produits alimentaires contenant des plastifiants illégaux. Au chapitre de la protection des droits de la personne, le Enforcement Act of Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) a été adopté en 2011. Le Control Yuan a contrôlé tous les organismes gouvernementaux afin de s'assurer qu'ils respectent les normes relatives aux droits de la personne. La question des droits judiciaires a été placée sous les feux de la rampe avec le cas d'un soldat exécuté à tort en 1997 et finalement acquitté à titre posthume par un tribunal militaire. Comme l'avait proposé le Control Yuan, une indemnisation sera versée à sa famille par l'État.

L'une des fonctions essentielles du Bureau de l'**Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée** est de faire respecter le Leadership Code, c'est-à-dire le code de conduite des dirigeants de la Papouasie-Nouvelle-Guinée inscrit dans la Constitution du pays. Dans le cadre de ses efforts continus pour sensibiliser les dirigeants aux exigences du Leadership Code, des ateliers de formation en leadership ont été organisés, ainsi qu'un Sommet sur le leadership qui a permis de donner des informations sur les droits et les devoirs mentionnés dans le Leadership Code. L'Ombudsman a également aidé le ministère public dans le cadre de la poursuite intentée contre trois membres du Parlement pour violation du Leadership Code. Début décembre 2011, le Bureau de l'Ombudsman a remporté un prix d'excellence décerné par l'Association internationale des autorités anticorruption (IAACA) pour sa vidéo sur la façon dont la corruption contribue au manque de services pour la population de la Papouasie-Nouvelle-Guinée.

L'**Ombudsman du Commonwealth** collabore avec les ombudsman des pays en développement pour améliorer la qualité de l'administration publique grâce à des mécanismes locaux de gestion des plaintes et de lutte contre la corruption. Il a publié divers rapports, par exemple sur le programme national de l'aumônerie scolaire ou le transfert de détenus d'un centre de détention pour immigrés vers un établissement correctionnel. L'ancien Ombudsman du Commonwealth, Allan Asher, a démissionné de ses fonctions en octobre 2011 et le recrutement de son remplaçant est en cours.

Du 5 au 7 mai 2012, le Bureau de l'**Ombudsman de Hong Kong** a accueilli la réunion à mi-parcours du Conseil d'administration de l'IIO, pendant laquelle d'importantes questions ont été examinées, notamment la réforme des statuts. En collaboration avec la Commission contre la corruption de Macao et avec l'aide d'une subvention de l'IIO, le Bureau de l'Ombudsman a organisé du 21 au 25 mai 2012 une formation régionale sur la gestion des plaintes. La formation a attiré 41 participants de la région Asie et de la région Australasie & Pacifique.

Région Amérique latine & Caraïbes

La région a accueilli de nouveaux membres : la Commission des plaintes des Îles Vierges Britanniques, l'Ombudsman de Saint-Martin et le Defensor del Pueblo de la province de Santa Fe, en Argentine. Des contraintes budgétaires ont empêché l'Ombudsman de Sainte-Lucie de renouveler son adhésion. Curaçao et l'Uruguay ont demandé des informations sur l'adhésion. Au cours de l'année, les membres de la région des Caraïbes ont accordé la priorité à la formation et au développement de relations interrégionales. Notons aussi un plus grand recours aux enquêtes systémiques menées d'office dans l'intérêt public et leur impact inestimable. Le suivi de la formation SYT, qui fournit une méthodologie pour les enquêtes systémiques, peut expliquer en grande partie ces initiatives.

La **Commission nationale des droits de l'homme du Mexique** a participé à de nombreux événements, comme le séminaire intitulé Rédaction et diffusion des rapports de l'ombudsman et un séminaire d'experts intitulé Relations entre les institutions nationales des droits de l'homme et les parlements, qui se sont déroulés à Belgrade, en Serbie. Ces séminaires ont été organisés conjointement par l'Assemblée nationale de Serbie, l'Institution nationale des droits de l'homme de Serbie, le Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et le CIC. La Commission a mené au total 4 256 activités de formation (conférences, séminaires, ateliers) axées sur la promotion et la connaissance des droits de l'homme. Des questions telles la culture de la légalité ou encore la migration et la traite des êtres humains ont été abordées.

Le Bureau de l'**Ombudsman des Bermudes** a présenté au Parlement en février 2012 sa troisième et plus importante enquête systémique dans l'intérêt public. Cette enquête portait sur le processus de collecte et d'analyse des données qui avait été entrepris en vue d'appuyer une décision du législateur concernant l'octroi d'un Special Development Order qui a fait en sorte que la protection dont jouissait depuis plusieurs décennies une des régions des Bermudes les plus riches en termes de biodiversité a été levée sans que soit menée une étude d'impact environnemental. Le rapport, intitulé *Today's Choices – Tomorrow's Costs* a été vigoureusement soutenu par le public et a touché un point sensible parmi les hautes sphères du gouvernement et du milieu des finances. La formation du personnel faisait aussi partie des objectifs de l'année qui vient de s'écouler. Les agents ont participé à une formation SYT aux États-Unis, à une formation du Forum canadien des ombudsmans dispensée à Toronto et intitulée *Skills for Effective Investigations* et à un cours donné en Nouvelle-Écosse, *Prison & Probation Ombudsman*.

Tout le personnel de la **Commission des plaintes des îles Caïmans** a suivi des formations, par exemple celle dispensée par Deloitte et Touche sur l'analyse des données et la technologie informatique judiciaire, la formation du FCO à Toronto ou encore la formation interne donnée par la Kafka Brigade et l'Université de Harvard, pour n'en nommer que quelques-unes. Ceci est rarement le cas au sein du gouvernement des îles Caïmans, en particulier lorsqu'il s'agit de personnel subalterne. Parmi les nombreux dossiers qui ont fait la manchette, mentionnons une plainte concernant des allégations de fouille à nu impliquant quatre jeunes détenues, qui a suscité une attention considérable des médias. Bien que les autorités gouvernementales concernées par cette affaire aient soutenu que la fouille était légitime, la Commission des plaintes a estimé qu'il s'agissait de mesures de représailles. Cette décision, très controversée, a néanmoins suscité des réactions très favorables au sein de la population et a permis d'accroître la confiance du public envers la Commission des plaintes.

En 2011, les bases du fonctionnement du **Bureau de l'Ombudsman de Saint-Martin** ont été jetées. Les priorités consistaient à établir l'infrastructure nécessaire, à élaborer des procédures de travail et à former le personnel. Un Guide servant de directive générale a été préparé pour décrire les tâches, les procédures et la structure organisationnelle du Bureau. L'Ombudsman a eu la possibilité de réseauter avec d'autres institutions, tant à l'échelle régionale qu'internationale. Des techniques d'enquête ont été mises au point grâce à la participation de l'Ombudsman à la formation SYT organisée par l'IIO à Vienne, et grâce également aux visites d'échange effectuées par le personnel dans les bureaux de l'Ombudsman de Curaçao et de l'Ombudsman des Pays-Bas (Amsterdam). Une période d'essai entre janvier et juin 2011 a permis d'évaluer

les procédures de travail, de mieux comprendre les besoins de la communauté et de recenser les secteurs qui nécessitent une attention particulière.

Le Bureau de l'**Ombudsman de Trinité-et-Tobago** est déterminé à offrir un service de haut niveau. Pour assurer l'exercice de son mandat constitutionnel, le Bureau s'efforce continuellement d'améliorer ses compétences et de rester au fait des techniques modernes et des concepts actuels qui régissent la fonction d'ombudsman. Il examine également des idées concrètes que les enquêteurs peuvent mettre en œuvre dans leur travail. Un plan de formation pour la période 2011-2014 a été élaboré et approuvé. En 2011-2012, le programme de formation a comporté des ateliers spécialisés et pratiques sur le règlement alternatif des différends, des formations sur les entrevues d'enquête et les compétences rédactionnelles, ainsi qu'une formation spécialisée sur les pratiques de l'ombudsman.

La 2e Conférence internationale de l'Ombudsman à Curaçao a été suivie par 69 participants, dont sept ombudsman, venus de 13 pays. Une nouvelle loi qui renforce le statut de l'Ombudsman en tant qu'institution indépendante chargée de promouvoir et de protéger les droits de la personne conformément aux Principes de Paris a été adoptée par le Parlement de la République d'Haïti en mai 2012. Le spécialiste de la protection de l'enfance de l'UNICEF en Haïti a indiqué que les organismes internationaux présents dans le pays reconnaissent le travail effectué par l'Ombudsman, Mme Florence Elie. L'Ombudsman du Belize a terminé son mandat en janvier 2012 et n'a pas été remplacé jusqu'à maintenant. La Caribbean Ombudsman Association est très préoccupée par le fait qu'aucun nouvel ombudsman n'ait été nommé en Guyane depuis 2005.

Région Europe

Réunions du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de la région Europe s'est réuni cette année à deux reprises. En janvier 2012, il s'est réuni à Paris pour examiner une proposition concernant une réunion et un réseau sur les droits linguistiques, ainsi qu'un projet de Réseau des ombudsman municipaux. En effet, les ombudsman travaillant à l'échelle locale sont souvent confrontés à des problèmes particuliers en ce qui a trait aux autorités métropolitaines et locales. L'Ombudsman d'Amsterdam est chargé de développer le concept. Une première réunion se tiendra à Amsterdam en octobre 2013. Le Conseil d'administration a également convenu lors de la réunion de janvier que la prochaine conférence européenne serait organisée par l'Ombudsman d'Estonie. Le Conseil d'administration de la région Europe s'est également réuni à Oslo, en Norvège, en avril 2012. Lors de la réunion,

il a approuvé le « Facilitating Study of Best Practices Programme » ainsi que la proposition de l'Ombudsman du Pays basque d'organiser un atelier intitulé « The Right to Gender Identity and Affective-Sexual Diversity – Challenges for Equality ». Il a aussi examiné de manière approfondie le processus de révision des statuts de l'IIO.

Ateliers et séminaires

Deux ateliers ont été organisés en 2011. Un séminaire intitulé « OPCAT & Ombudsmen » s'est tenu à Varsovie, en Pologne, du 13 au 15 septembre 2011. Des conférenciers du SPT, du CPT et de l'APT y ont participé. Par ailleurs, l'Ombudsman de la Catalogne a organisé les 21 et 22 novembre 2011 à Barcelone un séminaire intitulé « The Rights and Best Practices in the Private Management of Public Services. The Role of the Ombudsman ». Des participants du Commissaire européen à la santé et à la politique des consommateurs, de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe et du Bureau du Médiateur européen ont pris part à l'événement.

Conseil de l'Europe

La Commission européenne pour la démocratie par le droit, plus connue sous le nom de Commission de Venise, est l'organe consultatif du Conseil de l'Europe sur les questions constitutionnelles. Créée en 1990, la Commission a joué un rôle de premier plan dans l'adoption de constitutions conformes aux normes du patrimoine constitutionnel européen. La région Europe de l'IIO a signé une « lettre d'intention » et une entente avec la Commission de Venise. Cette dernière a consulté la région Europe sur un projet de loi concernant le Médiateur du Monténégro.

L'Assemblée parlementaire, avec le soutien de la région Europe de l'IIO, prévoit également rédiger un rapport intitulé « Renforcer l'institution du médiateur en Europe ». Le vice-président de l'IIO, Thomas Frawley ainsi que le vice-président de la région Europe, Rafael Ribó, ont assisté à la session de mars du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux. M. Ribó a présenté une allocution lors de la séance plénière, pendant laquelle un rapport sur les ombudsmen locaux et régionaux a été présenté. Mentionnons enfin que le vice-président Ribó a reçu le Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe à plusieurs reprises en vue de renforcer la collaboration avec cet important bureau.

Activités et relations extérieures

La région Europe de l'IIO a eu plusieurs réunions avec les responsables de la (*British and Irish*) *Ombudsman Association* (BIOA). Le vice-président Ribó a été invité à la conférence annuelle de la BIOA à Belfast, où il s'est exprimé au nom de la région Europe.

En ce qui concerne la situation des ombudsman régionaux en Italie, la région Europe de l'IIO prévoit organiser à Rome une rencontre à laquelle elle souhaite inviter le président italien Giorgio Napolitano. Le but de cette rencontre est de promouvoir une meilleure compréhension du rôle de l'ombudsman et de se pencher sur la menace de suppression des institutions d'ombudsman en Italie. Rafael Ribó, dans le cadre de son engagement à collaborer avec nos collègues italiens, a rencontré l'Ombudsman de la Toscane et a participé à un atelier sur les droits des migrants qui s'est tenu en Émilie-Romagne.

Des lettres d'appui ont été envoyées par l'IIO au premier ministre et au président du Parlement de la Norvège afin d'exprimer la solidarité de la région avec nos collègues norvégiens après la tragédie de juillet 2011. Par ailleurs, en appui à l'Ombudsman de Castilla La Mancha, le Conseil d'administration de la région Europe a envoyé une lettre au président de cette région afin d'exprimer sa profonde inquiétude face aux tentatives pour abolir purement et simplement l'institution. Enfin, le vice-président régional Rafael Ribó et le Médiateur européen Nikiforos Diamandouros ont assisté à une conférence à Istanbul portant sur le dernier projet de loi turc visant à faciliter la création d'un Bureau d'ombudsman.

Région Amérique du Nord

Retraites et nominations

Robin Matsunaga, Ombudsman de l'État d'Hawaii et membre de l'IIO depuis 1998, a été élu au Conseil d'administration de la région Amérique du Nord lors de la réunion régionale annuelle qui s'est tenue en octobre 2011. Il rejoint ainsi Diane Welborn, Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio) et André Marin, Ombudsman de l'Ontario.

Gord Button a quitté ses fonctions en tant qu'Ombudsman de l'Alberta en août 2011. Il occupait ce poste depuis 2003. Il était aussi membre depuis peu du Conseil d'administration de la région Amérique du Nord. Il avait été trésorier par intérim de l'IIO lors de l'exercice précédent. Peter Hourihan est le nouvel Ombudsman de l'Alberta depuis le 17 octobre 2011. Ruth Cooperrider a succédé à Bill Angrick en tant qu'Ombudsman (Citizen's Aide) de l'Iowa. Elle a été nommée pour un mandat de quatre ans en juillet 2011. L'Ombudsman du Manitoba, Irene Hamilton, a été reconduite dans ses fonctions en mars 2011 pour un second mandat de six ans. Elle a toutefois démissionné de son poste le 4 janvier 2012 pour exercer des fonctions de direction au ministère de la Justice du Manitoba. Mel Holley la remplacera jusqu'à ce qu'un nouvel ombudsman permanent soit nommé. Raymonde Saint-Germain a été reconduite dans ses

fonctions de Protectrice des citoyens du Québec pour un second mandat de cinq ans en juin 2011. Howard Sapers a été reconduit dans ses fonctions d'Enquêteur correctionnel du Canada en février 2012. Tim Koepke a été nommé au poste d'Ombudsman et commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon. Il remplace Tracy-Ann McPhee, dont le mandat a pris fin en avril 2012.

Nouveaux membres

Johanne Savard (Ombudsman de Montréal) et Howard Sapers (Enquêteur correctionnel du Canada) ont rejoint l'IIO en tant que membres institutionnels. Guy Parent (Ombudsman des vétérans, Canada) est le plus récent membre associé de l'IIO. Margie Sollinger (Ombudsman de la Ville de Portland) et Gordon Lind (Ombudsman principal du Salt River Project) ont rejoint l'IIO en tant que membres individuels.

Développements récents

En février 2012, Kevin Fenwick, Ombudsman de la Saskatchewan, a été nommé Commissaire par intérim pour les divulgations faites dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure Commissioner). En tant que Commissaire, l'Ombudsman de la Saskatchewan examine les divulgations d'actes répréhensibles et assure la protection des fonctionnaires dénonciateurs contre les représailles. L'Ombudsman de la ville de Dayton, Diane Welborn, a travaillé sur un projet intitulé « The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations ». Le projet, soutenu par l'IIO, est en cours d'élaboration et prendra la forme d'un séminaire en ligne dont l'objectif est de discuter des caractéristiques générationnelles des plaignants. À la mi-2011, les pouvoirs de l'Ombudsman de l'Alberta, Peter Hourihan, ont été renforcés et ses compétences incluent désormais le College of Physical Therapists of Alberta, l'organisme provincial régissant les physiothérapeutes. En août 2011, André Marin, Ombudsman de l'Ontario, a entrepris une enquête systémique sur la façon dont la province traite l'utilisation, par les gardiens de prison de l'Ontario, d'une force excessive contre les détenus. Cette enquête a été déclenchée suite aux nombreuses plaintes alléguant que de tels incidents sont cachés ou ignorés.

