



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



ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2017/2018

ANNUAL REPORT 2017/2018**9**

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 2017/2018**59**

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 2017/2018**121**

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

PREFACE

Dear Members,

It has been another busy year and much has been accomplished. It is obvious that the IOI's outreach keeps growing, and its reputation as a dynamic and reliable partner is getting stronger.

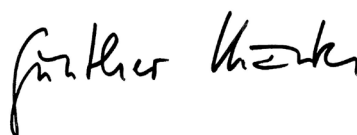
In order to commemorate the 40th anniversary of its foundation in 1978, the IOI decided to embark on a publication project of writing the history of the IOI. The book was officially launched on 30 April 2018 at the United Nations in New, which provided the IOI with an opportunity to raise awareness with UN bodies about the relevant role Ombudsman institutions play in the promotion and protection of human rights.

We will continue on that path and have established a UN Working Group to look into possible ways of forging closer ties with the United Nations with a view to strengthen Ombudsman institutions and the important role they play in driving forward the UN's human rights agenda.

We hope you will consider the following report of the IOI's performances an interesting read, and we would like to thank our colleagues on the IOI Board of Directors, as well as the IOI General Secretariat for a year of good progress in achieving our goals. New projects lie ahead of us and we will work with renewed vigour in the year to come.



Peter Tyndall
IOI President



Günther Kräuter
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	09
Members of the IOI	09
Pending applications	10
Evaluation process of Voting members	11
TRAINING	13
NPM workshop in Vienna	13
Ontario training on managing unreasonable complainants	14
Tallinn workshop on human rights in the digital age	14
Regional training on accountability and ethics in Malawi	15
Workshop on good environmental governance (Spain)	16
REGIONAL SUBSIDIES	17
Regional subsidies 2017/2018	17
Regional subsidy projects of previous periods	19
OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT	21
Support for Polish Ombudsman at institution's anniversary	21
Ombudsman Tonga seeks constitutional status	22
Public Defender of Georgia faces damaging remarks	22
Ombudsman of Baja California killed	22
Concerns about planned constitutional reform in Ecuador	23
Support for the OM of Cyprus	24
IOI expresses solidarity with victims of Barcelona attacks	25
Post-hurricane support for Caribbean colleagues	25
PUBLICATIONS	26
IOI Best Practice Papers	26
History of the IOI	28

IOI PROJECTS	29
Fee structure reform	29
By-laws review	29
EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	31
Memoranda of Understanding with partner organisations	31
Visits to the General Secretariat	32
IOI participation in international events	33
BOARD OF DIRECTORS	35
IOI Executive Committee	35
IOI Board of Directors annual meeting	35
New Directors elected in the Regions	36
FINANCIAL MATTERS	38
Current financial situation	38
Membership fees	39
External audit	39
REPORTS FROM THE REGIONS	40
African Region	40
Asian Region	42
Australasian & Pacific Region	44
Caribbean & Latin American Region	48
European Region	50
North American Region	53

MEMBERSHIP MATTERS

As the International Ombudsman Institute (IOI) celebrates its 40th anniversary, it can claim to have reached the highest number of members since its creation in 1978. The IOI's reputation keeps growing, and a steadily increasing number of ombudsman institutions and individuals all around the world is getting interested in joining the IOI community.

MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 234 members. 191 members have voting rights, 43 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 104 different countries (Africa: 27, Asia: 13, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 9, Europe: 45, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional membership distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	28	5
Asia	22	11
Australasia & Pacific	18	4
Caribbean & Latin America	26	1
Europe	84	6
North America	13	16
TOTAL (in regions)	191	43
Total (in the regions) in 2017/2018: 234 <i>(Total of IOI members in 2016/2017: 225)</i>		

In 2017/2018 the IOI welcomed ten new members – institutions and individuals – from all of its six world regions but Asia. All these memberships are based on decisions made by the IOI Board of Directors at their Toronto meeting in May 2018. At this meeting three applicants for Voting membership were admitted into the IOI – the *Ombudsman de la République du Burundi* (African Region), the *Defensoria del Pueblo de Río Cuarto* from Argentina (Caribbean and Latin American Region) and the *Office of the Ombud New Brunswick* from Canada (North American Region). Two institutions – the *Ombudsperson for Children of Mauritius* (African Region) and the *Office of The Ombudswoman of the Conference on Jewish Material Claims Against Germany* (Israel) from the European Region – were approved for non-voting membership, and five persons –

Ms Myra Williamson from New Zealand (Australasian and Pacific Region), Ms Cecilia Cernadas from Argentina, Mr Marco Lazarević from Serbia (European Region), Mr Ian Harden from the UK (also European Region) and Ms Maaïke de Langen from the USA (North American Region) – were granted IOI membership on an individual basis.

In addition, the British Columbia Ombudsman who had left the IOI in 2015/2016 after 27 years of membership was enabled to renew his IOI membership without submitting a formal application.

It should also be mentioned that Mr Michael Mills, a non-voting member from Canada, cancelled his IOI membership and another non-voting member, the City of Cape Town Ombudsman, suspended his membership until the end of August 2018.

PENDING APPLICATIONS

15 institutions contacted the IOI General Secretariat in order to know more about IOI membership. In the overview below, two types of potential member institutions are listed – those having requested information on IOI membership and those having already submitted all required membership application documents to the General Secretariat, the latter ones are shown in italics.

MEMBERSHIP INFORMATION REQUESTS

Asia:

- Public Complaints Bureau, Malaysia
- Ombudsman, Kyrgyz Republic

Australasia & Pacific:

- Office of the Ombudsman, Tuvalu

Caribbean & Latin America:

- Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Córdoba, Argentina
- Defensoría del Pueblo, Bolivia
- Office of the Ombudsman, Guyana

- *Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Mexico*
- Comisión Estatal de Derechos Humanos en la Ciudad de Durango, Mexico
- Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Michoacán, Mexico
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, Mexico
- Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Sinaloa, Mexico
- Comisión Estatal de Derechos Humanos del Tlaxcala, Mexico

Europe

- *Human Rights Ombudsperson, Bosnia and Herzegovina*
- High Commissioner for Human Rights, Russian Federation
- Sindicatura de Greuges de l'Hospitalet, Spain

In addition, Ms Barbara Holman (Canada), Mr Ruben Melikyan (Nagorno Karabach) and Mr Cengiz Atalay (Turkey) applied for IOI membership.

EVALUATION PROCESS OF VOTING MEMBERS

Pursuant to Article 21.4 (n) of the IOI By-laws, the Secretary General (SG) shall “*submit a special report to the General Assembly evaluating what progress has been made among the Voting members in fulfilling the requirements of the International Ombudsman Standard as expressed in Article 2.*” These requirements represent the core values of our organisation: independence, objectivity and fairness.

The IOI understands its duty in a supportive way. The evaluation of IOI Voting members in terms of their fulfilment of the IOI’s principles and standards is conducted with a view to helping them to improve. The IOI therefore once again emphasises that the evaluation is of a **purely informative and non-punitive** nature. In no way will it be used as a basis to deprive members of their membership or voting rights.

Quite on the contrary: the aim of this evaluation process is to refresh the IOI’s knowledge of members’ structure and mandate and to help them strengthen their standing and visibility in the pursuit of striving for the highest possible standard. The results of this evaluation will also enable

the IOI to offer better support to its members, for example by feeding the information back into new training projects specifically tailored to our members' needs.

After a preparation and trial period, the IOI Board of Directors agreed to proceed with the membership progress evaluation and decided to conduct this evaluation on a rolling basis based on regions and seniority of IOI membership. In a first round, 60 members received the self-evaluation questionnaire in December 2017 and were asked to provide the relevant information.

Within the evaluation process, the information provided has been split in two parts: (1) the statistical analysis of all data describing member organisations in terms of numbers and facts (year of establishment, number of staff, annual case load, etc.); (2) the basic values and requirements of the IOI as set out in Article 2(a)-(j) of the IOI Bylaws.

Great value also lies in recording the status quo of all member institutions' structure, size, resources, range of activities, and their principle mode of operation. Once this survey will be repeated, the IOI will be able to detect interesting developments and informative trends among its members.

As for some of the main results so far: not surprisingly, limited funding is one of the main issues that challenges member organisations. While the great majority still considers their funding as adequate, some organisations feel limited in their activities by the shortage, which may also impact on their independence.

In relation to the appointing and dismissing authorities, the survey so far shows that around one third of the incumbents are still appointed by an officer of the executive branch of government, which casts a shadow on the their impartiality and independence and is not in line with Article 2(h) of the IOI By-laws.

The active contribution from member institutions in this first round of evaluation was essential to gain more insight and to gather this amount of information. The IOI would like to thank all the members for their active and open feedback – it was highly appreciated!

NPM WORKSHOP IN VIENNA

The 3rd edition of the IOI's NPM training cycle (first in Riga in 2015, second in Vilnius in 2016) put a special focus on shared learning and on how to optimize communication skills and techniques for the interaction with challenging conversation partners such as psychiatric patients or residents in nursing homes who suffer from dementia.

With this innovative training format, the IOI created a possibility for participants to learn through a practical approach while at the same time upholding the “do-no-harm” principle, which is essential when monitoring places of detention and interviewing those who are specifically vulnerable and in need of support.

Participants were given the chance to practice their communication skills in role plays with trained actors, who are familiar with the psychiatric clinical patterns of individual patients and simulated the patients' characteristics. After each role play, the actors were able to provide elaborated feedback, thus helping participants to improve their actions in similar situations in their everyday work.

On the second training day, participants were able to observe real-life monitoring visits of the Austrian NPM via a livestream. The active support and commitment of the IT companies Cisco and X-tention made it possible that participants were able to watch the monitoring visit on a large screen in the training room. After each interview, participants were able to “dig deeper” in a live round of questions and answers with the colleagues from the Austrian NPM who conducted the visit. This once again implemented the “do-no-harm” principle, as the interviewed clients only had to deal with a familiar and comfortable setting and were not disturbed by a larger group of training participants, which can be the case in a classic shadow monitoring approach.

The training workshop was concluded with a final session of shared learning, during which participants formulated and collected their learning experiences in small working groups. Representatives from the UN Subcommittee on Prevention of Torture (SPT) and the Association for the Prevention of Torture (APT) were present as observers throughout the entire training workshop. Ms Mari Amos (SPT) and Mr Ben Buckland (APT) provided their valuable expertise and participants were able to benefit from their input and experience.

Countries represented at the training
Armenia / Austria / Botswana / Cyprus / Czech Republic / Denmark / Estonia / Finland / Latvia Lithuania / Malta / Morocco / Romania / Serbia / Slovakia / Slovenia / South Africa / Sudan Tonga / UK / Ukraine

ONTARIO TRAINING ON MANAGING UNREASONABLE COMPLAINANTS

In October 2017, the Office of Ontario Ombudsman Paul Dubé presented three one-day workshops on managing unreasonable complainant conduct for staff and participants from various North American oversight offices. Presented by Donald Sword of the New South Wales Ombudsman, the sessions focused on techniques and strategies for mitigating challenging complainant behaviour and mediating issues arising from that behaviour.

Participants attended from IOI member institutions such as the Ombudsman of Montreal, the Federal Office of the Taxpayers' Ombudsman, the Joint Office of Citizen Complaints in Dayton, Ohio, Ombudsman Toronto, the Office of the Nova Scotia Ombudsman, the Alberta Ombudsman and the Office of the Hydro One Ombudsman.

The training was greatly appreciated by all, with one participant calling it “the best I’ve ever attended – informative, practical, funny, and really useful.” The event was awarded funding from the IOI’s regional subsidies programme and IOI member institutions were therefore able to attend the training without paying any registration fees. The Ontario Ombudsman hopes to organize similar training opportunities for IOI members in the near future.

TALLIN WORKSHOP ON „HUMAN RIGHTS IN THE DIGITAL AGE“

The Estonian Chancellor of Justice hosted a capacity-building workshop on „Human Rights in the Digital Age“, in January 2018 in Tallinn. The workshop marked the first in a series of events to celebrate the 40th anniversary of the IOI’s foundation in 1978.

Ombudsman and their representatives from 47 IOI member institutions around the world expanded their knowledge about the modern digital society and discussed many timely questions such as the impact of the digital development to public services, data protection, national security versus privacy and the right to protect yourself from hate speech. The aim was to offer a good overview of contemporary challenges in digital society and to provide a platform to discuss the role Ombudsman institutions play in this matter.

In his opening speech IOI President Peter Tyndall addressed the role of the Ombudsman in our technology driven society stating that those not yet digitally connected should not be left behind.

The host of the event, Estonian Chancellor of Justice Ülle Madise concluded that the individual and not technology has to be at the centre of attention. She further stressed that technology is neither good, nor bad, nor neutral and always has an impact. It is therefore essential, that Ombudsman institutions keep a close eye on protecting privacy rights of all citizens. Ombudspersons will always have to weigh contradicting rights and values. Nothing has tremendously changed with

the digital revolution; technology has just added an additional layer that the Ombudsman must be aware of.

REGIONAL TRAINING ON ACCOUNTABILITY AND ETHICS

The Office of the Ombudsman of Malawi hosted the African regional training on “The Role of Ombudsman institutions in promoting and enforcing accountability ethics and transparency in the public sector” in Lilongwe from 5 – 8 February 2018. The event was officially opened by the guest of honour, Minister of Justice and Constitutional Affairs of Malawi, Honourable Samuel Tembenu (SC).

It was the first time such a high level African Ombudsman event has been held in Malawi. Approximately 100 delegates from various Ombudsman institutions all over Africa participated in this event.

IOI President Peter Tyndall was also in attendance and stressed the importance of offering such training initiatives for members directly in the regions. He further valued the close and fruitful cooperation between the IOI and the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA), which keeps growing since the two organizations signed a Memorandum of Understanding in 2013.

The purpose of the training was to strengthen Ombudsman institutions in the promotion of transparency, ethics and accountability in the public sector, with the main objectives to:

- build and enhance competencies of the Ombudsman and their staff in the promotion of good governance and accountability through information sharing, benchmarking and integrating various technical aspects of the work of the Ombudsman;
- discuss ways of strengthening and re-aligning the Ombudsman in a changing African environment; and
- forge partnerships and coalitions among Ombudsman institutions, and other relevant stakeholders for effective promotion of transparency and accountability.

The training was facilitated by Professor Victor Ayeni from the UK-based Governance and Management Services International (GMSI).

The training was co-funded by the Malawi Government through the Office of the Ombudsman, the European Union through the Chilungamo Programme, the IOI through its regional subsidies programme and the African Ombudsman Research Center (AORC).

WORKSHOP ON GOOD ENVIRONMENTAL GOVERNANCE

The Ararteko (Ombudsman of the Basque Country, Spain), Manuel Lezertua, hosted an international workshop devoted to the topic of “The Right of the People to Good Environmental Governance: The role of Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment”. The workshop, which brought Ombudsmen from all over Europe together was held from 16 – 17 May 2018 in the Basque capital of Vitoria-Gasteiz and partly funded by the IOI’s regional subsidies program.

In several working sessions Ombudsmen from all over Europe discussed relevant topics such as the right to a healthy environment as a fundamental right, the role of Ombudsman institutions in facing current challenges such as pollution control or climate change and in enforcing the principles of good environmental governance.

In a speech delivered to the workshop, IOI President Peter Tyndall shared some of his own experiences dealing with environmental issues. He went on to stress the important role an Ombudsman can play in resolving environmental matters.

Each topic was illustrated by practical examples and case studies on a variety of topics. The Chancellor of Justice of Estonia, Ms Ülle Madise, for example spoke about the conflict protectionists of eagles and fish face with forest owners and watermill operators in her country. The Ombudsman of Andalucía reported on the case of a gas pipeline project. The Scottish Ombudsman, Rosemary Agnew, talked about how important environmental decision making is for Scotland’s economy, but also identity.