Conférences, rencontres et autres événements

Une formation Sharpening Your Teeth de deux jours, parrainée par l'IIO, a eu lieu à Jacksonville, en Floride, les 24 et 25 octobre 2011. Lors de la réunion annuelle du Conseil d'administration qui s'est tenue à Livingstone, en Zambie, en novembre 2011, la région Amérique du Nord a été représentée par Diane Welborn, Ombudsman de la Ville de Dayton et Wendy Ray, avocat-conseil de l'Ombudsman de l'Ontario. La formation Sharpening Your Teeth V: Advanced Investigative Training for Administrative Watchdogs a eu lieu à Toronto, au

Canada, du 28 au 30 novembre 2011. Cette formation intensive et interactive a permis aux chiens de garde administratifs et aux ombudsmen d'approfondir leurs connaissances sur les techniques d'enquête, grâce au modèle et à l'expertise de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman de l'Ontario (EISO).

RELATIONS EXTÉRIEURES

Relations avec les organismes internationaux

Relations avec le CIC

Plusieurs de nos membres ont établi des relations de travail avec le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC). Le CIC est une association sans but lucratif qui promeut et renforce les institutions nationales des droits de l'homme (INDH), exerce un leadership dans la promotion et la protection des droits de la personne et jouit d'un statut d'observateur au Conseil des droits de l'homme des Nations Unies. L'IIO a entamé en 2009 un dialogue avec le CIC et a été en contact étroit avec l'organisme depuis lors.

En 2011, le secrétaire général Peter Kostelka a assisté à la réunion de Genève du CIC, ainsi qu'à une réunion du Groupe européen des INDH du CIC, qui s'est déroulée à Madrid en septembre 2011. Le secrétaire général a souligné, lors de ces rencontres, l'importance du travail quotidien de l'ombudsman en ce qui concerne la protection et la promotion des droits de la personne. Le Secrétariat général a aussi participé activement aux préparatifs pour la mise en place d'un Secrétariat permanent destiné à appuyer le Groupe européen des INDH du CIC.

En dépit de cette coopération permanente et fructueuse avec le CCI au cours des dernières années, les membres de l'IIO sont de plus en plus nombreux à exprimer leur préoccupation croissante concernant le processus de ré-accréditation du CIC. Leurs réserves concernent surtout le manque de transparence du processus et le manque de compréhension du rôle des institutions d'ombudsman par les organismes engagés dans le processus de ré-accréditation. Lors de sa réunion annuelle qui s'est tenue en Zambie en 2011, le Conseil d'administration a examiné plus avant ces questions et a demandé au secrétaire général de procéder à une enquête auprès des membres de l'IIO pour en apprendre davantage sur leur expérience relative au processus d'accréditation du CIC. L'objectif est de mieux comprendre le processus et de déterminer quels sont les points les

plus préoccupants pour les membres. Il a été convenu que le secrétaire général pourrait alors entamer un dialogue constructif avec les représentants du CIC.

Le Secrétariat général examine actuellement les résultats de l'enquête. L'IIO souhaite profiter de l'occasion pour remercier les membres pour leur participation active et leur contribution essentielle. L'IIO se réjouit de reprendre cet important dialogue avec le CIC pour faciliter le travail conjoint sur les initiatives visant à protéger et à promouvoir les droits de la personne.

Relations avec l'AOMA

À l'occasion de la réunion du Conseil d'administration de l'IIO en Zambie, des représentants de l'Association des ombudsmen et médiateurs africains (AOMA), à savoir M. Paulo Tjipilica, président de l'association et Ombudsman de l'Angola, Mme Thuli Madonsela, secrétaire exécutive et Protecteur public d'Afrique du Sud, ainsi que des membres du personnel de l'association ont été invités à assister à la réunion à titre d'observateurs.

Suite à un dialogue constructif sur les programmes de travail actuels et les réalisations, l'AOMA et l'IIO ont convenu qu'ils partageaient des objectifs similaires, c'est-à-dire renforcer le concept de l'ombudsman et appuyer le travail des institutions d'ombudsman existantes et nouvelles. Les deux parties ont confirmé au cours de la réunion leur volonté d'établir une relation mutuellement avantageuse fondée sur la coopération en vue de partager les pratiques exemplaires en ce qui concerne la surveillance de l'administration publique. En coopération avec le bureau de la secrétaire exécutive de l'AOMA, le Secrétariat général de l'IIO a fait un premier pas dans cette direction en rédigeant un avant-projet de protocole d'entente précisant comment et dans quels secteurs les deux organismes peuvent collaborer.

Relations avec la (*British and Irish*) Ombudsman Association (BIOA)

Le secrétaire général Peter Kostelka a accepté l'invitation de Peter Tyndall, président de la BIOA et Ombudsman des services publics du Pays de Galles, d'assister à la réunion du Comité exécutif de la BIOA en juillet 2011. Le secrétaire général a pu ainsi présenter brièvement le programme de travail actuel de l'IIO et proposer pour l'avenir des initiatives de formation conjointe.

Cette rencontre fructueuse, fondée sur des discussions positives en matière de coopération et de dialogue permanent entre la BIOA et l'IIO, s'est traduite par une nouvelle invitation à assister à une réunion parallèle du Conseil d'administration de la région Europe de l'IIO organisée à Londres en septembre 2011 par l'Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni, Ann Abraham. Une fois de plus, c'est avec plaisir que le secrétaire général

a accepté cette invitation. Il a profité de cette occasion pour poursuivre les discussions avec le président de la BIOA, Peter Tyndall et le secrétaire, Ian Pattison, afin d'examiner la manière dont pourrait être structurée et organisée la coopération entre les deux organismes de sorte que leurs membres respectifs puissent en tirer le plus grand profit.

Participation de l'IIO à des événements internationaux

Grâce à l'engagement des membres du Conseil d'administration, l'IIO a été encore une fois en mesure de participer, au cours de l'année écoulée, à nombre de conférences, séminaires et autres événements organisés à l'étranger. Comme dans les années passées, des représentants du Conseil d'administration ont saisi l'occasion fournie par ces conférences et ces événements pour informer les participants du travail accompli par l'IIO et discuter de la possibilité de mettre en place des activités communes.

En octobre 2010, les vice-présidents de la région Amérique latine et Caraïbe et de la région Europe, Arlene Brock et Rafael Ribó, ont représenté l'IIO lors du 15e Congrès de la Fédération des ombudsmans ibéroaméricains (*Federación Iberoamericano del Ombudsman – FIO*). Le congrès, qui s'est tenu du 25 au 29 octobre 2010 en Colombie, avait pour thèmes la migration et la sécurité publique. Mme Brock et M. Ribó ont profité de l'occasion pour engager des pourparlers avec Beatriz Merino, alors présidente de la FIO et Ombudsman du Pérou, dans le but d'améliorer les relations entre la FIO et l'IIO et établir des avenues de coopération, par exemple des programmes communs de formation.

En 2011, la Lituanie a assuré la présidence tournante de l'OSCE et a mis un accent particulier sur les responsabilités, les défis et les possibilités en lien avec le renforcement des institutions nationales des droits de l'homme. Le secrétaire général de l'IIO a participé activement à ce dialogue en prenant d'abord part à Vienne en avril 2011 à la Réunion supplémentaire sur la dimension humaine avec d'autres éminents participants, puis à une conférence de l'OSCE organisée à Vilnius en juillet 2011 pendant laquelle il a présenté les travaux d'un groupe de travail sur le thème « Les relations des institutions nationales des droits de l'homme (INDH) avec le pouvoir exécutif – responsabilités mutuelles, attentes et résultats ».

En août, M. Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne et vice-président de la région Europe, a assisté à une conférence tenue au Kazakhstan. Le thème de la conférence était « The State and the Individual: 20 years of development of

Kazakhstan on the way to progress ». M. Ribó, qui représentait l'IIO, a fait une allocution sur l'ombudsman et les droits de la personne.

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.

Thomas Hammarberg, ancien **Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe**, a rencontré le secrétaire général Peter Kostelka en juillet 2011 lors d'une réunion de l'OSCE à Vienne. M. Hammarberg a discuté avec celui-ci des thèmes et des priorités à venir du Conseil de l'Europe. M. Kostelka a parlé des préoccupations entourant les institutions d'ombudsman et des difficultés qu'elles éprouvent à l'égard du processus d'accréditation du CIC.

En octobre 2011, une délégation de la ***Defensoría General de la Nación (Argentine)*** a profité d'un voyage d'affaires en Autriche pour rencontrer le secrétaire général, se familiariser avec l'IIO et en apprendre davantage sur ses principes, ses travaux et ses critères l'adhésion.

Des rencontres bilatérales de ce type permettent d'examiner les différentes possibilités de coopération, d'informer les institutions non membres des travaux menés par l'IIO et de préciser les avantages de l'adhésion ; elles facilitent aussi les échanges d'informations et d'expériences et le partage de pratiques exemplaires. Le Secrétariat général de l'IIO invite donc cordialement tous ses membres à profiter de leurs voyages d'affaires en Autriche pour lui rendre visite.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément aux statuts de l'IIO, les membres du Bureau (dirigeants), c'est-à-dire le président, le vice-président et le trésorier sont élus tous les ans au cours de la réunion annuelle du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration a donc procédé à l'élection du président, du vice-président et du trésorier lors de sa réunion en Zambie en octobre 2011. Le Conseil d'administration a renouvelé sa confiance au Comité exécutif actuel et a confirmé la présidente Beverley Wakem, le vice-président Thomas Frawley et le trésorier Alan Lai dans leurs fonctions. Le secrétaire général Peter Kostelka, qui a présidé ces élections, est un membre permanent du Comité exécutif. En vertu des statuts, il ne peut se présenter aux élections.

Des changements sont aussi intervenus dans la composition du Conseil d'administration au cours de l'exercice. De nouveaux membres de trois des six régions de l'IIO y ont ainsi fait leur entrée. À la fin de l'automne 2011, la région Asie a accueilli Mme Youngran Kim, présidente de l'ACRC (Corée) au sein du Conseil d'administration et a élu M. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) au poste de vice-président régional. En septembre 2011, Mme Déborah Traoré, Médiateur du Faso, a été élue au Conseil d'administration par les dirigeants de la région Afrique. Robin Matsunaga, Ombudsman de l'État d'Hawaï, a lui été élu en octobre 2011. Il est l'un des trois dirigeants de la région Amérique du Nord.

Ainsi, les six régions de l'IIO sont maintenant pleinement représentées au sein du Conseil d'administration de l'IIO depuis octobre 2011, et on ne peut que s'en réjouir.

SECRETARIAT GÉNÉRAL

Depuis septembre 2009, le Secrétariat général de l'IIO appuie le travail du secrétaire général et fournit également une assistance et des services au Conseil d'administration. Christine Stockhammer, chef du Secrétariat général, a démissionné de son poste en septembre 2012 pour entreprendre une nouvelle carrière au sein de la fonction publique. Son rôle a été essentiel dans l'équipe qui a assuré le déménagement sans heurt du siège de l'IIO à Vienne, en Autriche.

Grâce à elle, le Secrétariat général est maintenant bien établi et apporte une contribution majeure au renforcement de l'IIO dans le monde entier.

Ulrike Grieshofer a été nommée chef du Secrétariat général par Peter Kostelka en septembre 2012. Mme Grieshofer est titulaire d'un diplôme en droit de l'Université de Vienne et d'un diplôme avec mention en droits de l'homme. Elle a reçu une bourse Fulbright pour entreprendre des études en droit international à la Stanford Law School. Elle a acquis au cours des ans une vaste expérience auprès du Parlement européen, du ministère autrichien des Affaires étrangères, de la Cour européenne des droits de l'homme à Strasbourg et, plus récemment, de la Cour constitutionnelle autrichienne.

Avec Ursula Bachler et Karin Wagenbauer, Ulrike Grieshofer formera l'équipe principale du Secrétariat général de l'IIO. Le Secrétariat général recrute également des stagiaires en tant que personnel temporaire. À l'heure actuelle, les stagiaires sont Stefan Gatternig et Victoria Schmid.

FINANCES

En 2011-2012, comme lors des années précédentes, le budget de l'IIO a été géré par le Secrétariat général et le trésorier sur la base des pratiques exemplaires de la politique budgétaire présentée par le Conseil d'administration en 2009. Les principes d'économie, d'efficacité, de transparence et de prudence sont strictement respectés. Toutes les opérations ont été autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration par l'entremise de rapports trimestriels détaillés. Grâce à une gestion minutieuse des fonds, l'IIO jouit d'une très bonne situation financière.

Les finances de l'IIO reposent sur deux éléments : les contributions versées par les autorités autrichiennes et le Collège des médiateurs autrichiens (Volksanwaltschaft), et les cotisations annuelles versées par les membres.

La majeure partie des dépenses annuelles de l'IIO est couverte par les fonds versés par les autorités autrichiennes et le Collège des médiateurs autrichiens. Ces dépenses incluent les activités courantes, les services techniques et le salaire de trois employés à temps plein. En 2012, le montant prévu par les autorités autrichiennes pour l'IIO est d'environ 365 000 euros, dont 175 000 euros pour

les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie des trois employés et 210 000 euros pour les activités courantes.

Situation financière actuelle

Au 30 juin 2012, l'actif net de l'IIO s'élevait à 168 655 euros. Les engagements financiers pour les projets de l'IIO ayant déjà reçu l'accord du Conseil d'administration s'élèvent à 151 000 euros. Ces engagements reflètent le nombre de projets entrepris par l'IIO au cours des exercices précédents :

Projet	Engagement (montant en euros)
Subventions régionales 2010-2011	30 000
Subventions régionales 2011-2012	27 500
Programme régional de formation de Hong Kong (2012)	10 000
Formation IIO à Vienne (2012)	28 000
Audit 2011-2012	3 000
Rapport annuel 2011-2012 (traduction, impression)	7 000
Étude sur la région Australasie & Pacifique contrat avec le BIM	20 000
Étude sur la région Australasie & Pacifique publication par Springer	7 000
Congrès mondial de l'IIO à Wellington	18 500
TOTAL	151 000*

* au 30 juin 2012

L'IIO est parvenu à établir une assise financière solide et est actuellement en mesure de respecter tous ses engagements. Comme l'IIO souhaite continuer à fournir des services à ses membres, le Conseil d'administration a demandé au Secrétariat général, lors de sa réunion à mi-parcours, de travailler sur un document de stratégie financière décrivant en détail l'obligation de constituer des réserves financières afin d'être en mesure de continuer à fournir des services aux membres de manière sûre et durable.

Le Conseil d'administration a également décidé de renommer le Comité chargé des adhésions en Comité des finances et de lui attribuer de nouvelles responsabilités, dont l'élaboration d'une approche stratégique pour le cadre financier et la recherche d'autres moyens pour générer des revenus. Dans cette optique, le Conseil d'administration a donc suivi la recommandation du Secrétariat général de porter la cotisation des membres institutionnels à 750 euros à compter du 1er juillet 2012.

Cotisations

Les fonds constitués grâce aux cotisations sont l'autre source importante de financement de l'IIO. Les cotisations annuelles représentent en moyenne 65 000 euros. Pendant la période faisant l'objet de ce rapport, environ 80 000 euros de cotisations ont été perçus. Ce montant est exceptionnel et il est peu probable qu'une somme équivalente soit perçue au cours du prochain exercice si aucune mesure supplémentaire n'est prise.

Lors du dernier exercice, 127 des 141 membres institutionnels, c'est-à-dire ceux qui ont rejoint l'IIO avant la réunion à mi-parcours du Conseil d'administration à Hong Kong en mai 2012, étaient en règle et avaient payé leur cotisation 2011-2012 dans les délais prescrits. Quatorze de ces « anciens » membres, soit 10 pour cent du groupe en question, n'ont pas encore réglé leur cotisation. Les six nouveaux membres admis sur décision lors de la réunion de Hong Kong doivent commencer à payer une cotisation en 2012-2013. Les factures leur ont été envoyées en mai 2012, et deux tiers d'entre eux ont déjà payé leur cotisation.

Paiement de la cotisation par région – Membres institutionnels

Région	« Anciens » membres		« Nouveaux » membres	
	Cotisations 2011-2012 payées	Cotisations 2011-2012 non payées	Cotisations 2012-2013 payées	Cotisations 2012-2013 non payées
Afrique	11	3	-	-
Asie	9	5	-	-
Australasie & Pacifique	13	3	-	-
Amérique latine & Caraïbes	10	1	1	-
Europe	72	1	1	2
Amérique du Nord	12	1	2	-
TOTAL	127	14	4	2

L'un des membres institutionnels de la région Afrique qui n'a pas réglé sa cotisation 2011-2012 n'a pas réglé non plus sa cotisation 2010-2011.

Paiement de la cotisation – Membres associés, membres bibliothèques et membres individuels

Les deux membres associés de l'IIO, à savoir la Fédération nationale des conseillers administratifs du Japon et l'Ombudsman des vétérans (Canada), qui est nouvellement admis, sont en règle. Deux des quatre membres bibliothèque et 14 des 21 membres individuels ont réglé leur cotisation 2011-2012. Il convient de souligner que les trois membres individuels nouvellement admis, à savoir l'Ombudsman de la Ville de Portland (États-Unis), l'Ombudsman principal du Salt River Project (États-Unis) et l'Ombudsman de la Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet (Nouvelle-Zélande) ont déjà réglé leur cotisation 2012-2013.

Audit externe

Le Conseil d'administration a décidé lors de sa réunion de Livingstone de confier à Ernst & Young l'audit annuel externe. L'audit (qui est requis en vertu de l'article 26(2) des statuts de l'IIO de 2009), s'est déroulé début juillet 2012.

Il s'agissait d'examiner l'état des recettes et des dépenses et le rapport sur l'actif, en insistant sur le respect des principes comptables largement reconnus et des dispositions législatives. Les processus internes comme la facturation et la comptabilité ont aussi été examinés.

Comme lors des exercices précédents, Ernst & Young a conclu que l'IIO s'est acquitté de ses responsabilités relatives aux exigences comptables. Comme il est indiqué dans le rapport des auditeurs, « *l'état des recettes et des dépenses, y compris le rapport sur l'actif, est conforme aux exigences juridiques et aux règles supplémentaires énoncées dans les statuts de l'IIO et donne une image fidèle des états financiers de l'Institut international de l'Ombudsman au 30 juin 2012 et de son bilan financier pour l'exercice allant du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012* » [traduction]. L'audit n'a pas soulevé de questions requérant une attention particulière.



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

INFORME ANUAL

2011/2012

PREFACIO

Estimados miembros:

Este ha sido un año de mucho trabajo, dominado por el proceso de consulta sobre las propuestas de revisión de los estatutos. Nos gustaría dar las gracias a todos aquellos que han hecho alguna contribución; nos ha impresionado la profundidad de las ideas que subyacen a las propuestas presentadas. Confiamos en terminar los estatutos en la Conferencia Mundial que se celebrará en Nueva Zelanda este año.


Durante el pasado año hemos visto también cómo se han ampliado los programas de formación, tanto a nivel central como en las regiones, y se han recibido un importante número de solicitudes de afiliación. Como consecuencia de estas últimas, hemos dado la bienvenida a la familia del IIO a varios nuevos miembros. Durante el año ha habido cambios en la jefatura de algunas de las oficinas miembros del IIO, y esperamos conocer a nuestros nuevos colegas en su momento.

Son tiempos de retos para nosotros; no solo por el esfuerzo que impone la coyuntura económica global (y, para muchos miembros, por los importantes recortes que han sufrido en sus presupuestos) sino también por los intentos de retroceder en los logros conseguidos en materia de acceso a la justicia y libertad de información. Ser ombudsman en este marco significa ser un defensor incondicional de los estándares profesionales, y a menudo exige valor para resistir todo intento de limitar nuestra jurisdicción. Para el IIO, ello significa también que debemos hacer todo lo que sea posible para ayudar a nuestros colegas a mantener y fortalecer sus facultades y su capacidad de intervención en la forma en que los miembros consideren adecuada.

Nos gustaría dar las gracias a nuestros colegas de la Junta Directiva, así como al equipo de la Secretaría General por otro buen año en el progreso hacia la consecución de nuestros objetivos.



Dame Beverley A. Wakem, DNZM, CBE
Presidenta



Peter Kostelka
Secretario General

Viena, Septiembre de 2012

<u>ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN</u>	<u>97</u>
Miembros del IIO	97
Solicitudes pendientes	98
Procedimiento de vía rápida	100
<u>SERVICIOS & COMUNICACIÓN</u>	<u>100</u>
Apoyo a los miembros del IIO	102
Promocionando el concepto del ombudsman	103
<u>PROYECTOS DEL IIO</u>	<u>104</u>
Formación	104
Investigación: Estudio comparativo	108
Subvenciones regionales	109
Reforma de los estatutos	116
<u>NOTICIAS DE LAS REGIONES</u>	<u>117</u>
Región de África	117
Región de Asia	118
Región Australasia & Pacífico (APOR)	119
Región Caribe & América Latina	122
Región Europea	125
Región América del Norte	127
<u>RELACIONES EXTERNAS</u>	<u>129</u>
Relaciones con organizaciones internacionales	129
Participación del IIO en eventos internacionales	131
Visitas a la Secretaría General	132
<u>JUNTA DIRECTIVA</u>	<u>132</u>
<u>SECRETARÍA GENERAL</u>	<u>133</u>
<u>FINANZAS</u>	<u>134</u>
Situación económica actual	135
Cuotas de afiliación	136
Auditoría externa	137

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

El IIO, con sede en Viena, continúa fortaleciendo su posición en la comunidad mundial de ombudsmán ofreciendo un amplio número de servicios y beneficios. El constante incremento en el número de miembros demuestra que el IIO se está moviendo en la dirección correcta. Durante los últimos doce meses se han unido al IIO 18 nuevos miembros, lo que significa que el número total de miembros se eleva de 156 a 174.

Miembros del IIO

El IIO cuenta actualmente con 147 miembros institucionales (135 en 2010/2011). Además, cuenta con dos miembros asociados (1 en 2010/2011), cuatro bibliotecas (4 en 2010/2011) y 21 miembros individuales (16 en 2010/2011). Los miembros proceden de 81 países diferentes (15 de África, 9 de Asia, 8 de la APOR, 6 de Caribe & América Latina, 41 países de Europa y 2 de América del Norte).

Distribución regional de los miembros del IIO				
Región	institucionales	asociados	bibliotecas	individuales
África	14	-	-	1
Asia	14	1	-	2
APOR	16	-	1	4
Caribe & América Latina	12	-	-	-
Europa	76	-	1	3
América del Norte	15	1	2	11
Total (por región)	147	2	4	21

Número total en 2011/2012: 174
(Número total de miembros del IIO en 2010/2011: 156)

El incremento en un nueve por ciento del número de miembros institucionales en el periodo 2011/2012 resulta coherente con la tasa media de crecimiento de la afiliación institucional desde el periodo 2009/2010. Cinco nuevos miembros fueron admitidos en la reunión de la Junta Directiva en Livingstone en 2011, a saber, la Oficina del Ombudsmán de Jordania (Región de Asia), el Ombudsmán de Sint Maarten (Región del Caribe & América Latina), el Ombudsmán de la comunidad de habla alemana (Bélgica, Región de Europa), el Síndic de Greuges de Barcelona (España, Región de Europa, y el Procurador del Común (Castilla y León, España, Región de Europa).

La Junta Directiva aprobó también seis nuevas admisiones tras la reunión intermedia de 2012 de la Junta celebrada en Hong Kong. La Defensoría del Pueblo (Santa Fe, Argentina, Región del Caribe & América Latina), el Ombudsman de Montreal (Canadá, Región de América del Norte), el Investigador Correccional (Canadá, América del Norte), así como el *Difensore regionale* (Lombardía, Italia), el *Difensore civico* (Toscana, Italia), el Diputado del Común (Islas Canarias, España) de la Región de Europa fueron bienvenidos a la familia del IIO. Siguiendo el procedimiento de vía rápida, el Ombudsman de Botswana (Región de África) volvió a unirse al IIO en la primavera de 2012.

Solicitudes pendientes

Muchas instituciones de ombudsman y ombudsman individuales han solicitado información sobre el proceso para convertirse en miembro del IIO. En el periodo 2011/2012 la Secretaría General ha recibido 21 solicitudes de información según la siguiente distribución regional:

Solicitudes de información sobre afiliación en el periodo 2011-2012

África:

- Institución del Ombudsman de Etiopía (Etiopía)
miembro institucional
- Comisión de Derechos Humanos y Justicia Administrativa (Ghana)
miembro institucional
- Oficina del Ombudsman (Malawi)
miembro institucional
- Oficina del Ombudsman (Sierra Leona)
miembro institucional

Asia:

- Ombudsman de las Pequeñas y Medianas Empresas (Corea)
miembro institucional
- Oficina del Ombudsman (République kirghize)
miembro institucional

APOR:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justiça* (Timor Oriental)
miembro institucional

Caribe & América Latina:

- *CENE Home Care Company Ombudsman* (Brasil)
miembro individual
- *Ouvidoria-Geral da UFRJ* (Brasil)
miembro individual

Europa:

- *Médiatrice de la Ville de Paris* (Francia)
miembro institucional
- *Difensore civico della Regione Emilia-Romagna* (Italia)
miembro institucional
- *Ombudsman regionale delle Marche* (Italia)
miembro institucional
- *Difensore civico della Regione Piemonte* (Italia)
miembro institucional
- Institución del Ombudsman (Kosovo)
miembro institucional
- Ombudsman de la República de Letonia (Letonia)
miembro institucional
- Ombudsman Municipal de Rotterdam (Países Bajos)
miembro institucional
- Ombudsman de Belgrado (Serbia)
miembro institucional
- Defensor del Pueblo de la Región de Murcia (España)
miembro institucional
- Profesor Asociado de la Universidad Europea (Chipre)
miembro individual

América del Norte:

- Comisionado de Información (Canadá)
miembro individual
- Abogado canadiense (Canadá)
miembro individual

Todas las instituciones mencionadas anteriormente han recibido asesoramiento sobre el proceso de solicitud de afiliación al IIO, y se les ha solicitado la cumplimentación del cuestionario de solicitud de afiliación del IIO, habiéndoles facilitado asimismo la documentación oportuna. Tres instituciones de ombudsman (la Institución del Ombudsman de Etiopía, la Oficina del Ombudsman de Malawi y la Oficina del Ombudsman de Sierra Leona), y una individual de Chipre habían enviado ya una amplia documentación de solicitud

antes del término del año de afiliación 2011/2012. Sus solicitudes serán objeto de consideración en la próxima reunión de la Junta que se celebrará en Wellington.

Las decisiones sobre las solicitudes de afiliación presentadas por el Ombudsman para las Pequeñas y Medianas Empresas de Corea, la *Médiatrice de la Ville de Paris* (Francia) y la Ombudsperson Institution (Kosovo) a principios del año de afiliación 2011/2012 serán también objeto de análisis en la reunión de la Junta en Wellington.

Procedimiento de vía rápida

En agosto de 2011, el Ombudsman de Botswana manifestó su interés en volver a formar parte del IIO. Sobre la base del llamado “procedimiento de afiliación de vía rápida” introducido en 2009/2010 para miembros anteriores que hubieran abonado sus tarifas hasta 2008, el IIO brindó a la oficina de Botswana la oportunidad de renovar su afiliación institucional al IIO sin necesidad de pasar el minucioso procedimiento de solicitud aplicable a aquellos solicitantes que nunca antes hubieran tenido la condición de miembro.

SERVICIOS & COMUNICACIONES

Para mejorar el intercambio de información entre sus miembros, el IIO actualizó con éxito su presencia en internet, y en otoño de 2010 lanzó la página web del Instituto (www.theioi.org). Ya desde el primer momento, la página web del IIO atrajo a un gran número de visitantes, que ha continuado incrementándose durante los dos primeros años de su existencia.

En el periodo que abarca este informe (desde el 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012), la página web del IIO ha recibido unos 27.600 visitantes de 148 países diferentes. Como en el caso del año pasado, la mayoría de estos visitantes proceden de países europeos, seguidos de un alto porcentaje de usuarios de América del Norte; los visitantes de la Región de Asia ocupan la tercera posición.

Visitas al sitio web (por región)	
Región	%
Europa	48
América del Norte	29
Asia	10
Caribe & América Latina	6
APOR	4
África	3

Además de la completa información a la que actualmente se puede acceder a través de la página web, el IIO ha venido informando a sus miembros (así como a las instituciones solicitantes, principales partes interesadas, estudiantes y el público interesado en las noticias relacionadas con el ombudsman) a través de su boletín de noticias semanal “*Ombudsman News*”, un servicio que ha conseguido una gran aceptación y que es ya popular, con unos 1000 receptores. Aunque la Secretaría General revisa constantemente informes y noticias internacionales sobre asuntos vinculados con el ombudsman, toda contribución de nuestros miembros, sea en forma de breve informe, nota de prensa o artículo, es apreciada y más que bienvenida. Así que, si dispone de alguna información o ha habido algún acontecimiento en su oficina que considere interesante para otros miembros, rogamos remita una copia de la información a la Secretaría.

Desde que el IIO lanzara su nueva página web en otoño de 2010, desde dicha web puede accederse a un amplio directorio de miembros online, y simplemente con apretar una tecla se puede descargar un perfil con los datos básicos de las instituciones miembros del IIO. En su reunión anual de 2011, la Junta Directiva del IIO aprobó por unanimidad la reintroducción de una versión impresa del directorio del IIO, y en diciembre de ese año se remitió a cada institución miembro una copia en papel de este directorio, en el que se enumeran la totalidad de los miembros institucionales del IIO. Hubo un elevado número de comentarios, lo que, en general, resultó positivo, confirmando la existencia de una importante demanda de tal publicación. Como consecuencia de ello, en 2012 el IIO publicará una versión actualizada del directorio del IIO que distribuirá entre todos sus miembros a finales del año.

Como reflejo de su compromiso de facilitar a sus miembros información bien elaborada y presentada sobre el marco legal y el mandato general de las instituciones miembros, el IIO hace lo posible por recopilar, almacenar y difundir estudios científicos sobre la institución de ombudsman en todas las regiones del IIO. La Secretaría General no solo se ha convertido en un punto básico de contacto para el intercambio de información entre las instituciones

miembros: un creciente número de no miembros se dirigen a ella en busca de información sobre el IIO y sus actividades. Como resultado de especial satisfacción, los archivos del IIO (inaugurados en 2010) siguen creciendo y son cada vez más reconocidos como una valiosa fuente de información para universidades, estudiantes, organizaciones asociadas y editoriales.

Ninguno de estos progresos habría sido posible sin el apoyo y la colaboración del personal que integra la Secretaría General, que diariamente presta una ayuda excepcional a la Junta Directiva del IIO y, en particular, al Comité Ejecutivo. Desde su traslado en 2009, la Secretaría General del IIO se ha convertido en un importante punto de contacto, habiéndose comprometido a tratar las preguntas y solicitudes, tanto de miembros como de personas que no sean miembro, de forma rápida, eficaz y a completa satisfacción de todos.

Apoyo a los miembros del IIO

En agosto de 2011, el IIO tuvo conocimiento del intento de supresión de la institución del **Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha** (España). La presidenta del IIO, Beverley Wakem, DNZM, CBE, el Secretario General del IIO, Peter Kostelka, y el Vicepresidente regional de Europa, Rafael Ribó, manifestaron de inmediato su preocupación en una carta formal dirigida a la Presidenta de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. La carta hacía hincapié en la importancia del trabajo del Defensor del Pueblo en el desarrollo de un gobierno transparente y, fundamentalmente, de los principios del Estado de Derecho, especialmente en Europa, donde la labor del ombudsman se sigue viendo como un elemento esencial y necesario para el desarrollo y mantenimiento de una democracia transparente y responsable. En su carta, el IIO destacaba también la importancia de las instituciones de ombudsman a la hora de garantizar el acceso de los ciudadanos a la justicia, un hecho ampliamente reconocido por otras organizaciones de prestigio, como la Asamblea General de Naciones Unidas. La presidenta Wakem, el Secretario General Kostelka y el Vicepresidente regional de Europa, Sr. Ribó, urgieron así a las personas encargadas de tomar la decisión a tener estos hechos en cuenta, dejando claro que tanto el IIO como toda la comunidad internacional de ombudsman consideraría la supresión de la institución independiente del Defensor del Pueblo como una decisión retrógrada y lamentable. Finalmente, indicaron que toda decisión de supresión no solo sería totalmente ajena a los estándares internacionales modernos, sino que carecería de precedentes en toda Europa.