In one of the working groups a special focus was put on the Aarhus Convention and the role Ombudsman institutions play in the environmental decision making process. The Aarhus Convention was adopted by the UN Economic Commission for Europe (UNECE) in 1998. It is an environmental agreement on access to information, public participation in decision-making processes and access to justice in environmental matters. Within this working group IOI Secretary General Günther Kräuter presented a case from the Austrian Ombudsman institution about bee mortality and the possible link to the agricultural use of pesticides containing neonicotinoids.

As a result of the discussions, the IOI will seek a closer cooperation with the Aarhus Convention Compliance Committee (ACCC), a committee established to review compliance with and effective implementation of the provisions of the Aarhus Convention.

REGIONAL SUBSIDIES

Over the years, the IOI regional subsidy programme which started in 2010/2011 has turned out to be a mirror of what is going on in the IOI's World Regions. The regional projects for which the IOI provides support reflect the attempt to find answers to urgent questions which quite often do not only have regional importance but are of concern to all IOI members who find themselves in similar situations.

REGIONAL SUBSIDIES 2017/2018

When the IOI of Board of Directors was about to decide that EUR 42,000.00 should be available for regional subsidy projects in 2017/2018, hurricane Irma raged through the Caribbean Region, causing widespread destruction. Since almost all Caribbean IOI member institutions were affected, the IOI had to react. A one-time emergency fund of EUR 8,000.00 was created as post-hurricane support under the 2017/2018 regional subsidy programme, and Caribbean members were encouraged to apply for these additional IOI funds.

In this moment of crisis IOI regional subsidies proved to be a flexible instrument which can easily be adapted to unforeseeable situations. Three Caribbean member institutions benefitted from the one-time emergency fund whereas eight members from all six IOI World Regions received or will receive "regular" 2017/2018 regional subsidies for their projects.

AFRICAN REGION

Three African Ombudsman institutions – the Médiateur de la République of Ivory Coast, the Commission for Human Rights and Good Governance of Tanzania and the Malawi Ombudsman – presented very promising regional project proposals to the IOI. The Malawi Ombudsman's project – a *Training on the Role of Ombudsman institution in promoting and entrenching/enforcing ethics, transparency and accountability in the public sector* – turned out to be the most interesting one because of its benefit for the whole African Region and beyond and therefore received an IOI regional subsidy. Details on this training have been given above in the training chapter.

ASIAN REGION

As the host of the Asian Ombudsman Association's Secretariat the Federal Ombudsman of Pakistan will receive funds from the IOI to purchase state-of-the art IT equipment (computer, scanner, printer) for the Association's library. The IOI's contribution will help the Asian Region to carry out research into ombudsmanship and good governance more effectively.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

An IOI regional subsidy enabled several Pacific Island nations members of APOR to attend the *Australasian and Pacific Ombudsman Region Conference 2017* which was organized by the Western Australian ombudsman institution. IOI funds were used to cover travel and accommodation costs of participants from the Cook Islands, Samoa, the Solomon Islands, Tonga and Vanuatu.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

As outlined above, the IOI provided special support to the Caribbean Region which found itself in a particularly difficult situation due to the devastations caused by several hurricanes in the second half of 2017. The British Virgin Islands ombudsman office which had been damaged received funds from the IOI to buy a new computer. Considering the magnitude of the disaster, the Sint Maarten Ombudsman pointed to the important role that ombudsman institutions played in the post-hurricane recovery process. With the IOI's help, the Sint Maarten Ombudsman together with several other Caribbean ombudsman offices started a media campaign explaining the purpose of the ombudsman institutions/complaint commissions in relation to the Government relief effort from Hurricane Irma, José and Maria. The third Caribbean initiative that will be funded by the IOI is the relaunch of the Caribbean Ombudsman Association's website. The new website should guarantee the communication within the region which was incredibly difficult in the aftermath of the storms.

The "regular" Caribbean and Latin American subsidy for 2017/2018 has been reserved for the Buenos Aires City Ombudsman's *Comparative Study of Ombudsman Institutions of the American Continent*. This study aims to provide an overview of the different ombudsman institutions on the American continent (their structures, tools and functions) on three jurisdictional levels: local-municipal, provincial-state and national. This serves as a basis for further and closer collaboration of these ombudsman institutions, which is essential to protect the fundamental human rights of their people.

EUROPEAN REGION

Three European ombudsman institutions were selected as beneficiaries of the 2017/2018 IOI regional subsidy programme.

The Ombudsman of the Basque Country (Spain) dedicated his IOI co-funded project to environmental questions as one of today's major challenges – he organized a workshop on *The role of European Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment* in May 2018 (for more information see p. 16).

The ombudsman institution of Latvia will carry out a research project on family issues. Together with national human rights institutions of Lithuania, Estonia and Poland, the Latvian specialists will explore practices of the child maintenance administration.

The Public Services Ombudsman for Wales (UK) is creating a *Caseworker Competency Framework*. This Framework will support the development of the caseworker profession. It will provide a model of best practice that Ombudsman offices can refer to when commissioning caseworker training. Use of the Framework will enable Ombudsman offices to equip their staff with the essential skills required to provide an effective service, raising the performance of their office, embedding good practice, and help them demonstrate to the public, parliament and other stakeholders that their staff have the appropriate skill set for the sector.

NORTH AMERICAN REGION

The Ontario Ombudsman received a regional subsidy for his *Practical Training on Managing Unreasonable Complainant Behaviour*. The IOI's contribution made it possible for twelve ombudsmen and staff from IOI member institutions to attend the training without paying registration fees.

REGIONAL SUBSIDIES PROJECTS OF PREVIOUS PERIODS

In 2017/2018 three projects dating back to previous periods were completed.

The ombudsman offices of Galicia and the Canary Islands (Spain) finalized their quality assessment project which they had started under the 2014/2015 regional subsidy programme. Both offices saw the necessity to improve their management. They introduced new public management models and tools which should guarantee that the citizens' needs were dealt with more efficiently. In order to check whether the new standards were met, a special quality self-assessment system was introduced.

The Greek Ombudsman received a 2015/2016 IOI regional subsidy for a coordination meeting held between National Human Rights Institutions of the Balkan Region on the topic of the migration crisis.

Another 2015/2016 regional subsidy was paid to the Forum of Canadian Ombudsman (FCO) on whose initiative the materials of the British Columbia Ombudsperson's workshop on *Systemic Investigations for Small Offices* were translated from English into French.

OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT

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

SUPPORT FOR POLISH OMBUDSMAN AT INSTITUTION'S ANNIVERSARY

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

In an effort to show the IOI's continuous support for the institution, IOI Secretary General Kräuter accepted an invitation from Ombudsman Adam Bodnar to attend the 30th anniversary celebrations of the Office of the Polish Commissioner for Human Rights.

According to media reports, the institution was once again put under pressure by threats from public representatives to make budget cuts. Some stakeholders are even repeatedly insisting on the dismissal of the committed and successful Ombudsman.

Many international and national guests - Ombudsman, human rights experts and representatives of civil society – gathered to attend this very symbolic and important event. On the occasion of the institution's anniversary, more than 100 participants came to Warsaw to assure Ombudsman Bodnar of their support and to congratulate him for his on-going and committed fight for human rights in Poland.

In his speech IOI Secretary General Kräuter stressed the importance of independent Ombudsman institutions and listed the most essential criteria to guarantee such independence: sufficient financial means, sufficient staff and the possibility of reporting to parliament. Rafael Ribó, Regional President of IOI Europe and Ombudsman of Catalonia, not only expressed his concern about the human rights situation in Poland, but also in other European countries.

Despite the fact that the IOI's fact finding mission to Poland was finalized in October 2016, the IOI will keep a watchful eye on the developments in Poland and stands prepared to assist and support its Polish colleague whenever needed.

OMBUDSMAN TONGA SEEKS CONSTITUTIONAL STATUS

In July 2017 the IOI assisted the Office of the Ombudsman of Tonga in its attempt to get constitutional recognition. In letters addressed to the Prime Minister of the Kingdom of Tonga and the Speaker of the Legislative Assembly, IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter congratulated the Kingdom of Tonga on the important steps it took when it amended the Ombudsman Act, which brought significant improvements to the Office. Due to these amendments, the title of the institution was changed to “Ombudsman”, a new procedure of appointment was put in place and the Ombudsman was given the power to carry out own motion investigations.

However, they also emphasized how important it is for Ombudsman institutions to be embodied in the respective national constitutions in order to guarantee their strong standing and full independence and they expressed the IOI’s full support for the efforts of Mr ‘Aisea Taumoepeau, Ombudsman of Tonga, to receive such constitutional recognition.

PUBLIC DEFENDER OF GEORGIA FACES DAMAGING REMARKS

On behalf of the IOI community, IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Kräuter issued a statement of solidarity with the Office of the Public Defender of Georgia.

In this open letter the IOI expressed its concern about negative statements and damaging remarks made by high-ranking officials against the Public Defender and in reaction to the Office’s investigative work and published reports.

IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter underlined the important role Ombudsman institutions play as core element of every democracy and as integral part of constitutional reality. In a state ruled by law it is in the best public interest to fully respect and support the independent investigative mandate of the Ombudsman. They strongly encouraged the acknowledgement of the mandate of the Public Defender of Georgia and a reasoned and professional response to the Ombudsman’s work.

OMBUDSMAN OF BAJA CALIFORNIA KILLED

Silvestre de la Toba Camacho, Ombudsman of Southern Baja California (Mexico) was killed on the night of 20 November 2017, when armed men opened fire on the car in which he was travelling with his family in one of the main streets of La Paz. The horrible attack did not only take the life

of Ombudsman de la Toba, but also killed his son and left his wife and daughter seriously injured.

Silvestre de la Toba became Ombudsman of Southern Baja California in 2015 and although the Office is not a member of the IOI, the IOI felt the strong wish to condemn this act of violence and to express its heartfelt condolences and sympathy for the family and friends, as well as the colleagues and staff of Ombudsman Silvestre de la Toba.

The President of the Mexican National Human Rights Commission, Mr Luis Raúl González Pérez also manifested its vigorous condemnation of the cruel murder of his close colleague and friend. In order to strengthen the prevention of such events, the Mexican National Human Rights Commission has re-launched its campaign „So that one day we do not have to be human rights defenders“.

In their condolence letter IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary Günther Kräuter underlined the importance of international solidarity, especially in the face of horrible incidents like this. Ombudsman must stand their grounds united and show their strength and commitment to fight maladministration and the abuse of power. On behalf of the International Ombudsman Institute they expressed the IOI's solidarity with the Office of the Ombudsman of Baja California Sur and all the colleagues who stand up and fight for the rights of the citizens in Mexico.

CONCERNS ABOUT PLANNED CONSTITUTIONAL REFORM IN ECUADOR

On behalf of the IOI community, IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter expressed their concerns regarding the current developments affecting the Office of the Ombudsman of the Republic of Ecuador and its current incumbent, Ombudsman Dr. Ramiro Rivadeneira Silva.

In an open statement the IOI expressed its concern about the plans of the Government of Ecuador to subject the national Ombudsman to the scrutiny of an administrative body (the so-called "*Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio*") which may dismiss employees of the Ombudsman's office and even start a process of replacing the Ombudsman as such.

The IOI stressed the importance of independent Ombudsman institutions, as laid down in the IOI By-laws and further expressed its opinion that: "to weaken the independence of the Ombudsman of Ecuador could restrict not only the free expression of complaints by citizens during the current reform process, but may also impact the state's compliance with international human rights obligations."

The IOI shared the concerns of the Institute of Latin American Ombudsman (ILO) and the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO) with regard to the planned constitutional reforms in Ecuador and reiterated its commitment to strengthening and upholding the independence of Ombudsman institutions around the world.

The IOI Board discussed the problematic developments around the Ombudsman of Ecuador at its annual meeting in Toronto in May 2018. Unfortunately it was then and there that the IOI Board received information that the government of the Republic of Ecuador has in fact instated this new administrative body to evaluate the performance of authorities whose appointment it corresponds to, such as the Ombudsman institution and that – as a result of this – Ombudsman Ramiro Rivadeneira Silva left office and a new Ombudsperson was appointed.

Irrespective of the new Ombudsperson, Dr. Gina Benavides, the IOI once again expressed its concern about the establishment of a control body to monitor oversight mechanisms such as the Ombudsman institution in an open letter in June 2018. The IOI reiterated its opinion that a strong and independent Ombudsman institution is a necessary feature to ensure good governance and to protect human rights. To weaken the independence of the Ombudsman will not only restrict the free expression of complaints in the country but also impact on the state's compliance with international human rights obligations.

SUPPORT FOR THE OMBUDSMAN OF CYPRUS

At the beginning of 2018, the Commissioner for Administration and Human Rights (Ombudsman) of Cyprus contacted the IOI to inform the organization about actions taken by the Auditor General of the Republic and to show concern that these actions might put at stake the independence of the Ombudsman Office.

In an official letter to the Ombudsman of Cyprus, IOI President Peter Tyndall, IOI Secretary General Günther Kräuter and European Regional President Rafael Ribó showed their concern about this situation and confirmed that independence is one of the fundamental aspects of Ombudsmanship. They further stressed that supreme administrative control bodies such as the Commissioner for Administration and Human Rights (Ombudsman) should not be subject to any control which would compromise the Ombudsman's decisions on cases. Doing otherwise would hinder the independence of the institution and interfere with its core function: the independent control of public administration.

On behalf of the IOI – as the only global organization representing the interests of Ombudsman institutions – they strongly expressed the IOI's support for the institution of the Commissioner for Administration and Human Rights (Ombudsman) of Cyprus.

IOI EXPRESSES SOLIDARITY WITH VICTIMS OF BARCELONA ATTACKS

On behalf of the IOI community, IOI President Tyndall and IOI Secretary General Kräuter issued a statement of solidarity to Catalan Ombudsman Rafael Ribó after the horrible terrorist attacks that hit Barcelona in August 2017 and took the lives of so many innocent people.

Catalonia is known for its open-mindedness, its welcoming culture and its strong belief in democratic values and the fact that the attack happened in the middle of this vibrant and multi-cultural city was just the more shocking. On behalf of the IOI community, President Tyndall and Secretary General Kräuter extended the IOI's heartfelt condolences to those suffering in the wake of this catastrophe. They expressed the IOI's solidarity with the citizens of Barcelona and stressed that it is difficult times like these that remind us of the importance of democracy, tolerance and international solidarity.

The deep sympathy of the IOI community goes out to the families and friends of the victims of this attack. The IOI stands with them and assured its members in Spain of its continued support.

POST-HURRICANE SUPPORT FOR CARIBBEAN COLLEAGUES

On behalf of the IOI community, IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Günther Kräuter issued a statement of solidarity to the Caribbean Ombudsman Association (CAROA), as well as to the Ombudsman Offices of Sint Maarten, Antigua & Barbuda, Puerto Rico, Bermuda and the British Virgin Islands, as these were the islands most severely hit and in parts completely destroyed by Hurricane Irma in September 2017.

In this statement the IOI extended its deep sympathy to those suffering in the wake of this natural disaster and expresses its solidarity with the Caribbean people and colleagues, who now need to gather their strength to re-build their homes, infrastructure and office spaces.

The IOI Executive Committee agreed to help and assist its colleagues in the Caribbean region during this time of hardship and a one-time emergency subsidy of EUR 8,000.00 was granted to the region to support those offices hardest hit in the region.

Part of the subsidy was approved to fund a post-hurricane regional PR campaign to produce an infomercial. The 60 second video ad explains in a concise and effective way the purpose of Ombudsman institutions, especially in relation to relief efforts provided by the governments to hurricane victims. The ad was customized at the end with the logo and contact information of the respective Ombudsman institution and also features both the logos of CAROA and IOI. A 30 and 45 second audio commercial has also been produced to inform the wider public about the Ombudsman's services via radio broadcasts.