Uno de los nuevos miembros institucionales del IIO, la Oficina del **Ombudsman de Jordania** ha establecido una constructiva relación con el Banco Mundial, y el

IIO tuvo el honor de apoyar a la institución en el marco de tan exitosa iniciativa. En abril de 2012, el Tesorero del IIO, Alan N. Lai, y el Secretario General del IIO, Peter Kostelka, aceptaron de buen grado la invitación a asistir al taller consultivo informal que organizaron conjuntamente la Oficina del Ombudsman de Jordania y el Banco Mundial en Amman (Jordania). Durante las conversaciones iniciales, los funcionarios del IIO dejaron patente la voluntad del Instituto de apoyar a uno de sus nuevos miembros en sus esfuerzos por desarrollar su capacidad. Fue una reunión altamente productiva que se desarrolló en un ambiente abierto y constructivo apropiado para un intercambio integral de ideas y posibilidades de cooperación futura. El Sr. Lai y el Sr. Kostelka estuvieron encantados de conocer al personal asignado durante una visita informal a la Oficina del Ombudsman, habiendo manifestado su más sincero reconocimiento y aprecio por lo mucho que la Oficina del Ombudsman de Jordania ha conseguido en el poco tiempo transcurrido desde su creación.

Promocionando el concepto del ombudsman

En enero de 2012, el Diálogo Norte-Sur del Parlamento Austríaco, un proyecto austríaco de cooperación al desarrollo cuyo principal objetivo es el fortalecimiento del apoyo político y social a las políticas de desarrollo y a la cooperación internacional, tanto en el ámbito nacional como a nivel bilateral, se puso en contacto con el Ombudsman de Austria, Peter Kostelka, en su condición de Secretario General del IIO, después de que dos miembros del Parlamento de Mozambique manifestaran su deseo de realizar una visita de trabajo a la Secretaría General del IIO con sede en Viena.

Los miembros del Parlamento de Mozambique, Dr. José Mateus M. Kathupa y Luis Júnior Dava, ofrecieron información sobre la situación general en Mozambique, y sobre el hecho de que en la constitución se prevé el establecimiento de una institución de ombudsman (*Provedor de Justiça*). No obstante, a lo largo de la visita no se adoptaron iniciativas concretas dirigidas a la creación de tal institución, lo que resultó sorprendente teniendo en cuenta que el perfil del actual volumen de trabajo del Comité de Peticiones del Parlamento refleja claramente la importancia y la necesidad de crear una tal institución. De todos modos, y siendo realistas, la razón principal del retraso en la creación de tal institución puede radicar en una falta de recursos financieros, así como en la falta de experiencia en lo relativo a la gestión de quejas en general.

Durante las conversaciones preliminares, resultó evidente que Mozambique necesitaría asistencia durante el debate político sobre la puesta en marcha de la institución del ombudsman, y, principalmente, durante la fase inicial de

su desarrollo efectivo. El Secretario General Kostelka aseguró que se había conseguido trasladar a los visitantes de Mozambique la disposición del IIO a compartir su experiencia y conocimiento en el campo del ombudsman y en la gestión de quejas, ofreciéndoles en consecuencia la posibilidad de entrar en contacto con sus homólogos en el ámbito regional, concretamente con la Región de África del IIO y su Vicepresidente regional, el Sr. John Walters, y con la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA); ambos ofrecieron inmediatamente su apoyo, poniéndose a disposición de Mozambique para colaborar con ellos con el fin de lograr el objetivo de crear una institución de ombudsman lo antes posible.

En junio de 2012, el Vicepresidente regional de África confirmó que el Parlamento mozambiqueño había de hecho procedido al nombramiento de Sr. José Ibraimo Abudo como Ombudsman (*Provedor de Justiça*) de Mozambique, y que esta institución había sido admitida como miembro de AOMA.

PROYECTOS DEL IIO

Formación

Informe de la Presidenta del Comité de Formación¹

Desde el año 2009 el IIO se ha encaminado de forma deliberada a dar cumplimiento a su encargo de alentar la formación, el establecimiento de redes y el intercambio de información entre miembros. Ha habido una voluntad decidida de crear asociaciones con otras entidades de formación y rendición de cuentas; en consecuencia, el IIO ha apoyado la realización de programas de formación tanto en su sede central en Viena como en las regiones.

Recientemente, la Secretaría ha realizado una encuesta entre los miembros para identificar los programas de formación existentes, así como las necesidades y preferencias de sus miembros. La encuesta está siendo aun objeto de análisis integral, pero un primer resumen revela que las conferencias son el vehículo principal en los programas de formación, y que existe cierta apetencia entre los miembros de recibir formación en investigación y de establecer redes con colegas en el ámbito internacional.

¹ Contribución de la Presidenta del Comité de Formación, Arlene Brock, Ombudsman para Bermuda y Vicepresidente regional de la Caribe y América Latina

Como estrategia plurianual, la Junta decidió ofrecer y colaborar con la organización de cursos “inmediatos” ya existentes a impartir tanto en Viena como en las regiones. Como resultado, el IIO albergó en dos ocasiones (noviembre de 2010 y junio de 2011) el curso de formación “*Sharpening Your Teeth*” (Afilando sus Dientes, o SYT), creado y ofrecido por el Ombudsman de Ontario, André Marin; los cursos fueron gratuitos para los miembros del IIO. Otro curso SYT fue ofrecido de forma complementaria en la reunión de la Asociación del Ombudsman de Estados Unidos en octubre de 2011, siendo igualmente gratuita la inscripción para los miembros del IIO. El IIO prestó asimismo apoyo financiero a los talleres de trabajo sobre la gestión de quejas carentes de fundamento y sobre la gestión eficaz de quejas, organizados conjuntamente por el Ombudsman de Hong Kong y la Comisión contra la Corrupción de Macao entre los días 21 y 25 de mayo de 2012.

A primeros de 2011, la Presidenta del Comité de Formación tuvo acceso a un curso sobre investigaciones preliminares; introducido por la Asociación (Británica e Irlandesa) de Ombudsman, fue presentado y celebrado en la Queen Margaret University de Edimburgo (Escocia). Tras varias negociaciones y el ajuste del contenido del curso por parte de la Secretaría del IIO, el curso fue impartido en Viena en Septiembre de 2012.

En la reunión de la Junta celebrada en Zambia en 2011, el Comité de Formación se reunió para explorar ideas sobre oportunidades de formación rentables que facilitarían al tiempo la creación de redes entre los miembros y otras instituciones de rendición de cuentas. Entre las ideas que surgieron se incluyen el aumento del intercambio de experiencias a través del boletín de noticias del IIO mediante la inclusión de resúmenes de casos enviados por los miembros, la asociación con institutos locales y con universidades para ofrecer cursos sobre el ombudsman, y la maximización de la utilización de las herramientas de comunicación electrónica como webinars para ofrecer formación sobre derechos humanos (especialmente para informes de la OPCAT y de las INDH).

El boletín de noticias, la oferta de cursos y las becas han tenido un comienzo fuerte y sólido. El objetivo del IIO de fortalecer el trabajo del ombudsman en todo el mundo a través de una formación sólida, del establecimiento de redes y de otras actividades, exigirá ayuda adicional para permitir el desarrollo de la función esencial de coordinación de esta iniciativa que realiza la Secretaría.

APOR: Formación Regional durante el año 2012²

En apoyo del objetivo del IIO de desarrollar y poner en marcha programas de formación para los miembros, su personal y otras personas interesadas, la Oficina del Ombudsman de Hong Kong y el Comisionado contra la Corrupción de Macao se unieron para organizar de forma conjunta un programa de formación sobre gestión de quejas que se celebró en Hong Kong y en Macao entre los días 21 y 25 de mayo de 2012. El programa, que recibió una subvención del IIO, reunió a un total de 41 participantes de distintas jurisdicciones, incluyendo China, Hong Kong, Indonesia, Irán, Japón, Corea, Macao, Malasia, Nueva Zelanda, Pakistán y Tailandia.

El programa formativo incluyó cuatro talleres de trabajo. Bruce Barbour, Ombudsman de Nueva Gales del Sur (Australia), y Chris Wheeler, Ombudsman Adjunto, patrocinaron dos talleres de trabajo de día completo titulados “*Managing Unreasonable Complaints*” („Gestionar quejas carentes de fundamento) y “*Effective Complaint Management*” (Gestionar quejas de forma efectiva), celebrados respectivamente en Hong Kong y Macao, en los que se examinaron los principios subyacentes, las estrategias de superación y las aptitudes para un discurso eficaz a la hora de gestionar quejas carentes de fundamento, así como los elementos esenciales y las mejores prácticas para gestionar quejas de forma efectiva.

Nahee Lee, Director General Adjunto de la Comisión Anticorrupción y pro Derechos Civiles de la República de Corea, fue el ponente de otro taller de trabajo sobre “*e-People, integrated online portal*”. Habló sobre el uso de las nuevas tecnologías en Corea para crear un servicio de ventanilla única para el tratamiento de peticiones, propuestas y debates políticas mediante la integración de la totalidad de los canales de las organizaciones administrativas a los que la gente tiene acceso, tanto en el ámbito local como a nivel internacional. Este servicio central ha recibido ya el Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público.

Además de las aptitudes esenciales y de la infraestructura para gestionar quejas, otro taller de trabajo trató sobre el “lado suave” de la gestión de las quejas, presentando el modelo cuerpo-mente-espíritu, una integración de los conceptos filosóficos de oriente y de occidente. La profesora Cecilia Chan, Decana Asociada de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Hong Kong, presentó este modelo y pudo demostrarlo gracias a la intervención de los participantes con interés en mejorar su bienestar mental mientras gestionan las quejas.

2 Contribución del Ombudsman de Hong Kong y del Comisionado contra la Corrupción de Macao

Conjuntamente con los talleres de trabajo, los participantes asistieron a un programa social. De este modo, se permitió que los participantes compartieran sus prácticas y experiencias concretas formando parte de un intercambio cultural relajado e informal. Los participantes disfrutaron de las actividades, valorando la posibilidad ofrecida de crear relaciones y redes con los otros. En general, los participantes consideraron el programa a la vez útil y oportuno. Un total de 30 participantes devolvieron los formularios de evaluación cumplimentados. Sus comentarios resultaron de lo más alentador. De forma unánime, hablaron muy bien del programa y afirmaron que se lo recomendarían a otros.

Formación del IIO 2012

Siguiendo el éxito de los dos programas de formación SYT ofrecidos por el Ombudsman de Ontario, André Marin, y respaldados por el IIO, a los que asistieron 80 participantes de todas las regiones del mundo, la Junta Directiva del IIO acordó de forma unánime ofrecer un seminario de formación adicional a los miembros del IIO en el mes de septiembre de 2012 en Viena (Austria).

En esta ocasión, la sesión de formación para el personal de investigación del ombudsman estuvo dirigida por un grupo de acreditados formadores, en colaboración con la Queen Margaret University (QMU) de Edimburgo, que ha logrado prestigio en la formación de personal de las instituciones de ombudsman en la práctica de la gestión de quejas. La formación específica del IIO tuvo lugar en inglés, y consistió en un programa de formación de tres días que incluyó valoración de las quejas, investigación efectiva, fase de conclusiones, comunicación efectiva e informe.

El IIO ofreció este curso de formación de nivel alto de forma gratuita a instituciones miembros al corriente en el pago de sus cuotas, y, por tercera vez, el IIO (con el apoyo de la ciudad de Viena) pudo conceder cinco becas para instituciones con recursos limitados. Las becas fueron concedidas por el Comité Ejecutivo del IIO, resultando beneficiarias las instituciones de Sierra Leona, Botswana, Pakistán, Ucrania y Lituania.

El curso de formación fue seguido por 36 participantes de 23 países diferentes, representando a las seis regiones mundiales del IIO. Los participantes no solo valoraron la oportunidad brindada para reforzar sus conocimientos sobre procedimientos de investigación, sino también, y especialmente, la posibilidad de entrar en contacto con compañeros de todo el mundo, considerando este foro único como una oportunidad para establecer nuevos contactos, intercambiar experiencias y construir nuevos vínculos con sus homólogos de distintos orígenes tanto culturales como legales.

Formación del IIO en Viena – septiembre de 2012	
Región	País
África	Botswana / Sierra Leona / Sudáfrica
APOR	Hong Kong / Nueva Zelanda
Asia	Pakistán / Tailandia
Caribe & América Latina	Argentina / Perú
Europa	Austria / Bélgica / Eslovenia / España / Estonia Gibraltar / Italia / Lituania / Portugal / Reino Unido / República Eslovaca / Serbia / Ucrania
América del Norte	Canadá

Investigación: Estudio comparativo de la APOR

El estudio comparativo sobre instituciones de ombudsman en la Región de Australasia & Pacífico (APOR) del IIO fue finalizado con éxito durante el año de afiliación 2012. El IIO encargó la realización de este estudio con el fin de facilitar a los miembros información bien elaborada y presentada sobre las bases legales, los mandatos generales y las actividades de las instituciones individuales de ombudsman. Al mismo tiempo, el estudio de investigación se utilizará como referencia para negociar con organizaciones internacionales el patrocinio de futuros estudios similares que cubran otras regiones del IIO con más instituciones miembros (razón por la que precisarán financiación externa adicional).

Entre la primavera de 2011 y el verano de 2012, el Instituto de Derechos Humanos Ludwig Boltzmann, una institución austríaca de investigación independiente, llevó a cabo un estudio comparativo que vino a completar el exitoso estudio sobre la Región de Europa realizado por Gabriele Kucsko-Stadlmayer entre 2005 y 2006.

En la primera fase de este proyecto, los investigadores recurrieron a la metodología utilizada por Kucsko-Stadlmayer, adaptándola a un contexto no europeo. Basándose en el estudio inicial de los datos de las jurisdicciones e instituciones concernidas, se remitió a cada institución, a través de la Secretaría General del IIO, un cuestionario exhaustivo ampliamente precompletado. En la segunda fase se produjeron los contactos de seguimiento con las instituciones para verificar algunos aspectos de la información recibida. La tercera fase consistió en la elaboración de un borrador del estudio basado en los datos recogidos, los marcos legales respectivos y la bibliografía revisada.

El estudio de la Región APOR, que es la segunda fase del proyecto, se divide en dos partes: la primera, que analiza varias instituciones de ombudsman, y, la segunda, que ofrece una visión general de los datos recabados por cada ombudsman. La comparación analítica de las instituciones de ombudsman muestra su grado de heterogeneidad y proporciona una visión general completa de las características comunes y de las especificidades y peculiaridades de las instituciones. En la introducción se resume el desarrollo histórico del ombudsman y la formación de los estándares internacionales que han influido en las instituciones durante los últimos 50 años.

A ello le sigue la descripción, análisis y comparación de los distintos aspectos de la institución del ombudsman, dividido en cinco capítulos: marco legal, mandato, facultades, reconocimiento y alcance, y ejemplos de buenas prácticas. En cada uno de los capítulos, el estudio hace una breve mención de los estándares internacionales que podrían tener repercusión en las instituciones de ombudsman en relación con los aspectos analizados.

La segunda parte del estudio incluye informes separados sobre las 16 diferentes jurisdicciones, poniendo de relieve sus funciones principales, esto es, su base legal, estatus legal y organización; el mandato, objeto de control y estándar de control; sus facultades (incluyendo la calidad legal y el impacto de los resultados de los procedimientos de investigación); su relación con la administración, con el poder judicial y con los legisladores, y otras características especiales.

El estudio será publicado por Springer a finales de 2012, bajo el título “*Australasia and Pacific Ombudsman Institutions*”. Para facilitar el acceso a la publicación y promover el trabajo académico sobre instituciones de ombudsman, se invitará a los miembros a disfrutar de acceso electrónico a la publicación de forma gratuita a través de SpringerLink. Los principales resultados del estudio estarán igualmente disponibles en la página web del IIO.

Subvenciones regionales

En su esfuerzo por seguir aumentando la visibilidad regional del IIO, en su reunión de Zambia de noviembre de 2011 la Junta Directiva decidió poner de nuevo a disposición de sus miembros las subvenciones regionales para el periodo 2011/2012. Esta decisión fue continuación de la exitosa primera ronda de subvenciones regionales del IIO de 2010/2011. La nueva ronda de subvenciones regionales del IIO generó un gran interés dentro de la comunidad internacional del ombudsman, y la Secretaría General recibió un importante

número de solicitudes de subvenciones regionales antes de la finalización del plazo a mediados de enero de 2012.