RESEARCH & PUBLICATIONS

IOI INTRODUCES SERIES OF BEST PRACTICE PAPERS

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

In principle, each Paper covers a certain topic of relevance to the Ombudsman community and is prepared and drafted by a main author or group of authors. In order to ensure that the broad variety of expertise and best practices from the wider IOI membership is reflected in the paper, a first circulation draft is brought to the attention of the wider community and fellow Ombudsman, partner organisations and the academia are invited to comment and to give their input. With this approach, the IOI strives to include the widest range of knowledge possible and to ensure that the Best Practice Papers are perceived as useful and relevant for colleagues all over the world.

The Best Practice Papers are not intended to be exhaustive. Quite on the contrary: they are designed to be further developed, as over time, Ombudsman institutions have to adapt to new challenges and opportunities as well. This allows for them to be updated over time as new approaches and new examples come to light. Readers are therefore encouraged to suggest improvements which will ensure that the papers remain up-to-date, useful and relevant to the Ombudsman community.

The IOI invites all member institutions to contribute actively to this new publication series. If you are interested and willing to suggest topics or to take the lead in developing the next issue(s) of this publication series, please contact the IOI General Secretariat (ioi@volksanw.gv.at).

IOI BEST PRACTICE PAPER – ISSUE 1

Best Practice Paper – Issue 1 deals with “Developing and reforming Ombudsman institutions” and is already available under PUBLICATIONS on the IOI website.

There are many different models of Ombudsman offices in existence across the world as the institution has evolved. The original vision of a Parliamentary Ombudsman with oversight of all public services continues to be a key component of good governance and excellence in public services. As a consequence, the important role Ombudsman institutions play around the world has been recognised by international organisations such as the United Nations and the Council of Europe.

All users of public services should have the right to access a fully independent redress mechanism and Ombudsman institutions offer free, independent and objective consideration of citizens' complaints. Issue 1 of the IOI's Best Practice Papers series is a guide intended for those interested in either designing a new Ombudsman institution or reforming an existing one.

IOI BEST PRACTICE PAPER – ISSUE 2

Best Practice Paper – Issue 2 deals with “Securing effective change – how to make recommendations that bring about sustainable improvement to public administration”.

Ombudsman institutions have two core functions: resolving injustices suffered by individuals and improving services through learning from these complaints. In order to make this happen, it is essential to ensure that the changes recommended to service providers are implemented, and once they have been implemented, that they have the desired outcome.

The content of the second Best Practice Paper draws on the experience of IOI member institutions, which were collected in an initial research thankfully undertaken by the Office of the Ombudsman of Ireland. It incorporates working methods which are most likely to ensure successful outcomes and gives an interesting cross-section sample of practices from the different IOI regions.

IOI BEST PRACTICE PAPER – ISSUE 3

Best Practice Paper – Issue 3 is currently in the making and will deal with “Own motion investigation”. The power of conducting own initiative investigations allows to bring a matter of significance to the attention of the wider public. It demonstrates the real value of Ombudsman institutions, who no longer have to rely on receiving specific complaints, but can investigate issues affecting those less likely to complain, thus bringing about genuine improvement to people's lives.

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

HISTORY OF THE IOI

In order to commemorate the 40th anniversary of its foundation in 1978, the IOI decided to embark on a publication project and commissioned Professor Dr. Richard Carver – Senior Lecturer in Human Rights and Governance at Oxford Brooks University and highly regarded expert in the field of Ombudsmanship and human rights – with the task of writing the “History of the IOI”.

After an extensive period of research and several interviews with some of the most important precursors of our organisation, Dr. Richard Carver finished the writing of the “A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018”.

The intention of this publication is to portray the history of the IOI and its development in the wider historical context of Ombudsmanship. It incorporates personal narratives, interviews with key personalities and photographs, which makes the book a vivid and lively assessment of the IOI’s genealogy and an interesting and stimulating read for all who are concerned about human rights and the fair administration of government.

Mr Carver started his research in the second quarter of 2016. Based upon thorough research in the Vienna archives and interviews with former IOI officials with experience covering the period from the founding of the organization in 1978 to the years after the transfer of the General Secretariat in 2009, he has written a lucid account of the growth of the International Ombudsman Institute.

The book was officially launched on 30 April 2018 at the United Nations in New York by IOI President Peter Tyndall and IOI 1st Vice-President Diane Welborn, who also took a leading role in this project as Chair of the IOI’s Editorial Committee.

Launching the book at the UN in New York provided an opportunity to raise awareness with UN bodies about the relevant role Ombudsman institutions play in the promotion and protection of human rights. As the only global organization of Ombudsman institutions around the world, the IOI will continue its attempt to forge stronger ties with the UN, which until now prioritized the work of NHRIs. In doing so, the IOI is pleased to join forces with regional partner organization, such as the Association of African Ombudsman (AOMA), the Association of Ombudsman of the Francophonie (AOMF), the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO) or the Caribbean Ombudsman Association (CAROA).

Richard Carver’s book on “A Mission to Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018” will be made available to IOI members in the member area of the IOI website. Print copies can be purchased from the IOI; to do so, please get in touch with the IOI General Secretariat (ioi@volksanw.gv.at).

FEE STRUCTURE REFORM

While facing the challenge of raising money through fees, the IOI is also aware that it needs to take its members' ability to pay these fees into account. The existing flat fee system is outdated and needed reform. A more equitable yet transparent and workable fee structure was therefore developed by former IOI Treasurer and Western Australia Ombudsman Chris Field, which considers the budgetary capacities of member institutions. A simple structure of three tiers (one higher than the membership fees in the flat fee system, one the same and one lower) was introduced after the General Assembly endorsed the reform in Bangkok in 2016.

The new fee system is based on a self-evaluation process including the conversion of the local currency into international dollars. When the Secretariat issued the invoices for the membership fees 2017/2108, each member institution was asked to carry out such self-evaluation and to let the Secretariat know, which of the three tiers applies according to the Office's budget.

Usually, 70 to 80 per cent of IOI's Voting members pay their annual fees, and - assuming that those members who took part in the self-evaluation will also pay the fees - it can be estimated that the IOI's revenue from 2017/2018 membership fees will be approx. 119,000.00 EUR at the end of the financial year 2017/2018.

An analysis of the past four financial years shows that the IOI's annual revenues from membership fee payments range from approx. 110,000.00 EUR to 117,00.00 EUR. It can therefore be concluded that the IOI membership fee structure reform will not result in significantly higher revenues from membership fee payments, but it nevertheless is obvious that the three-tiered fees are the basis for a more member-oriented and fair membership fee policy.

BY-LAWS REVIEW

The IOI By-laws are the key instrument regulating the work of the International Ombudsman Institute. They have evolved since their initial iteration. Following review and consultation, a new set of By-laws was presented to, and adopted by, the IOI General Assembly in 2012.

During the 2016 IOI Board meeting in Bangkok and the IOI General Assembly, a range of issues arose that render a review of the current IOI By-laws necessary and will, if appropriate, lead to a proposal for amendments to the By-laws for consideration of the IOI General Assembly at the 12th IOI World Conference in Dublin in 2020.

To undertake a review of the By-laws, the IOI Board established a By-laws Committee at its meeting in Vienna in April 2017, which is comprised of the following Directors of the IOI Board:

Committee Chair:

- Mr Chris Field (Western Australia Ombudsman)

Committee Members:

- Ms Caroline Sokoni (Public Protector of Zambia)
- Mr Peter Boshier (Chief Ombudsman, New Zealand)
- Mr Yung-hoon Sung (Chairperson of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission, Korea)
- Mr Luis Raúl González Pérez (President of the National Human Rights Commission, Mexico)
- Mr Nick Bennett (Public Services Ombudsman for Wales, UK)
- Ms Diane Welborn (Ombudsman Dayton-Montgomery County, Ohio, USA)

The reforms that the Committee is to consider include, but are not limited to, the quorum provisions for General Assembly meetings, the criteria for Voting membership, regional Board representation by population, the allocation of members to IOI regions, the possibility of a rotational presidency, membership of the IOI Executive Committee and proxy voting requirements.