La mayoría de los proyectos para los que se solicitó financiación fueron iniciativas de formación para el personal del ombudsman. Algunos proyectos incluían también comunicación pública y actividades de investigación. Tras la consulta con el Vicepresidente regional, la Secretaría General del IIO presentó una preselección de solicitudes admitidas; tras nuevas remisiones de documentación por parte de las instituciones correspondientes, la Junta Directiva del IIO aprobó las siguientes solicitudes:

Seminario: OPCAT & Ombudsman³

El IIO de Europa, en colaboración con el Ombudsman polaco, organizó el seminario sobre „OPCAT & Ombudsman“, que tuvo lugar del 13 al 15 de septiembre en Varsovia (Polonia). El objetivo principal de este seminario fue la discusión y adopción de acuerdos sobre las aptitudes requeridas para convertirse en defensor de la puesta en marcha del Protocolo de Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura en los estados nacionales. El seminario contó con tres ponentes principales: el profesor Zbigniew Lasocik, del Subcomité para la Prevención de la Tortura (SPT), Mauro Palma, del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT) y Barbara Bernath, de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT). El debate de la mesa se centró en un abanico de aspectos entre los que se incluyeron los distintos tipos de mecanismos de prevención, la metodología para realizar visitas, las recomendaciones derivadas de las inspecciones y su seguimiento. Un total de 52 participantes, en representación de un importante número de instituciones de ombudsman de Europa, mostraron con su asistencia a este seminario su interés en el desarrollo de un entendimiento más integral sobre los Mecanismos de Prevención de la Tortura.

Seminario: Mejores prácticas en la prestación privada de servicios públicos³

En colaboración con el IIO de Europa y con el Cercle de Economia de Barcelona, la oficina del Ombudsman de Cataluña albergó un seminario sobre “Los derechos y las mejores prácticas en la prestación privada de servicios públicos. El papel del Ombudsman”. El seminario se celebró los días 21 y 22 de noviembre de 2011 en Barcelona (España), y se centró en la necesidad de que las empresas privadas rindan cuentas por el creciente número de servicios públicos que actualmente vienen prestando. Además de esto, el seminario analizó los mecanismos y prácticas actualmente inherentes a las autoridades públicas que pueden ser objeto de transferencia para desarrollar de forma importante la

3 Contribuciones del Vicepresidente regional de la Región de, Rafael Ribó

rendición de cuentas de las empresas privadas que prestan servicios públicos. Los ponentes fueron John Dalli, el Comisario europeo de Salud y Políticas de Consumidores, Brian Thompson, profesor de derecho senior en la Universidad de Liverpool, el profesor Philip Langbroek, de la Administración de Justicia y Organización Judicial de la Universidad de Utrech, Peter Tyndall, Ombudsman de Servicios Públicos para Gales y Presidente de la Asociación (Británica e Irlandesa) de Ombudsman, y Eric Houtman, Ombudsman belga para la energía. En total tomaron parte en el seminario 53 participantes procedentes de instituciones de ombudsman y de otras organizaciones.

Peru: Plataforma para la formación de personal⁴

Desde el año 2008, la Defensoría del Pueblo en el Perú ha apostado por los instrumentos de e-training / e-learning organizacional. En dicho año, y gracias a una valiosa colaboración del IIO, se realizaron los primeros 2 módulos virtuales de capacitación. Hoy, tras 5 años de capacitación continua en modalidad online, la institución cuenta con 12 diferentes cursos virtuales que han permitido capacitar a más 1,200 personas a nivel nacional e iberoamericano.

Mediante la capacitación virtual fue posible atender, a menor costo y de manera especializada, con el valioso apoyo de los expertos temáticos, a los comisionados de las zonas más distantes del país. Esta exitosa experiencia a nivel local también ha sido compartida con magistrados de Cortes Superiores o con autoridades y oficinas policiales. También se extendió esta experiencia a comisionados de los diferentes ombudsman iberoamericanos. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que la experiencia del e-training permite no sólo compartir conocimientos, sino que a partir de ella, se permite la construcción de redes temáticas sobre derechos humanos. Asimismo, la experiencia ha facilitado el intercambio de experiencias permitido y una estandarización de conceptos fundamentales en las defensa de los derechos ciudadanos.

El IIO ha previsto para el año 2012 una contribución a la Defensoría del Pueblo para la ejecución del proyecto “La Plataforma E-Learning para la formación del personal de la Defensoría del Pueblo: un mayor desarrollo de las capacidades y la gestión del conocimiento en la Defensoría del Pueblo del Perú y la extensión a otros países de Iberoamérica”, que considera el financiamiento de la actualización y réplica de módulos ya dictados anteriormente y el desarrollo de nuevos módulos relacionados con la protección de los niños y las investigaciones de las condiciones de las personas detenidas. El objetivo es proporcionar un título acreditado sobre la terminación de los módulos avanzados. Debe resaltarse

4 Contribución de la Defensoría del Pueblo en el Perú

que esta experiencia ha constituido un importante aliciente para el personal. En suma, el e-learning es una herramienta valiosa y efectiva. Por ello, extender esta posibilidad a los miembros del IIO impactará positivamente en la labor que realicen las instituciones en el ámbito de su competencia.

América del Norte: Formación SYT en Jacksonville (Florida)⁵

André Marin, Ombudsman de Ontario, y Barbara Finlay, Ombudsman Adjunto, presentaron el curso avanzado de formación en investigación para ombudsman y organismos de control administrativos, como parte de la 32ª Conferencia Anual de la Asociación del Ombudsman de Estados Unidos, celebrada los días 24 y 25 de octubre de 2011 en Jacksonville, Florida (Estados Unidos). El curso, que reunió a un total de 23 asistentes procedentes de las oficinas de ombudsman en Antigua, Bermuda, Grenada, los Territorios del noroeste de Australia, Pakistán y EE.UU., se centró en la realización de investigaciones sistémicas utilizando el modelo SORT (*Special Ombudsman Response Team o Equipo de Respuesta Especial de Ombudsman*) del Ombudsman de Ontario. Los miembros del IIO asistieron a la formación de forma gratuita. De las tasas de asistencia satisfechas por los asistentes no miembros del IIO se obtuvieron ingresos que redujeron el importe de la dotación económica necesaria para este proyecto en más de 1.800 euros.

El programa fue extremadamente bien recibido. En una encuesta de seguimiento remitida a los participantes seis meses después del curso se estableció que con posterioridad varios de ellos habían llevado a cabo investigaciones sistémicas. Uno de ellos comentó que *“la investigación conlleva importantes mejoras que repercuten en amplios segmentos de la población”*. Como resultado directo de la formación SYT, hemos visto un incremento de las solicitudes de afiliación al IIO durante este último año fiscal. Los participantes fueron también consultados sobre si las técnicas aprendidas durante el SYT habían tenido consecuencias directas sobre su trabajo diario. Entre las respuestas, por nombrar alguna: *“He visto mejores respuestas y un mayor grado de entendimiento por parte de los grupos de trabajo con los que trabajamos”* o *“Hemos hablado con agencias concretas sobre algunos aspectos que nuestra oficina ha visto, con el fin de provocar cambios dentro de esos sistemas”*. La Región de América del Norte expresó al IIO su gratitud por la subvención que hizo posible la celebración de esta sesión de SYT en su región.

5 Contribución del Vicepresidente de la Región de América del Norte André Marin

Programa de formación de la AOM⁶

Con el apoyo de la Secretaría General y la asistencia económica del IIO, la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), una organización que reúne a 28 instituciones de ombudsman y mediadores del Mediterráneo, organizó un programa de formación bilingüe (inglés – árabe) sobre “el poder de los mediadores y ombudsman en la defensa de los derechos humanos” que se celebró en Rabat los días 13 a 15 de diciembre de 2011. Con un total de veinte participantes, expertos procedentes de las instituciones de ombudsman de Marruecos, España, Malta, Suecia, Dinamarca y Países Bajos, así como un experto procedente del Defensor del Pueblo Europeo, presentaron los diferentes papeles que juegan las instituciones de ombudsman en la defensa de los derechos humanos y sus mecanismos de influencia, tanto directos como indirectos. Durante el debate, participantes y expertos pusieron de relieve la especial importancia de la implementación de una resolución de la ONU, y el papel complementario del ombudsman en relación con las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH). Los ombudsman pueden desempeñar un papel más importante, por ejemplo, en lo que respecta a la Revisión Periódica Universal.

África: Sesión de formación SYT en inglés y francés en Zambia

La sesión de formación SYT en francés que iba a celebrarse en Burkina Faso en febrero de 2012 hubo de ser pospuesta, decidiéndose después que, como alternativa al calendario original de formación, debería organizarse una sesión de formación SYT en inglés y francés en Lusaka (Zambia). Así, ambas sesiones de formación, en inglés y en francés, se celebrarán en 2013 en Lusaka (Zambia). Se ofrecerá a los miembros del IIO de África la oportunidad de tomar parte en esta importante sesión de formación de forma gratuita.

Caribe & América Latina: participación en la SYT

La Región de Caribe & América Latina del IIO recibió subvenciones para que los ombudsman de la región y su personal asistieran a sesiones de formación SYT. Tres instituciones de la región, que ya se había beneficiado de algunas de estas becas patrocinadas por el IIO, tuvieron la oportunidad de asistir a cursos SYT. El nuevo Ombudsman de St. Maarten y el Ombudsman de Sta. Lucía asistieron al curso SYT celebrado en Viena en junio de 2011 y patrocinado por la Secretaría General del IIO. El Ombudsman de Grenada asistió al curso de formación SYT celebrado en Florida en octubre de 2011.

6 Contribution by the Association of Ombudsman of the Mediterranean (AOM)

FCO: Gestión de quejas carentes de fundamento⁷

El Foro del Ombudsman de Canadá (FCO) es una “organización paraguas” que reúne a los ombudsmen de Canadá y a su personal y ofrece a sus miembros una diversidad de cursos de formación diseñados de forma específica para los ombudsmen.

Durante los últimos años, en colaboración con Bruce Barbour, Ombudsman de Nueva Gales del Sur, el FCO tuvo el honor de dar la bienvenida a Chris Wheeler, Ombudsman Adjunto de Nueva Gales del Sur, quien presentó el taller de trabajo titulado “*Managing Unreasonable Complainant Conduct*” („La gestión de quejas carentes de fundamento“) en varias ciudades canadienses. La actitud a la hora de enfrentarse a una queja carente de fundamento puede traducirse en una cantidad desproporcionada de tiempo y de recursos, pudiendo causar cierto grado de estrés y ansiedad en el personal. Este taller de trabajo, desarrollado en una sola jornada y basado en las estrategias puestas en marcha por las nueve oficinas de Ombudsman Parlamentario en Australasia como parte de un proyecto conjunto, presenta estrategias prácticas que permiten al personal gestionar las quejas carentes de fundamento de forma segura. Cada taller de trabajo fue recibido con gran entusiasmo, y el “boca a boca” se ha traducido en numerosas peticiones de talleres de trabajo adicionales.

Hasta ahora, el taller de trabajo únicamente ha sido ofrecido en inglés; los miembros francófonos no han podido beneficiarse de la experiencia del Sr. Wheeler, puesto que el coste de la interpretación simultánea sobrepasa los medios con los que cuenta el FCO. Actualmente, gracias a la generosa contribución económica del IIO, el FCO podrá ofrecer este taller de trabajo (que tendrá lugar en Montreal a finales de 2012) con interpretación simultánea al francés para los miembros francófonos. El FCO señaló que le gustaría invitar a los miembros del IIO a tomar parte en cualquiera de los inminentes talleres de trabajo, al coste previsto para los miembros del FCO.

América del Norte: Seminario a través de la web

El objetivo de los proyectos regionales de los ombudsmen de Ontario y Ohio para el periodo 2011/2012 es la creación de una herramienta de formación innovadora, una especie de webinar llamada “*The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations*”. La sesión de formación, que adoptará la forma de un webinar, se centrará en cómo las características generacionales influyen en el trabajo del ombudsman. Los moderadores ofrecerán estrategias y técnicas para entender las perspectivas de las quejas procedentes de distintas generaciones, con el fin de ofrecer caminos concretos para afrontar sus quejas y

7

Contribución del Foro del Ombudsman de Canadá (FCO)

preocupaciones con sensibilidad y empatía. La asociación entre las oficinas de EE.UU. y Canadá garantizará que la sesión tenga relevancia para los ombudsmán que trabajan en ambos países.

El proyecto abrirá el programa educativo a los ombudsmán y a su personal, así como a personas interesadas, ofreciendo también desarrollo profesional. La utilización de un formato webinar para la presentación de la sesión resulta especialmente útil, toda vez que las reducciones de presupuesto en tiempos de dificultades económicas han limitado las posibilidades de desplazamiento para asistir a reuniones y conferencias. Además, el webinar pondrá de relieve la importancia de tener la condición de miembro del IIO, tanto para conservar a los actuales miembros como para atraer a otros nuevos.

Pakistán: Capacitación institucional de los ombudsmán en Pakistán

El Foro del Ombudsmán de Pakistán organizará un taller de dos días sobre “*Challenges of Ombudsmanship*” („Desafíos para el Ombudsmán“) para unos 30 funcionarios senior de las oficinas del ombudsmán, bien en la capital federal (Islamabad), bien en la capital de provincia Karachi. El objetivo principal del proyecto es capacitar a las oficinas del ombudsmán en Pakistán y desarrollar el mecanismo del ombudsmán en este país, convirtiéndolo en un instrumento efectivo de rendición de cuentas para los funcionarios del gobierno, y facilitando un medio para que los ciudadanos puedan buscar remedio para sus quejas. El taller se centrará en la adopción y adaptación de métodos innovadores para la resolución de disputas; la formación se ofrecerá con el fin de cimentar las competencias básicas en los ámbitos más críticos del desarrollo de aptitudes. Lo que se persigue a través de esta asociación con el IIO es fortalecer la capacidad de las oficinas participantes del Ombudsmán de Pakistán.

Moldavia: Campaña de información a los detenidos

El Centro para los Derechos Humanos de Moldavia lanzará, con el apoyo del IIO, una campaña sobre los derechos fundamentales de los detenidos durante las investigaciones criminales. En Moldavia los detenidos reciben escasa información sobre sus derechos y obligaciones durante las fases iniciales del proceso penal, hecho este que sitúa a los presos en espera de juicio ante el potencial riesgo de sufrir torturas u otro tipo de maltrato. Así, el Centro para los Derechos Humanos de Moldavia está preparando una serie de iniciativas diseñadas para informar a los detenidos (sospechosos, acusados y denunciados) de sus derechos fundamentales. Se elaborará un manual para detenidos con información sobre sus derechos fundamentales, y se llevarán a cabo visitas a las cárceles. Además, se organizará una conferencia para atraer la atención de los medios de comunicación y del público en general sobre estos aspectos. Como

un paso más, se pretenden introducir medidas preventivas de gran alcance frente a la tortura y el maltrato en las cárceles.

Reforma de los estatutos

Con el fin de seguir siendo una organización líder dentro de la comunidad internacional de ombudsman, la Junta Directiva del IIO aceptó una propuesta según la cual el IIO debía esforzarse por conseguir mayor transparencia fijando criterios de afiliación revisados y, al mismo tiempo, defendiendo sus valores mediante la inclusión en sus estatutos de un estándar internacional de ombudsman. Como resultado, durante su reunión anual celebrada en Viena en 2009, la Junta nombró un Comité de Estatutos, Afiliación & Gobernanza al que encomendó la tarea de revisar los estatutos existentes del IIO y de definir las bases de una exhaustiva reforma de los mismos que supusiera una plataforma para un mayor desarrollo del IIO en el futuro.

En la Conferencia Mundial del IIO que se celebrará en Wellington (Nueva Zelanda) en noviembre de 2012, los miembros institucionales al corriente en el pago de sus cuotas votarán sobre la adopción de estos nuevos estatutos. Así, resultaba esencial crear una oportunidad significativa para poder mantener un debate abierto sobre este importante asunto que incluyera a todos los miembros y a todas las regiones. Ante la elevada prioridad que la Junta ha dado a este compromiso, el mecanismo de consulta regional se ha convertido en la fase más importante del proceso de reforma de los estatutos del IIO.

Sobre la base de la reunión del Comité de Estatutos celebrada en mayo de 2011 en Viena, la Secretaría General elaboró un borrador de estatutos revisados para su posterior discusión en la reunión de la Junta celebrada en Zambia en noviembre de 2011. En Zambia, la Junta decidió una vez más que el aspecto más importante de la reforma era la necesidad de que el IIO se convirtiera en un organismo más integrador, mediante criterios de afiliación formulados de forma clara y mediante la prórroga de la duración de los cargos de funcionario para dotar al IIO de mayor continuidad y sostenibilidad en el futuro.

A principios de febrero de 2012, los Vicepresidentes regionales facilitaron a sus miembros un primer borrador, solicitándoles que lo analizaran detenidamente y que enviaran sus comentarios y opiniones a la Secretaría. En una estrecha colaboración con los Vicepresidentes regionales respectivos, la Secretaría General del IIO supervisó la consulta regional, que se caracterizó por una respuesta muy proactiva y por el elevado nivel de compromiso de los miembros del IIO y de otros colaboradores interesados.

Ante la activa participación de los miembros en el proceso de reforma, reflejado en sus numerosas respuestas, la Junta Directiva del IIO decidió programar una reunión intermedia para valorar los resultados de la fase de consulta y, tomando en consideración las propuestas y las preocupaciones de los miembros, ofrecerles un borrador definitivo de los nuevos estatutos del IIO. En el momento de impresión de este informe, el Comité está aún trabajando en el borrador definitivo a enviar a la totalidad de los miembros para los comentarios finales, bastante antes de la celebración de la 10ª Conferencia Mundial en Wellington (Nueva Zelanda).

El IIO quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer a sus miembros su compromiso activo y sus importantes contribuciones durante este trascendental proceso de reforma.

NOTICIAS DE LAS REGIONES⁸

Región de África

La **Asociación de Ombudsman y de Mediadores de África** (AOMA) es una organización compuesta por ombudsman, mediadores y organismos similares procedentes de 38 países de África, y regida por una constitución. Trece de los miembros de la AOMA son miembros institucionales del IIO, y existe un creciente interés entre los miembros de la AOMA por convertirse en miembros del IIO. El Comité Ejecutivo de la AOMA se reunió con la Junta Directiva del IIO en noviembre de 2011 en la reunión de la Junta celebrada en Livingston (Zambia); el productivo debate entre ambos órganos culminó con el establecimiento de un Memorándum de Entendimiento entre las dos organizaciones. La AOMA fundó el Centro Africano de Investigación del Ombudsman en la Universidad de Kwazulu-Natal, gestionada por el Defensor Público de Sudáfrica. El lanzamiento del centro tuvo lugar en el mes de marzo de 2011; el discurso de apertura corrió a cargo del presidente de Sudáfrica, S.E. Dr. Zuma, quien descubrió asimismo una placa conmemorativa de la inauguración oficial.

La oficina del **Ombudsman de Namibia** albergó con éxito un programa de formación SYT dirigido por el Ombudsman de Ontario, André Marin, y de

8 Todas las contribuciones han sido realizadas por los correspondientes Vicepresidentes regionales

Gareth Jones. Treinta y seis participantes procedentes de instituciones de ombudsman de África, incluyendo miembros del cuerpo de policía y de la comisión anticorrupción de Namibia, pudieron beneficiarse de esa formación. El Subcomité de Acreditación del CIC volvió a acreditar a la oficina del Ombudsman, que ha conservado su estatus de acreditación de tipo “A”.

Región de Asia

Durante el periodo 2011/2012, la Oficina del **Ombudsman de la Provincia de Balochistán** (Pakistán) inició de manera suo-moto diversas acciones vinculadas con las quejas de la población general contra distintos departamentos que venían aireando los medios escritos y otros medios de comunicación. Algunos de los reclamantes afirmaban que sus candidaturas para determinados nombramientos habían sido ignoradas a pesar de las listas de méritos. Sus motivos de queja fueron compensados tras una meticolosa investigación; las cartas de reconocimiento de las personas implicadas vinieron a confirmar estos hechos. Además, durante este periodo se ofreció trabajo en distintos departamentos a una docena de herederos de empleados públicos fallecidos, según la política del gobierno. En el año 2011/2012 se fundó una oficina regional en el Distrito de Zhob, con el objeto de facilitar el estudio de las preocupaciones de la gente que habita en las zonas remotas de Balochistán. En 2012, el Ombudsman de Balochistán fue puesto al cargo de los casos de acoso sufridos por las mujeres en sus puestos de trabajo, al amparo de la Ley contra el Acoso a las Mujeres de 2011.

En julio de 2012, la Oficina del **Ombudsman de Jordania** recibió la visita del Primer Ministro, Dr. Fayez Tarawneh, quien subrayó el papel de la Oficina del Ombudsman en el respeto a la justicia y a la transparencia, destacando la necesidad de que ministros y administraciones públicas colaboren plenamente con el trabajo de la Oficina del Ombudsman para prestar mejores servicios tanto a los ciudadanos jordanos como al resto de los residentes. Durante el último año, la Oficina del Ombudsman no solo ha estado trabajando en difundir la concienciación de todas las gobernaciones (subregiones) del Reino de Jordania, sino que también ha desarrollado sus propias iniciativas, que afectan a gran cantidad de ciudadanos y residentes en Jordania. A nivel internacional, la Oficina del Ombudsman es miembro institucional del IIO desde diciembre de 2011. Esta afiliación sitúa a Jordania como el primer y único miembro de la comunidad árabe que es miembro de pleno derecho del IIO. Igualmente, el Presidente de la Oficina del Ombudsman, S.E. Abdelilah Al Kurdi, participó recientemente en la 6ª Convención de Asociaciones de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) celebrada en Francia; uno de los objetivos de la convención fue garantizar el mantenimiento y estrechamiento de las relaciones entre los miembros. Por

último, la Oficina del Ombudsman de Jordania publicó oficialmente su Informe Anual de 2010 en lengua inglesa, tras su previa publicación en árabe.

La Sra. Nitithanprapas, Presidenta del **Ombudsman de Tailandia**, fue nombrada por los miembros de la Junta como Presidenta de la Asociación de Ombudsman de Asia (AOA). La Sra. Nitithanprapas presidió la 14ª reunión anual de la Junta de la AOA, celebrada recientemente en Bakú (Azerbaiyán). Los principales asuntos incluidos en la agenda abarcaron desde la propuesta de modificación de los estatutos relativa a los derechos de voto hasta la creación de un centro académico. En Tailandia, el Tribunal Constitucional, siguiendo la recomendación del Ombudsman de Tailandia, ha dictado recientemente una resolución firme en la que se pone de manifiesto un defecto en la política fiscal tailandesa. En las parejas casadas, los ingresos obtenidos por la esposa se consideran ingresos del marido, pudiendo ser incluidos en el cálculo de los ingresos imponibles de este. Esta norma no se aplica a las parejas no unidas en matrimonio, lo que ha generado problemas sociales, pues cada vez más parejas conviven sin contraer matrimonio. La misma norma se aplica a las parejas divorciadas antes de final de año. El Tribunal Constitucional resolvió a favor de la recomendación del Ombudsman, según la cual el tratamiento fiscal de las esposas resultaba contrario a la igualdad entre hombres y mujeres y vulneraba el principio de no discriminación. El Ombudsman confía en que en 2013 entre en vigor un nuevo sistema fiscal.

La Sra. Kim Youn-ran, Presidenta de la **Comisión Anticorrupción y pro Derechos Civiles de la República de Corea**, ha firmado un Memorandum de Entendimiento con la Institución del Ombudsman de Uzbekistán y el Ombudsman de Las Filipinas (ambos en septiembre de 2012) para compartir sus experiencias y para cooperar en la gestión de quejas formuladas por residentes de los países firmantes. En total, la Comisión Anticorrupción y pro Derechos Civiles de Corea ha firmado similares documentos con cinco países en 2012, incluyendo Indonesia, Kirguistán y Tailandia. La Presidenta Kim también presentó cuatro proyectos de la Comisión que apuntan a la protección de los derechos de extranjeros que viven en Corea en la Conferencia Internacional de Ombudsman celebrada en Bakú (Azerbaiyán) en junio de 2012.

Región APOR

Por séptimo año consecutivo, la Oficina del **Ombudsman de Victoria**, George Brouwer, ha experimentado un significativo incremento en el volumen de trabajo. El Ombudsman de Victoria ha remitido doce informes al Parlamento, incluyendo uno sobre la muerte de un prisionero de perfil alto en una prisión de máxima

seguridad, y otro sobre la forma en que las universidades tratan a los estudiantes internacionales. Se prevé que las actuales competencias de la Inspección del Gobierno Local sean transferidas a la jurisdicción del Ombudsman.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur**, Bruce Barbour, informó que su oficina asumirá nuevas funciones. Se han introducido una serie de modificaciones en la legislación sobre informantes de Nueva Gales del Sur, lo que ha conferido un amplio abanico de responsabilidades al Ombudsman de dicha región. El Ombudsman ha creado una unidad específica para hacerse cargo de estas nuevas funciones; esta unidad ha desarrollado ya módulos de e-learning y ha ofrecido formación al personal del sector público. En el pasado año vieron también la luz varios informes especiales dirigidos al Parlamento, como por ejemplo el encaminado a abordar las desventajas de los aborígenes o a destacar la necesidad de reformar la normativa sobre residencias y casas de huéspedes.

La Oficina del **Ombudsman de Nueva Zelanda** sigue recibiendo quejas relacionadas con el trágico terremoto de Christchurch. En resumen, junto con las tres agencias implicadas de forma más directa, la Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda está manteniendo una postura proactiva en el fortalecimiento del proceso de gestión de quejas. Además, la primera valoración integral de la Revisión de la Comisión Legislativa de la Ley sobre Información Oficial llevada a cabo desde 1997 está ya finalizada, e incluye una serie de recomendaciones positivas sobre el cambio de las actuales políticas y prácticas. La Oficina presentó también ante el Parlamento un informe sobre la prestación de servicios básicos de salud a presos y un informe sobre el acoso escolar.

La Oficina del **Ombudsman de Samoa** se ha embarcado en un proceso de autoevaluación para determinar la forma en que puede mejorar la consecución de sus objetivos fundamentales como institución de ombudsman. El Ombudsman ha valorado muy positivamente la ayuda prestada por la Oficina del Ombudsman de la Commonwealth de Australia y el patrocinio de la Alianza de Ombudsman del Pacífico y de la AUSAID. Durante el proceso se identificaron y pusieron en marcha diversas medidas tendentes a mejorar y facilitar el derecho de los ciudadanos a formular quejas y a gestionar la mala administración de forma más proactiva. Al margen de esto, los preparativos para la creación de una Comisión Nacional de Derechos Humanos en la Oficina del Ombudsman están muy avanzados.

En mayo de 2012, Richard Bingham, **Ombudsman de Australia Meridional**, recibió una solicitud del Parlamento para que investigara un procedimiento de adquisición vinculado con la preparación del plan a treinta años para Adelaida, un asunto políticamente sensible. El Ombudsman Bingham continúa asumiendo

responsabilidades como revisor externo de las decisiones adoptadas por ministros y agencias al amparo de la legislación sobre Libertad de Información; la normativa gubernamental sobre el Comisionado Independiente contra la Corrupción, incluida la modificación de la Ley del Ombudsman, está actualmente en sede parlamentaria.

La oficina del **Ombudsman de Australia Occidental** ha mejorado sus procesos de gestión de las quejas. Consecuencia del comprometido trabajo del Ombudsman, las competencias en relación con los fallecimientos de menores se han traducido en numerosas recomendaciones tendentes a prevenir o reducir el número de muertes juveniles. El Ombudsman presentó también ante el Parlamento un informe para una mayor investigación de oficio de la administración de las disposiciones sobre planificación de los cuidados contenidas en la Ley del Menor y de los Servicios Comunitarios de 2004.

En julio de 2012, D. Sateki ‘Ahio fue designado para intervenir como **Comisionado para Relaciones Públicas de Tonga**. En un nuevo paso adelante, el Gabinete aprobó la introducción de un Programa de Reformas, en el que se incluyen nuevas disposiciones que suponen el cambio del nombre de la oficina por el de “Ombudsman de Tonga”, colocando así a la oficina en la línea del modelo clásico de ombudsman. Las nuevas disposiciones sobre una mayor transparencia permitirán que el Ombudsman informe de su trabajo sobre aquellos asuntos que resulten de interés público o nacional en cualquier momento. El nuevo comisionado en funciones cuenta con el apoyo de dos investigadores, Pilimisolo L. Tamo’ua (oficial al cargo), y Ma’afu Tonga, junto con un administrativo, un contable y un auxiliar administrativo.

En 2011, el **Control Yuan de Taiwán** tramitó 20.722 asuntos y recusó a un total de 49 funcionarios del gobierno por incurrir en conductas ilícitas o delictivas en el ejercicio de sus funciones. Entre sus investigaciones ex officio se incluye una sobre seguridad alimentaria, al haberse encontrado un plastificante ilegal en algunos productos alimenticios. En lo que respecta a la protección de los derechos humanos, en 2011 se aprobó la Ley para la Ejecución de la Convención para la supresión de todo tipo de discriminación de la mujer. El Control Yuan ha venido supervisando todas las agencias gubernamentales para garantizar que dan cumplimiento a los estándares de derechos humanos. Un caso que puso en tela de juicio los derechos humanos en el ámbito judicial fue el de un soldado ejecutado por error en 1997. Finalmente, y a título póstumo, fue absuelto por un tribunal militar que acordó asimismo, tal y como propuso el Control Yuan, una compensación a su familia con cargo al estado.

Una de las funciones básicas de la Oficina de la **Comisión del Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** es hacer cumplir el Código de Liderazgo, que es un código de conducta para los líderes de Papúa Nueva Guinea al que hace referencia la Constitución nacional de dicho país. Como parte de sus continuos esfuerzos por educar a sus líderes en las exigencias del Código de Liderazgo, se organizaron talleres formativos sobre liderazgo, así como una Cumbre sobre Liderazgo que tuvo por finalidad ofrecer información sobre las obligaciones y responsabilidades que exige el Código de Liderazgo. La Comisión del Ombudsman asistió también al Ministerio Fiscal en el procesamiento de tres miembros del Parlamento por incumplir el Código de Liderazgo. A primeros de diciembre de 2011, la Comisión del Ombudsman recibió el Premio a la Excelencia concedido por la Asociación Internacional de Autoridades Anticorrupción por su vídeo sobre cómo la corrupción contribuye a empobrecer la prestación de servicios a la población de Papúa Nueva Guinea.

El **Ombudsman de la Commonwealth** trabaja junto con las oficinas del ombudsman de países en vías de desarrollo para mejorar la calidad de la administración pública a través de un sistema anticorrupción y de gestión de quejas. La Oficina ha publicado varios informes, como por ejemplo el del programa de capellanía de las escuelas estatales, o el referido al traslado de los detenidos desde el centro de detención de inmigrantes hasta las instalaciones penitenciarias. El anterior Ombudsman de la Commonwealth, Allan Asher, dimitió en octubre de 2011; el proceso de selección para el nombramiento de un nuevo ombudsman está en marcha.

Durante los días 5 a 7 de mayo de 2012 se celebró en la Oficina del **Ombudsman de Hong Kong** la reunión intermedia de la Junta Directiva, reunión en la que se debatió un importante número de asuntos, entre ellos la reforma de los estatutos. Junto con la Comisión contra la Corrupción de Macao y gracias a las subvenciones del IIO, la Oficina organizó un programa de formación regional sobre gestión de quejas que tuvo lugar entre el 21 y el 25 de mayo de 2012. El programa reunió a 41 participantes procedentes tanto de la Región de Asia como de la APOR.

Caribe & América Latina

Entre los nuevos miembros se incluye la Comisión de Quejas de las Islas Vírgenes Británicas, el Ombudsman de St. Maarten y el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe (Argentina). Los constantes recortes en el presupuesto impidieron que Sta. Lucía renovara su afiliación. Curaçao y Uruguay han solicitado información sobre la afiliación. Durante el año, los miembros de la

zona del Caribe se han centrado en la formación y en el desarrollo de relaciones interregionales. Igualmente, se ha incrementado el uso de las “investigaciones sistémicas por iniciativa propia en defensa del interés público”, cuyo impacto resulta incalculable. Ello puede atribuirse en gran medida a la formación SYT, que proporciona metodología para las investigaciones sistémicas.

La **Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) de México** asistió de forma muy activa a numerosos eventos, como el seminario sobre “*Development & Dissemination of Ombudsman Reports*” y el seminario de expertos sobre “*Relationship between National Human Rights Institutions and Parliaments*” celebrados en la ciudad serbia de Belgrado, coorganizando con la Asamblea Nacional de Serbia, la Institución Nacional para los Derechos Humanos de Serbia, la Oficina de Naciones Unidas del Alto Comisionado de Derechos Humanos y el CIC. Centrándose en la promoción y el conocimiento de los derechos humanos, la CNDH ha llevado a cabo un total de 4.256 actividades formativas, incluyendo lectorados, seminarios, conferencias y talleres de trabajo que han puesto de manifiesto asuntos tales como la “Cultura de la legalidad” o la “Migración y el tráfico de seres humanos” por nombrar simplemente algunos.