A first written proposal for By-laws amendments was brought to the attention of the IOI Board of Directors in April 2017 and discussed in more details at the Toronto meeting of the IOI Board in May 2018. Following direction of the Toronto meeting of the IOI Board, the Committee will draft the relevant new articles, and amendments to articles to achieve the desired reforms. The drafted articles and amendments will be considered first by the IOI Board at its 2019 meeting before bringing it to the wider IOI membership in an open consultation. The final draft will be presented to the IOI General Assembly at the 12th IOI World Conference in Dublin in 2020 for its consideration and approval.

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION

MEMORANDA OF UNDERSTANDING WITH PARTNER ORGANISATIONS

The OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR) and IOI signed a co-operation agreement on the margins of a Human Dimension Implementation Meeting in Warsaw, which IOI Secretary General, Günther Kräuter, attended in September 2017.

Following an IOI-Board Decision from April 2017, the Secretary General used his visit to the HDIM to sign a Memorandum of Understanding (MoU) with the **OSCE's Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR)**. The newly appointed ODIHR Director, Ingibjörg Sólrún Gísladóttir, confirmed that NHRIs and Ombudsman institutions are both key partners for ODIHR and underlined that institutionalizing the work with the IOI creates a sustainable platform for co-operation and mutual support for the activities of both organizations in the future.

ODIHR and the IOI already co-organized an expert meeting in Warsaw on the importance of NHRIs – including Ombudsman institutions – in November 2016 and the IOI is looking forward to further deepening its relationship with ODIHR. The signing of this MoU will pave the way for further joint activities in the future.

In February 2018 IOI Secretary General Kräuter took the opportunity of the annual meeting of the Global Alliance of NHRIs (GANHRI) in Geneva to pay a visit to the headquarters of the **Association for the Prevention of Torture (APT)**.

In the past few years, the IOI has established a very strong and productive cooperation with the APT. This cooperation has proven to be especially fruitful when it comes to joint training initiatives with a focus on torture prevention and the OPCAT/NPM mandate. In this area the IOI has worked closely with the APT on several occasions, e.g. the French and English NPM training, held in Grand Bassam (Ivory Coast) last year or the IOI's NPM training cycle held in Europe recently.

In its attempt to further pursue this fruitful relationship and to find new ways and projects to widen its cooperation with the IOI, the APT proposed to sign a Memorandum of Understanding (MoU) and to formalize the already strong relations of the two partner organizations. The MoU was thus signed on 22 February 2018.

The APT was founded in 1977 by the Swiss banker and lawyer Jean-Jacques Gautier. Over the past 40 years, the APT has developed a unique global overview and expertise in all aspects of the prevention of torture. It promotes transparency in all places where people are deprived of

liberty and supports governments, justice systems and National Preventive Mechanisms (NPMs) to take effective actions to prevent torture and other ill-treatment.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

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

Among the many visitors were a delegation from South Korea, which came to the IOI General Secretariat in September 2017. The delegation was chaired by the **Ombudsman of Gangwon Province**, and included representatives from the audit division and general civil service offices of different South Korean cities. The visit was of particular interest to the Ombudsman Commission of Gangwon Province as the office had just recently become a member of the IOI. The delegation therefore showed great interest in the IOI's services and activities.

In October 2017 **former IOI President William Angrick** took the opportunity of travels through Europe to pay the IOI Headquarters a visit as well. Mr Angrick – who was awarded Honorary Life Membership in the IOI for the exceptional services he rendered to the Institute as its President – was updated on the IOI's most recent achievements and developments.

During his time as IOI President, Mr Angrick implemented his vision of the IOI as a truly international organisation that fosters cooperation and exchange among Ombudsman institutions and puts the most important needs of its members, such as training, research and the financial support of projects in the regions, first. He was one of the most fervent advocates for the transferral of the IOI General Secretariat to Vienna and was pleased to witness the progress that has been made in the realization of projects and services which – during his active time at the IOI – were still in the planning phase or even seemed far from reaching maturity.

A group from the **Sorbonne International Administration Student Association** visited the IOI General Secretariat in December 2017. The purpose of the visit was to gain more insight into the functioning of this global organization. IOI Secretary General Günther Kräuter answered the many questions posed and explained the purpose, composition and duties of the IOI in more details. The guests were particularly interested in the concept of independence of Ombudsman institutions, as well as the link of the IOI with civil society organizations.

In 25 June 2018 IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Günther Kräuter welcomed a delegation of the **Control Yuan of Taiwan** headed by President Chang Po-ya for a knowledge exchange in Vienna. President Tyndall and Secretary General Kräuter presented the different ways the IOI is supporting its member institutions, including subsidies for regional conferences and

events , publishing best practice papers and studies, as well as supporting Ombuds institutions under threat. They particularly stressed the importance of international cooperation with the United Nations that the IOI hopes to continue to intensify in the coming years. President Chang Po-ya informed about the plans of the Taiwanese government to establish a human rights commission, most likely as part of the Control Yuan. The institution is therefore interested in using the IOI network in order to introduce its members to the work of human rights institutions before starting this new line of work. President Tyndall and Secretary General Kräuter welcomed this development and are looking forward to future cooperation in that regard.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

INTERNATIONAL OMBUDSMAN FORUM IN THE KYRGYZ REPUBLIC

In September 2017 the Ombudsman of the Kyrgyz Republic, Mr Kubat Otorbaev, hosted an International Forum on *“The role of the Ombudsman in improving normative and legal acts in the field of human rights”*.

Ombudsman institutions from Central Asia and Europe, representatives of international organizations, NHRIs and NGOs gathered in Bishkek on the occasion of the 15th anniversary of the institution of the Ombudsman of the Kyrgyz Republic to exchange views on topics such as the reform of the penitentiary system, the role of the Ombudsman in the exercise of electoral rights by citizens, the judicial reform and human rights, as well as children rights.

In his opening remarks, IOI Secretary General Günther Kräuter underlined the importance of independent Ombudsman institutions for achieving better human rights protection.

The President of the UN Committee on the Rights of the Child, Ms Renate Winter, elaborated on her experience from the work in the UN Treaty Body and made a fervent speech for zero tolerance against torture. A resolution aiming at stronger interaction among those present to promote and protect human rights was agreed upon.

ROMANIAN OMBUDSMAN INSTITUTION’S 20TH ANNIVERSARY

IOI President Peter Tyndall, General Secretary Günther Kräuter and the Vice-President of the IOI’s European Region, Catherine De Bruecker, attended a series of important events in Bucharest to commemorate the 20th anniversary of the People’s Advocate Institution of Romania. This included an International Human Rights Conference on the topics of *„Ombudsman’s political independence in the future“* and *„Ombudsman’s role in eliminating discrimination“*.

During his speech at the anniversary celebration, IOI President Tyndall emphasized the importance of strong and independent Ombudsman institutions, which require them to have sufficient resources, be able to select and appoint their own staff and, most importantly, to hold authority in the public sphere it is embedded in. He expressed his satisfaction with the People's Advocate of Romania fulfilling these criteria and thereby particularly commented on the efforts that were made and the success Romania has had in creating such an office.

IOI BOARD OF DIRECTORS

EXECUTIVE COMMITTEE

On 17 October 2017 the IOI Executive Committee held an electronic mid-term meeting by means of a videoconference, which was hosted by the Office of IOI President Peter Tyndall.

For the first time the President the 1st and 2nd Vice-President, the Treasurer and the Secretary General Günther Kräuter met by electronic means. Following a decision made by the Board at its Vienna meeting in April 2017, the Regional Presidents (RPs) from those regions, which are currently not represented on the ExCom were invited to join the meeting as observers as well and President Tyndall was pleased to welcome African RP Caroline Sokoni and Caribbean & Latin American RP Nilda Arduin to this videoconference.