En el mes de febrero de 2012, la Oficina del **Ombudsman para las Bermudas** presentó ante el Parlamento su tercera y más importante investigación sistémica por iniciativa propia para la defensa del interés público. Esta investigación examinó el proceso de recogida y análisis de datos con el fin de informar sobre la decisión legislativa de aprobar una Orden de Desarrollo Especial, que acabó con décadas de protección y conservación del mayor espacio de biodiversidad de Bermuda sin el apoyo positivo de una valoración de impacto ambiental. El informe del Ombudsman sobre el tema recibió gran apoyo por parte del público, tocando la fibra sensible de los poderes gubernamentales y de los intereses financieros. La formación del personal fue otro de los puntos centrales durante el pasado año de afiliación: los funcionarios asistieron a una formación SYT en EE.UU., así como a la formación del FCO en Toronto y al curso “*Prison & Probation Ombudsman*” celebrado en Nueva Escocia.

Todo el personal de la Oficina de la **Comisión de Quejas de las Islas Caimán** disfrutó de sesiones de formación tales como, por nombrar algunas, la ofrecida por Deloitte y Touche sobre tecnología informática forense y análisis de datos, el curso de formación del FCO en Toronto y una formación interna a cargo de la Brigada Kafka y la Universidad de Harvard. Rara vez se cuenta para ello con el gobierno de las Islas Caimán, especialmente con el personal junior. Entre otros casos notables, una queja en la que se incluían alegaciones sobre el registro al desnudo a cuatro presidiarias atrajo la atención de los medios de forma considerable. Aunque cada uno de los departamentos gubernamentales

implicados en el asunto mantuvo de forma sólida que el registro fue legítimo, la Comisión de Quejas defendió la opinión de que fue un acto de represalia. Esta decisión resultó muy controvertida, pero las reacciones del público en general fueron muy favorables a la Comisión de Quejas, lo que ha contribuido a aumentar el respeto por la institución.

En 2011 se sentaron los cimientos para la puesta en marcha de la Oficina del **Ombudsman de Sint Maarten**. Las prioridades eran establecer la infraestructura necesaria, desarrollar los procedimientos de trabajo y formar al personal. Como directiva general se adoptó un manual en el que se destacan las tareas, procedimientos y estructura organizativa de la Oficina. Las relaciones regionales e internacionales proporcionaron al Ombudsman la oportunidad de establecer redes con otras instituciones. La asistencia del Ombudsman a las sesiones de formación SYT del IIO celebradas en Viena, así como las visitas de intercambio del personal con las Oficinas del Ombudsman de Curaçao y de Países Bajos (Ámsterdam), ofrecieron al Ombudsman la posibilidad de crear una red. Un “ensayo general” durante los meses de enero a junio de 2011 ayudó a valorar los procedimientos de trabajo, a familiarizarse con las necesidades de la comunidad y a identificar aquellas áreas que precisan una especial atención.

La Oficina del **Ombudsman en Trinidad y Tobago** está comprometida con la prestación de un servicio de la mejor calidad. Para garantizar el cumplimiento efectivo de su mandato constitucional, la Oficina continúa buscando mejorar las aptitudes y mantenerse al corriente de las técnicas modernas para llegar a conocer las principales ideas sobre la figura contemporánea de la defensoría del pueblo e identificar ideas concretas que los investigadores puedan adaptar a sus situaciones respectivas. Se ha aprobado un plan de formación para el periodo 2011-2014; los programas de formación para el periodo 2011 a 2012 incluyeron talleres de trabajo avanzados y aplicados de ADR, entrevistas de investigación y desarrollo de aptitudes para la redacción de informes, así como práctica de ombudsman avanzada.

La 2ª Conferencia Internacional del Ombudsman en Curaçao contó con la asistencia de 69 participantes, incluyendo siete ombudsman y otros participantes procedentes de 13 países. El Parlamento de la República de Haití aprobó una nueva ley en mayo de 2012 que vino a consolidar el estatus del Ombudsman como institución independiente dedicada a la promoción y protección de los derechos humanos de acuerdo con los Principios de París. El Especialista en Protección de la Infancia de UNICEF en Haití corroboró el respeto de las agencias internacionales con sede en Haití por el trabajo de la Ombudsman de Haití, la Sra. Florence Elie. La Ombudsman de Belice finalizó su mandato en enero de 2012. Hasta la fecha no ha habido un nuevo nombramiento. El hecho

de que no se haya nombrado un nuevo Ombudsman en Guyana desde 2005 sigue siendo una gran preocupación para la Asociación de Ombudsman del Caribe.

Región Europea

Reuniones de la Junta

La Junta Europea se ha reunido este año en dos ocasiones. En enero de 2012, la Junta celebró una reunión en París (Francia) en la que se debatió una propuesta sobre Derechos Lingüísticos en reuniones y redes, así como la idea de “Red de los Ombudsman de Ciudades” como instituciones de ombudsman de ámbito local frecuentemente tiene que hacer frente a problemas específicos sobre aspectos comunes propios de zonas metropolitanas concretas y del gobierno local. El Ombudsman de Ámsterdam ha asumido la responsabilidad de desarrollar esta idea, y en octubre de 2013 se celebrará en Ámsterdam la primera reunión. En esta de reunión la Junta se acordó también que fuera el Ombudsman de Estonia el encargado de organizar la próxima Conferencia Europea. En abril de 2012 la Junta Europea se reunió en Oslo (Noruega). En esta reunión la Junta aprobó el “Programa para facilitar el estudio de las mejores prácticas” y la propuesta de un taller de trabajo titulado “El derecho a la identidad de género y a la diversidad afectivo-sexual. Retos para la igualdad” elevada por el Defensor del Pueblo del País Vasco. En esta reunión, la Junta Europea del IIO debatió igualmente de forma exhaustiva sobre el actual proceso de revisión de los estatutos.

Talleres de trabajo y seminarios

Durante 2011 se organizaron dos talleres de trabajo. Entre los días 13 y 15 de septiembre se celebró en Varsovia (Polonia) un seminario sobre “OPCAT & Ombudsman” que contó con la presencia de ponentes procedentes del SPT, del CPT y del APT. La oficina del Ombudsman de Cataluña albergó un seminario sobre “Los derechos y las mejores prácticas en la prestación privada de servicios públicos. El papel del Ombudsman” celebrado en Barcelona los días 21 y 22 de noviembre, en el que se dio la bienvenida a participantes procedentes de la Comisaría Europea para la Protección de los Consumidores, de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa y a representantes del Defensor del Pueblo Europeo.

Consejo de Europa

La Comisión Europea para la Democracia por el Derecho, más conocida como Comisión de Venecia, es el órgano consultivo del Consejo de Europa para asuntos constitucionales. Creada en 1990, la Comisión ha jugado un papel principal en la adopción de constituciones que se adapten a los estándares del patrimonio constitucional de Europa. El IIO europeo ha firmado una “Carta de Intenciones”

y un acuerdo con la Comisión de Venecia, y la Comisión ha consultado ya con el IIO de Europa sobre la redacción de un anteproyecto de ley para el Ombudsman de Montenegro.

Al margen de lo anterior, la Asamblea Parlamentaria se propone elaborar un informe sobre “Fortalecer la figura del Ombudsman en Europa” promovido por el IIO de Europa. El Vicepresidente del IIO, Thomas Frawley, CBE, y el Vicepresidente regional de Europa, Rafael Ribó, asistieron a la sesión del Congreso de Poderes Locales y Regionales celebrada en el mes de marzo, en la que el Vicepresidente regional Sr. Ribó expuso las principales características en una sesión plenaria durante la que igualmente se presentó un informe sobre los ombudsman locales y regionales. Por último, aunque no por ello menos importante, el Vicepresidente regional Sr. Ribó recibió al Comisionado para los Derechos Humanos del Consejo de Europa en varias ocasiones, con el fin de estrechar la colaboración con tan importante oficina.

Actividades y relaciones

El IIO de Europa se ha reunido en varias ocasiones con los directivos de la Asociación (Británica e Irlandesa) de Ombudsman (AO). El Vicepresidente regional Sr. Ribó, fue invitado a la Conferencia Anual de la AO celebrada en Belfast, en la que intervino en nombre del IIO de Europa.

A la vista de la situación en que se encuentran los ombudsman regionales en Italia, el IIO de Europa planea organizar un evento en Roma al que pretende invitar al presidente italiano, Giorgio Napolitano. El propósito de esta reunión es la promoción de un mejor entendimiento del papel del ombudsman, y acabar así con la amenaza de supresión de las instituciones de ombudsman en toda Italia. El Vicepresidente regional Sr. Ribó se ha reunido ya con el Ombudsman de Toscana, participando, como parte de su compromiso con sus colegas italianos, en un taller de trabajo en Emilia-Romaña sobre derechos migratorios.

El IIO envió cartas de apoyo al Primer Ministro y al Presidente del Parlamento de Noruega expresando la solidaridad de la región con los colegas noruegos tras la trágica masacre ocurrida en el mes de julio de 2011. Igualmente, la Junta Directiva del IIO de Europa remitió una carta a la presidenta de Castilla-La Mancha, en España, en apoyo a la institución del Defensor del Pueblo en dicha jurisdicción, y manifestando su gran preocupación por el intento de supresión de una institución como esa. El Vicepresidente regional Sr. Ribó, asistió también, junto con el Defensor del Pueblo Europeo Sr. Diamandouros, a la conferencia celebrada en Estambul, en la que se debatió el último anteproyecto de ley turco tendente a la creación de una Oficina del Ombudsman.

Región de América del Norte

Abandonos y nombramientos

Robin Matsunaga, Ombudsman para Hawái y miembro del IIO desde 1998, fue elegido como el nuevo Director para la región en la Reunión Anual Regional de América del Norte celebrada en el mes de octubre de 2011, uniéndose a Diane Welborn, Ombudsman para Dayton y el Condado de Montgomery (Ohio), y a André Marin, Ombudsman de Ontario, como Directores de la Región de América del Norte.

Gord Button abandonó su cargo de Ombudsman de Alberta en agosto de 2011. El Sr. Button había prestado sus servicios como Ombudsman de Alberta desde 2003, y recientemente había desempeñado el cargo de Director de la Región de América del Norte en la Junta Directiva. En el año de afiliación precedente, el Sr. Button actuó de Tesorero del IIO. Peter Hourihan vino a sustituir a Gord Button, iniciando su actividad como nuevo Ombudsman de Alberta el 17 de octubre de 2011. Ruth Cooperrider sucedió a Bill Angrick como Ayudante del Ciudadano / Ombudsman para el Estado de Iowa. La Sra. Cooperrider fue nombrada en julio de 2011 para un periodo de cuatro años. La Ombudsman de Manitoba, Irene Hamilton, fue reelegida en marzo de 2011 para su segundo periodo de seis años. Pese a ello, el 4 de enero de 2012 renunció a su cargo de Ombudsman para ocupar un cargo senior en el Departamento de Justicia de Manitoba. El Sr. Mel Holley fue nombrado Ombudsman Interino para Manitoba hasta que se nombre un nuevo Ombudsman permanente. La Sra. Raymonde Saint-Germain fue reelegida en junio de 2011 para su segundo periodo de cinco años como Ombudsman de Québec / Protecteur du citoyen. Howard Sapers fue reelegido como Investigador Correccional de Canadá en febrero de 2012. Tim Koepke fue nombrado nuevo Ombudsman / Comisionado de Información y Privacidad para Yukon después de que el mandato de Tracy-Ann McPhee expirase en abril de 2012.

Nuevos miembros

Johanne Savard (Ombudsman de Montreal) y Howard Sapers (Investigador Correccional de Canadá) se han unido al IIO como miembros institucionales. Guy Parent (Ombudsman de Veteranos de Canadá) es el miembro asociado del IIO más reciente. Margie Sollinger (Ombudsman de la ciudad de Portland) y Gordon Lin (Ombudsman Principal del Proyecto de Salt River) se unieron al IIO como miembros individuales.

Avances recientes

En febrero de 2012, el Ombudsman de Saskatchewan, Kevin Fenwick, fue nombrado como Comisionado Interino para la Difusión del Interés Público.

Como Comisionado, el Ombudsman de Saskatchewan investiga informaciones sobre actuaciones ilícitas y ofrece protección a los empleados públicos contra las represalias por sacar a la luz tales informaciones. La Ombudsman de la ciudad de Dayton, Diane Welborn, ha estado trabajando en un proyecto titulado “*The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations*”. El proyecto, apoyado por el IIO y actualmente en fase de desarrollo, se presentará en forma de webinar en el que se debatirán los rasgos generacionales de las quejas. A mediados de 2011, el Ombudsman de Alberta, Peter Hourihan, vio cómo su jurisdicción se ampliaba para hacerse cargo del Colegio de Terapeutas Físicos de Alberta, el órgano regulador provincial que gobierna a los fisioterapeutas. En agosto de 2011 André Marin, Ombudsman de Ontario, inició una investigación sistémica sobre cómo la provincia se enfrenta al uso excesivo de la fuerza contra los presos de las cárceles de Ontario. La investigación fue suscitada por las numerosas quejas sobre el hecho de que este tipo de incidentes estaban siendo ocultados o ignorados.

Últimas conferencias / reuniones / eventos

Entre los días 24 y 25 de octubre de 2011 se celebró en Jacksonville (Florida) un taller de trabajo sobre formación en investigación SYT de dos días. El taller de trabajo contó con el patrocinio del IIO. En la Reunión Anual de la Junta Directiva del IIO celebrada en Livingston (Zambia) en noviembre de 2011, la Región de América del Norte estuvo representada por la Directora Diane Welborn, la Ombudsman de la ciudad de Dayton y Wendy Ray, Consejera Senior del Ombudsman de Ontario. Entre los días 28 y 30 de noviembre de 2011 se celebró en Toronto (Canadá) el taller “*Sharpening Your Teeth V: Advanced Investigative Training for Administrative Watchdogs*”. Este curso, intensivo e interactivo, ofreció formación y perspectivas a los órganos de control administrativo y a los ombudsmen sobre técnicas de investigación, utilizando el modelo y la experiencia del Equipo Especializado de Respuesta del Ombudsman del Ombudsman de Ontario.

Relaciones con organizaciones internacionales

Relaciones con el CIC

Muchos de nuestros miembros han establecido relaciones de trabajo con el Comité de Coordinación Internacional de Instituciones Nacionales para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos (CIC), una asociación sin ánimo de lucro dedicada a la promoción y fortalecimiento de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos que lidera el desarrollo y la protección de los derechos humanos, y que tiene estatus de observador en el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas. Como consecuencia, el IIO inició por primera vez un diálogo activo con el CIC en 2009, habiendo estado en estrecho contacto desde entonces.

En 2011, el Secretario General Peter Kostelka asistió a la reunión del CIC celebrada en Ginebra, así como a la reunión del Grupo Europeo del CIC celebrada en Madrid en septiembre de 2011. Durante estos eventos, el Secretario General Kostelka destacó la importancia del trabajo diario del ombudsman en la protección y promoción de los derechos humanos. Del mismo modo, la Secretaría General compartió su experiencia y tomó parte de forma activa en los preparativos para la creación de una secretaría permanente de apoyo al Grupo Europeo del CIC.

Pese a esta positiva y continuada cooperación con el CIC durante los últimos años, un número de miembros del IIO cada vez mayor ha venido manifestado su creciente preocupación sobre el proceso de acreditación (o reacreditación) ante el CIC. Particularmente, los miembros han revelado sus dudas sobre la falta de transparencia del proceso y sobre la falta de entendimiento del papel de las instituciones de ombudsman por parte de las personas encargadas del proceso de acreditación (reacreditación). En su reunión anual, celebrada en Zambia en 2011, la Junta Directiva examinó con detalle estos aspectos, encargando al Secretario General la realización de una encuesta entre los miembros del IIO para saber más sobre su experiencia en relación con el proceso de acreditación ante el CIC, con el fin de conseguir un conocimiento más amplio de dicho proceso y de identificar al tiempo los principales motivos de preocupación de los miembros. Se acordó que el Secretario General pudiera entonces entablar un diálogo constructivo con los representantes del CIC.

La Secretaría General está actualmente valorando los resultados de esta encuesta, y el IIO quisiera aprovechar la oportunidad que le brinda este Informe

Anual para agradecer a sus miembros su activa participación y sus esenciales contribuciones. El IIO busca retomar este importante diálogo con el CIC para facilitar el trabajo conjunto en iniciativas dirigidas a la protección y promoción de los derechos humanos.

Relaciones con la AOMA

Con ocasión de la reunión de la Junta Directiva del IIO celebrada en Zambia, representantes de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), y en concreto el Presidente de la AOMA y Ombudsman de Angola, Paulo Tjipilica, y el Secretario Ejecutivo de la AOMA y Defensor Público de Sudáfrica, Thuli Madonsela, y su personal, fueron cordialmente invitados a asistir a algunas partes de la reunión en calidad de observadores.

Siguiendo un diálogo constructivo sobre actuales programas de trabajo y logros, la AOMA y el IIO han reconocido que tienen objetivos similares, como el fortalecimiento del concepto de ombudsman y el fomento de las instituciones de ombudsman en su trabajo, tanto de las actuales como de las nuevas. En el transcurso de esta reunión, ambas partes corroboraron su voluntad de establecer una relación de cooperación mutuamente beneficiosa con vistas a compartir las mejores prácticas en el campo de la supervisión de la administración pública. En colaboración con la oficina del Secretario Ejecutivo de la AOMA, la Secretaría General del IIO dio los primeros pasos hacia el desarrollo de esta cooperación mediante la elaboración de un Memorándum de Entendimiento y estableciendo así la forma y las áreas concretas en las que las dos organizaciones pueden cooperar para su mutuo beneficio.

Relaciones con la Asociación de Ombudsman (AO)

El Secretario General del IIO respondió a una invitación de Peter Tyndall, Presidente de la Asociación (Británica e Irlandesa) de Ombudsman para asistir a la reunión del Comité Ejecutivo de la AO en julio de 2011. El Secretario General Kostelka tuvo la oportunidad de presentar brevemente el actual programa de trabajo del IIO y de proponer iniciativas de formación conjunta para el futuro. Esta productiva reunión, basada en un positivo debate sobre la cooperación y el diálogo constante entre la AO y el IIO, culminó con una nueva invitación a una reunión de la Junta Europea del IIO organizada por la Ombudsman Parlamentaria y para la Salud, Ann Abraham en Londres en septiembre de 2011. Una vez más, el Secretario General del IIO Kostelka aceptó encantado la invitación y aprovechó la oportunidad brindada por dicha reunión para mantener una nueva conversación con el Presidente de la AO, Peter Tyndall, y con el Secretario de la AO, Ian Pattison, en la que se analizó cómo podría estructurarse y organizarse un programa de cooperación entre la AO y el IIO para maximizar los beneficios para los miembros de ambas organizaciones.

Participación del IIO en eventos internacionales

Gracias al compromiso de los Directores de la Junta Directiva del IIO, durante este año de afiliación el Instituto ha sido nuevamente capaz de aceptar múltiples invitaciones a conferencias, seminarios y eventos internacionales. Como ya ocurriera en los últimos años, representantes de la Junta Directiva aprovecharon la oportunidad que brindan estas conferencias y eventos para informar sobre el trabajo del IIO y tratar sobre posibles actividades en colaboración.

En octubre de 2010 los Vicepresidentes Regionales de Caribe & América Latina y de Europa, Arlene Brock y Rafael Ribó, se unieron para representar al IIO de forma conjunta ante el 15º Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). El congreso, que se celebró en Colombia entre los días 25 a 29 de octubre de 2010, se centró en aspectos sobre migración y seguridad pública. Los Vicepresidentes regionales Brock y Ribó aprovecharon la ocasión que suponía esta conferencia para entablar conversaciones con Beatriz Merino, la entonces Presidenta de la FIO y Ombudsman del Perú, con el fin de mejorar las relaciones entre la FIO y el IIO y de crear posibles mecanismos de colaboración tales como programas de formación mutua.

En 2011 Lituania ocupó la Presidencia rotatoria de la OSCE, haciendo especial énfasis en las responsabilidades, retos y oportunidades de un mayor desarrollo de las instituciones nacionales de derechos humanos. El Secretario General del IIO, Peter Kostelka, fue un participante activo en este diálogo, que comenzó con su asistencia a la reunión llamada “Reunión sobre la Dimensión Humana Suplementaria” celebrada en Viena en abril de 2011, a la que acudió junto a un número de distinguidos asistentes, y que continuó con la conferencia de la OSCE celebrada en Vilnius en el mes de julio de 2011, en la que intervino para hablar en nombre de un grupo de trabajo sobre “Las relaciones de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos con las divisiones ejecutivas. Responsabilidades mutuas, expectativas y resultados”.

En agosto, Rafael Ribó, Ombudsman de Cataluña y Vicepresidente regional de Europa del IIO asistió a una conferencia celebrada en Kazakstán. El tema de la conferencia fue “El Estado y el Individuo: 20 años de desarrollo de Kazakstán en el camino al progreso”. El Sr. Ribó, que representó al IIO en esta conferencia, pronunció un discurso sobre defensoría del pueblo y derechos humanos.

Visitas a la Secretaría General

El IIO no solo está representado por sus Directores en numerosos eventos nacionales, regionales e internacionales. La Secretaría General está siempre encantada de dar la bienvenida a visitantes procedentes de instituciones de todo el mundo, con independencia de que sean o no miembros del IIO.

Thomas Hammarberg, antiguo **Comisario Europeo de los Derechos Humanos del Consejo de Europa**, aprovechó su asistencia a la reunión de la OSCE celebrada en Viena para reunirse con el Ombudsman y Secretario General del IIO, Peter Kostelka, en julio de 2011. El Sr. Hammarberg informó sobre los principales asuntos y prioridades del Consejo para el futuro más próximo. El Sr. Kostelka habló de la preocupación general y de los problemas a los que las instituciones de ombudsman han de hacer frente en relación con el proceso de acreditación ante el CIC.

En octubre de 2011, una delegación de la **Defensoría General de la Nación de Argentina** aprovechó una visita de negocios a Austria para reunirse con el Secretario General Kostelka y para familiarizarse con el IIO y saber más sobre sus principios, su trabajo y su afiliación.

Este tipo de reuniones bilaterales constituyen una importante oportunidad para debatir posibles mecanismos de cooperación, para dar a conocer a las instituciones no miembros el trabajo del IIO y los beneficios de la afiliación, y para facilitar el intercambio general de información, experiencia y modelos de mejores prácticas. La Secretaría General del IIO invita así cordialmente a todos los miembros a que aprovechen las oportunidades que ofrecen las visitas de negocios a Austria para visitar la Secretaría.

JUNTA DIRECTIVA

Según establecen los estatutos del IIO, los cargos de funcionario del IIO (Presidente, Vicepresidente y Tesorero) son elegidos anualmente durante la reunión anual de la Junta Directiva del IIO.

Así, y para dar cumplimiento a este requisito, la Junta Directiva procedió a la elección de los cargos de Presidente, Vicepresidente y Tesorero durante su reunión en Zambia en Octubre de 2011. La Junta Directiva del IIO dio

un voto de confianza al actual Comité Ejecutivo y confirmó en su cargo de Presidenta del IIO a Beverly Wakem, DNZM, CBE, a Thomas Frawley, CBE, como Vicepresidente del IIO y a Alan Lai como Tesorero del IIO. El Secretario General Peter Kostelka, que presidió estas elecciones, es miembro permanente del Comité Ejecutivo. De conformidad con lo dispuesto en los estatutos, no resulta elegible en estas elecciones.

El pasado año de afiliación trajo también consigo algunos cambios entre los Directores de la Junta, y el IIO dio la bienvenida a los nuevos Directores, nombrados de tres de las seis regiones del mundo. A finales de otoño de 2011, la Región de Asia dio la bienvenida a Youngran Kim, Presidenta de la ACRC de Corea, como nueva Directora de la Junta, y eligió a Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán) como Vicepresidente de la Región. En septiembre de 2011, Déborah Traore, Médiateur du Faso, fue elegida miembro de la Junta por los Directores de la Región de África. Un mes después, en octubre de 2011, el Ombudsman de Hawáii, Robin Matsunaga, se unió a la Junta como uno de los tres Directores de la Región de América del Norte.

Como resultado, desde el mes de octubre de 2011 las seis regiones del IIO están íntegramente representadas en la Junta Directiva del IIO, lo que constituye una situación positiva.

SECRETARÍA GENERAL

Desde septiembre de 2009, la Secretaría General del IIO ha venido trabajando en apoyo del Secretario General, prestando asimismo asistencia y servicios a la Junta Directiva del IIO. En septiembre de 2012, la Jefa de la Secretaría General, Christine Stockhammer, dimitió de la Secretaría para asumir un nuevo cargo en el servicio público. Ha sido un miembro fundamental del equipo que ha gestionado el traslado de la sede central del IIO en Alberta (Canadá) a Viena (Austria). Bajo su liderazgo la Secretaría fue establecida con éxito, ofreciendo ahora una mayor contribución al desarrollo del IIO en todo el mundo.

En septiembre de 2012 el Secretario General Peter Kostelka nombró a Ulrike Grieshofer como nueva Jefa de la Secretaría. La Sra. Grieshofer es licenciada en derecho por la Universidad de Viena, tiene un Diploma con honores en Legislación de Derechos Humanos y entró en la Facultad de Derecho de Stanford gracias a una beca Fulbright para el Programa de Standford sobre Estudios

Legales Internacionales. La Sra. Grieshofer puede aportar la gran experiencia adquirida en su trabajo para el Parlamento Europeo, el Ministerio de Asuntos Exteriores de Austria, la Corte Europea de Derechos Humanos de Estrasburgo, y, más recientemente, para el Tribunal Constitucional de Austria.

Junto a Ursula Bachler y Karin Wagenbauer, la Sra. Grieshofer formará el equipo básico de la Secretaría del IIO. Además, la Secretaría contrata practicantes como personal temporal. En este momento, estos miembros clave del personal son Stefan Gatternig y Victoria Schmid.

FINANZAS

En el periodo 2011/2012, al igual que en los años anteriores, la Secretaría General, junto con el Tesorero, administraron el presupuesto del IIO basándose en los estándares sobre mejores prácticas en política presupuestaria introducidos por la Junta Directiva en 2009. Los principios de economía, eficiencia, transparencia y prudencia se observan estrictamente. Todas las transacciones están autorizadas por el Comité Ejecutivo y se ponen en conocimiento de la Junta Directiva a través de exhaustivos informes trimestrales. Como resultado de esta diligente y detallada gestión de los fondos, la situación económica del IIO es sólida.

La economía del IIO se fundamenta en dos elementos, a saber, las contribuciones de las autoridades austríacas / del Defensor del Pueblo de Austria (*Volksanwaltschaft*), y las cuotas de afiliación anual que abonan los miembros del IIO.

Las autoridades austríacas y el Defensor del Pueblo de Austria cubren la mayor parte de los costes anuales del IIO; ello incluye los costes de las operaciones en curso, del servicio técnico y de tres trabajadores a tiempo completo. En 2012, la cantidad presupuestada para el IIO por las autoridades austríacas ascendió aproximadamente a 365.000 euros, de los cuales 175.000 euros se destinaron a salarios, beneficios y seguros sociales de los tres trabajadores y 210.000 a las operaciones en curso.

Situación económica actual

Al término del periodo que abarca este informe, el 30 de junio de 2012, los activos netos del Instituto ascendían a 168.655 euros. Los compromisos financieros para proyectos del IIO para los que la Junta ya ha dado su autorización ascienden a 151.000 euros. Estos compromisos reflejan el número de proyectos que el IIO había iniciado en los ejercicios financieros precedentes.

Proyecto	Compromiso (importe en €)
2010/2011 subsidios regionales	30 000
2011/2012 subsidios regionales	27 500
2012 programa de formación regional de Hong Kong	10 000
2012 IOI cursos de formación – Viena	28 000
2011/2012 auditoría	3 000
2011/2012 informe anual (traducción, impresión)	7 000
estudio de investigación de la APOR (en acuerdo con el BIM)	20 000
estudio de investigación de la APOR (publicado por Springer)	7 000
conferencia Mundial del IIO - Wellington	18 500
TOTAL	151 000*

*al 30 de junio de 2012

El IIO ha conseguido crear una base económica sólida y actualmente está en disposición de dar cobertura a todas sus obligaciones. Teniendo en cuenta que el Instituto pretende seguir siendo capaz de prestar servicios a los miembros, durante la reunión intermedia de la Junta, esta encomendó a la Secretaría General la elaboración de un documento de estrategia financiera en el que se describan con detalle los requisitos para crear una reserva financiera que permita continuar prestando servicios a los miembros del IIO de forma continuada y estable.

La Junta decidió asimismo renombrar al “Comité de Cuotas de Afiliación” como “Comité Financiero”, asignándole nuevas responsabilidades entre las que se incluye el desarrollo de un enfoque estratégico del marco financiero y otros medios de generar ingresos. En este contexto, la Junta siguió la recomendación de la Secretaría de modificar las cuotas de afiliación a 750 euros para los miembros institucionales a partir del 1 de julio de 2012.

Cuotas de afiliación

Los fondos generados a partir de las cuotas de afiliación son la otra fuente clave de financiación del IIO. De media, las cuotas anuales se sitúan en 65.000 euros. En el periodo al que hace referencia este informe, el total de cuotas recibidas fue de unos 80.000 euros. Ello es algo absolutamente excepcional, y es poco probable que se mantenga una suma parecida en el próximo ejercicio si no se adoptan medidas adicionales.

Durante el pasado año de afiliación, un total de 127 de los entonces 141 miembros institucionales (es decir, aquellos que habían entrado a formar parte del IIO antes de la reunión intermedia de la Junta celebrada en Hong Kong en mayo de 2012) estaban al corriente en el pago de sus cuotas y habían abonado sus cuotas de afiliación 2011/2012 puntualmente. Catorce de estos “antiguos” miembros, es decir, el diez por ciento de este grupo de miembros aún no lo han hecho. Los seis llamados nuevos miembros que fueron admitidos como miembros del IIO sobre la base de la decisión adoptada en la reunión de la Junta de Hong Kong, deben empezar a pagar sus cuotas de afiliación en el periodo 2012/2013. Las facturas les fueron remitidas en mayo de 2012, y los dos tercios han pagado ya sus cuotas.

Pagos de cuotas de afiliación por región – miembros institucionales

Región	“antiguos” miembros		“nuevos” miembros	
	Cuotas pagadas 2011-2012	Cuotas pendientes 2011-2012	Cuotas pagadas 2012-2013	Cuotas pendientes 2012-2013
África	11	3	-	-
Asia	9	5	-	-
APOR	13	3	-	-
Caribe & América Latina	10	1	1	-
Europa	72	1	1	2
América del Norte	12	1	2	-
TOTAL	127	14	4	2

Uno de los miembros institucionales de África que no ha pagado sus cuotas de afiliación 2011/2012 tampoco había abonado las cuotas correspondientes al periodo 2010/2011.

Pago de las cuotas de afiliación – asociados, bibliotecas y individuales

Los dos miembros asociados del IIO (la Federación Nacional de Consejeros Administrativos de Japón y el Ombudsman de Veteranos del Canadá,

recientemente admitido como miembro) están al corriente en el pago de sus cuotas . Dos de las cuatro bibliotecas miembros del IIO han pagado las cuotas de afiliación del periodo 2011/2012, así como 14 de los 21 miembros individuales del IIO. En este contexto ha de reseñarse que los tres nuevos miembros individuales recientemente admitidos, a saber el Ombudsman de la Ciudad de Portland, en EE.UU., el Ombudsman para los Asuntos de los Consumidores del Proyecto de Salt River (SRP) de EE.UU. y el Ombudsman de la Corporación de Internet para Números y Nombres Asignados de Nueva Zelanda, han activado ya su afiliación mediante el abono de las cuotas correspondientes al periodo 2012/2013.

Auditoría externa

Siguiendo la decisión adoptada por la Junta en Livingston, se encargó a Ernst & Young la realización de la auditoría anual del IIO. La auditoría, obligatoria de conformidad con el artículo 26 (2) de los estatutos del IIO de 2009, tuvo lugar a principios del mes de julio de 2012.

La auditoría consistió en la valoración de la declaración de ingresos y gastos, incluyendo una valoración de activos, prestando especial atención al cumplimiento de los principios contables comúnmente aceptados y de las disposiciones normativas. Además, se procedió al examen de los procesos empresariales internos, tales como los procedimientos de facturación y contabilidad.

Al igual que en periodos anteriores, Ernst & Young concluyó que el IIO había dado cumplimiento a sus obligaciones relacionadas con las exigencias contables. En su informe, los auditores destacaron que *“la declaración de ingresos y gastos, incluyendo la declaración de activos, reúne los requisitos exigidos en la ley y en las demás normativas, tal y como se estipula en el articulado de los estatutos del IIO, ofreciendo una visión fiel y veraz del estado del Instituto Internacional del Ombudsman a fecha 30 de junio de 2012 y de su rendimiento financiero para el ejercicio fiscal del 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012”* [traducción]. La auditoría no puso de manifiesto ningún aspecto preocupante.

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