The meeting gave room for discussions on the progress of several IOI projects such as the publication of a IOI history, the next issues of the IOI's new series of Best Practice Papers, past and upcoming training events, finances or planned events to celebrate the IOI's 40th anniversary in 2018.

IOI President Peter Tyndall also took the opportunity of RP Arduin's participation to once again express the IOI's solidarity for the Caribbean, especially the colleagues of those islands which have been most severely hit by Hurricane Irma this year.

IOI BOARD OF DIRECTORS ANNUAL MEETING

The annual IOI Board Meeting was held from 1 – 4 May 2018 in Toronto, Canada, paying tribute to the country in which the IOI was established 40 years ago. Paul Dubé, IOI Regional President for North America and Ombudsman of Ontario, and his office generously hosted the event.

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

It was unanimously agreed that the IOI's successful programme of regional subsidies will again be made available to members for the membership year 2018/2019. A call for proposal asking members to submit their respective projects will be issued in the upcoming months by the Secretariat.

Another focus were new training initiatives for the upcoming membership year as well as first discussions on a new By-law reform and a first review of the implementation of the strategic plan.

This Board Meeting was preceded by a side event at the United Nations in New York to launch the publication “*A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978 – 2018*” and to discuss stronger engagement between the UN and the IOI.

NEW DIRECTORS ELECTED IN THE REGIONS

AFRICAN REGION

With the end of term of Mr N’Golo Coulibaly, Médiateur of Ivory Coast, the vacant position of one African regional Director had to be filled. Regional President Caroline Sokoni took the necessary steps to fill the vacant position and informed the IOI General Secretariat that Mr Alioune Badara Cissé, Médiateur of Senegal, has been elected as African Director in February 2018.

Maître Alioune Badara Cissé has a degree in applied foreign languages (English and Spanish) from the Cheikh Anta Diop University of Dakar and the University of Saint-Etienne in France. He obtained several diplomas in France such as a degree in Public International Law from the University of Social Sciences in Toulouse or a master of applied languages from the University Toulouse le Mirail.

In 1992 Mr Cissé was the recipient of the Hubert Humphrey Fellowship Programm for an academic stay in Minnesota (USA) during which he graduated in Leadership and Innovation at the Institute of Public Administration of the University of Minnesota.

His unusual academic background and his strong leadership led him to several positions of highest responsibility, such as special advisor to the Prime Minister of Senegal. In August 2015 Mr Cissé has been appointed as the Médiateur of the Republic of Senegal.

ASIAN REGION

The term of Mr Yung-hoon Sung as Chairman of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) of Korea ended in June 2017. As a result, the position of one Asian Director on the IOI Board of Directors became vacant.

Asian Regional President, Mr Asad Ashraf Malik, contacted the Secretary General regarding the election of a regional Director for the Asian Region and the General Secretariat was pleased to assist the region by holding an electronic ballot to fill the vacant position.

Two candidates stood for election and Ms Un-Jong Pak, Chairperson of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (Korea) received the highest number of votes and was therefore declared elected as Asian Director. In her letter of acceptance Ms Pak expressed her gratitude and said: “It is a great honor for me to be elected and I gratefully accept the duty of the IOI Asian regional director. I will put my utmost into the development of the IOI and the Ombudsman institution and into the active partnership of the IOI Asian Region.”

EUROPEAN REGION

The term of Ms Lucia Franchini as Ombudsman of Tuscany (Italy) ended at the end of 2017. As a result, she had to leave her position as one of the European Directors on the IOI Board of Directors. According to the European regional by-laws this vacant position is automatically filled by one of the Directors at the European level and Ms Ülle Madise, Chancellor of Justice of Estonia, took over the vacant seat at the IOI World Board.

This change then left a position on the European regional Board vacant and Regional President Rafael Ribó held an electronic ballot in December 2017 to fill this vacancy pursuant to Article 8(d) of the European regional by-laws.

Three candidates stood for election, one of which withdrew his candidacy during the electronic ballot. In total 47 Voting members in good standing cast their vote within the given deadline. As a result of this electronic ballot, Greek Ombudsman Andreas Pottakis was elected as new member of the European Board.

NORTH AMERICAN REGION

In April 2017 Peter Hourihan retired from the position as Ombudsman of Alberta. In July Ms Marianne Ryan was appointed as Alberta’s ninth Ombudsman and also took on Peter Hourihan’s position as one of the North American Directors on the IOI Board of Directors.

Ms Ryan joined the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) in 1982 after graduating from the University of Western Ontario with a Bachelor of Arts degree. She led a successful career that spanned 35 years, touching the lives of people in Manitoba, British Columbia, and Alberta.

Her first posting was in Manitoba where she spent time building bridges with Indigenous communities. She has extensive operational police experience at the local, national and international levels, leading major investigations targeting organized crime groups involved in a myriad of criminal activities including drugs, proceeds of crime and organized crime.

FINANCIAL MATTERS

In 2017/2018 the IOI continued to generate satisfactory revenues. This positive development enabled the IOI to finance numerous projects and to accumulate a considerable surplus. When dealing with the IOI's funds, no risk was taken. All transactions were overseen by the Treasurer, authorized by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors.

The Austrian Ombudsman Board (AOB) as the IOI's host continued to receive funds from the Austrian Government to finance international activities and operate the IOI General Secretariat. Of the total of EUR 417,278.00 EUR 145,750.00 were spent on IOI's office activities and EUR 271,528.00 on salaries, pension benefits and health insurance of three full-time employees and two interns. The second and lesser part of IOI's funding – EUR 143,350.00 – came from its members.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2017, the IOI's net assets amounted to EUR 228,817.00 whereas they were at EUR 261,477.00 at the end of the reporting period on 30 June 2018. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2017/2018 and previous periods:

Projects planned in 2017/2018 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
2012/2013 regional subsidy	5,500.00
2014/2015 regional subsidy	7,000.00
2015/2016 regional subsidy	20,503.00
2017/2018 regional subsidy	42,000.00
IOI one-time emergency fund for the Caribbean Region	8,000.00
African research study (amount payable in 3 instalments)	47,000.00
IOI History	50,000.00
IOI travel costs	10,000.00
IOI interpretation costs	15,000.00
IOI NPM training Vienna, September 2017	28,000.00
IOI training Estonia - January 2018	10,000.00
IOI 40 th anniversary	10,000.00
IOI audit 2017/2018	3,120.00
TOTAL	256,123.00

MEMBERSHIP FEES

In 2017/2018, IOI's income from membership fees amounted to EUR 143,350.00. This is the best result the IOI ever achieved. It is based on payments made by members for the reporting period and previous periods.

VOTING MEMBERS

After the admission of three new Voting members at the Toronto Board meeting in May 2018, the IOI had got 191 Voting members. It was agreed that the three new Voting members would start paying their IOI membership fees in the 2018/2019 subscription period. So, in order to calculate the percentage of Voting members in good standing at the end of the reporting period, only the 188 "old" IOI Voting members were relevant. 142 of these members, i.e. 75 per cent had paid the 2017/2018 IOI membership fee.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	14	13
Asia	14	8
Australasia & Pacific	16	2
Caribbean & Latin America	13	12
Europe	74	10
North America	11	1
TOTAL	142	46

NON-VOTING MEMBERS*

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

EXTERNAL AUDIT

Ernst & Young audited the IOI's books on 12 July 2018. The audit report was completed in mid-October 2018. Ernst & Young confirmed that *"all significant transactions had been properly recorded and the IOI's funds had been used according to the IOI By-laws. Unusual income or expenditure, especially self-dealing did not occur."*

*former associate and individual members

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

A regional meeting was hosted by the **Public Protector of Zambia** and held in Lusaka in March 2017. The meeting was attended by delegates from Botswana, Burkina Faso, Côte D'Ivoire, Djibouti, Gambia, Kenya, Lesotho, Niger, Malawi, Sierra Leone, South Africa, South Africa Western Cape Police, Sudan, Uganda, Zambia and Zimbabwe, who came together to discuss issues such as (a) proposals to establish a permanent IOI Africa Regional Secretariat; (b) the amendment to the IOI Africa by-laws; (c) the African comparative study and (d) the development of a strategic plan for the region.

The Office of the **Ombudsman of Malawi** hosted the Africa Regional Training on the Role of Ombudsman Institutions in Promoting and Enforcing Accountability Ethics and Transparency in the Public Sector from 5 – 9 February, 2018 in Lilongwe. The delegates were drawn from various African Ombudsman institutions and the training was graced by the attendance of IOI President Peter Tyndall. The purpose of the training was to strengthen ombudsman institutions in the promotion of transparency, ethics and accountability in the public sector. The objectives of the training were to:

- Build and enhance competencies of the Ombudsman and their staff in the promotion of good governance and accountability through information sharing, benchmarking and integrating various technical aspects of the work of the Ombudsman;
- discuss ways of strengthening and re-aligning the Ombudsman in a changing African environment; and
- forge partnerships and coalitions among Ombudsman institutions, and other relevant stakeholders for effective promotion of transparency and accountability.

In its quest to promote transparency, integrity and ethics among leaders, the **Ombudsman of Gambia** ensured that all Ministers declare their assets to the Ombudsman; this includes all senior officers at the position of Permanent Secretary, Deputy Permanent Secretaries, C.E.Os of state owned enterprises and all other directors in the Gambia public service. This is a landmark achievement in the sense that it will help curb accumulation of ill-gotten wealth by leader. The declaration of assets is done pursuant to Article 223 of the Constitution, which provides and directs that all public officers shall submit to the Ombudsman a written declaration of all property and assets owed by him or her and of liabilities owed by him or her whether directly or indirectly every two years and on appointment and on ceasing to hold office. The Ombudsman also met with the Director General and staff of some prisons and discussed with them key issues

**contributions were submitted by the respective Regional President*

concerning the Ombudsman visit to their facilities. A report on this will be circulated to the President, the Chief Justice, the National Assembly, the Minister of the Interior, and all relevant stake holders. The Office is also planning to hold a workshop to sensitize the key stakeholders including the media on recent activities of the Office particularly on Asset declaration and Human Rights issues in Gambia.

In order to ensure that as many people were accessing the services of the **Ombudsman of Guinea**, a mobile Application (App) has been created and put online. People can now lodge complaints via this App. In addition to this, the website has been redesigned to ensure that new developments are uploaded for the people to follow the activities and access the services of the Ombudsman. The institution organized a training workshop for the Ombudsman's correspondents in ministries and departments to equip them with knowledge about the roles and missions of the Ombudsman.

The year 2017 marked the 2nd anniversary of the mandate of Alioune Badara Cissé as **Ombudsman of the Republic of Senegal**. The Office of the Ombudsman handles complaints received from users of public services and also resolves cases through mediation, such as the three months crisis at Saint-Louise Regional Hospital, the mediation in arrears with payment of debts due to former garbage disposal workers, or a long-term crisis in the educational sector regarding the organization of high school exams. The Ombudsman also toured the country to visit eight out of 14 administrative regions, where he raised awareness of the Office's work among citizens as well as employees in the public sector. The Office also participated in various regional and international conferences, for example a seminar on torture prevention mechanisms held Abidjan or the IOI regional meeting held in Malawi. In February 2018, Mr Cissé was elected as a new regional Director representing the Francophonie countries. The election was conducted during the IOI Africa Regional training in Malawi.

The **Ombudsman of Burkina Faso**, Honorable Alima D.Traore, retired at the end of her term in 2017. In her place Honorable Saran Sérémé Séré, has been appointed as the new Ombudsman of Burkina Faso.

The term of Office for the Commissioners at the **Commission on Administrative Justice in Kenya** came to an end in October 2017. The appointment of the Chairperson and the Commissioners has not yet been done.

The **Ombudsman of Ivory Coast**, the Honourable N'golo Coulibaly left the Office to take up a new appointment as President of the High Authority for Good Governance by Decree No. 2017 - 478 of 20 July 2017. He was sworn in on 10 January 2018. Mr Coulibaly was succeeded by Mr Adama Toungara, who was appointed as Ombudsman of Ivory Coast in April 2018. Mr Toungara, who held important positions particularly in the mining and energy sector, took office by declaring that he will commit himself to faithfully fulfill this function in the respect of the Constitution. Following violent clashes in the north-east of the country, specifically in the Boukani region

and in accordance with its powers relating to the management of community conflicts and the strengthening of social cohesion, the Ombudsman has been involved in resolving this crisis by holding a training seminar on several themes related to peace and social cohesion in close cooperation with the Ministry of Women, the Protection of Children and Solidarity (MFPES) and the National Commission for Human Rights of Côte d'Ivoire (CNDHCI).

In January 2018, the Office of the **Ombudsman in Sierra Leone**, announced the untimely death of Judge Cowan the former Ombudsman of Sierra Leone. It must be recalled that the Late Judge Cowan pioneered the transformation of the Ombudsman Office from Executive to Parliamentary Ombudsman.

ASIAN REGION

The **Federal Ombudsman of Pakistan** focused on enhanced efficiency that resulted in 400% increase in disposal of complaints, by streamlining the procedure to facilitate complainant. The Office furthermore developed a state-of-the-art Complaint Management System.

The **Integrity and Anti-Corruption Commission of Jordan** intensified its fight against corruption. The new law on integrity and anti-corruption was enacted and a National Strategy for Integrity and Anti-corruption 2017-2025 established, which constitutes a corner stone of public institutions and administrative rules of cooperation and aims at consolidating the principles of the rule of law, good governance and transparency.

The Office of the **General Inspection Organization (GIO) of Iran** built an academy with ancillary facilities to create awareness about the role and functions of Ombudsman institution. The very modern structure for the academy has been raised according to global architecture standards. The Office further drafted the statute, which contains the legal basis and functional clauses for the academy and created an academic link between the academy and other universities. Moreover, the GIO elaborated a detailed educational program.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) of Korea** operates a government-wide online communication portal (e-People) and online participation platform (People's Idea Box). ACRC established 110 Government Call Center (especially e-People), which receive 3.1 million civil complaints and opinions each year. It was selected by the people as best administrative service and inducted into the Hall of Fame.

The President of Pakistan commended the performance of the **Banking Mohtasib (Ombudsman) of Pakistan** in resolving issues of the trader, industrialists and general public. The Banking Mohtasib initiated effective measures for resolving bank related disputes for business community and promoted professionalism, competence and confidence building leading to public trust.

The **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) in **Japan** facilitated the resolution of complaints and realized improvements of public administration. The AEB received approximately 164,000 complaints. The Ministry of Internal Affairs and Communications has signed the Memorandum of Cooperation with Uzbekistan Ombudsman in November 2017.

The **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** kept its focus on providing relief to complainants and addressing causes of maladministration in government agencies. The Office accorded high priority to hardship cases relating to widows, orphans, pensioners and disabled persons and those below the poverty lines. A Seminar was organized that focused on the health sector, the review of health facilities and their performance, identifying the gaps in the health care system, and devising strategy for improved service delivery in co-ordination with stakeholders.

The **Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** initiated measures to provide relief to the community against maladministration. The Office plans to extend its out-reach to remote areas for common citizens to provide prompt and inexpensive justice. During the year 2017 the Ombudsman received 1,270 complaints, admitted 480, redressed 486 and rejected 304.

The **Federal Tax Ombudsman (Pakistan)** has simplified procedure to facilitate the complainants. Time bound complaint resolution has been appreciated by the stakeholders. The Office developed and launched a complaint management information system (CMIS) which ensures a paperless communication having direct linkage with Federal Board of Revenue.

The Chief **Ombudsman of Thailand** sent an official delegation to visit Malaysia and had an important meeting with the Prime Minister's Department of Malaysia and Director General of Public Complaints Bureau (PCB). The Office signed a Memorandum of Understanding with the Ombudsman of the Republic of Uzbekistan. The Thai Ombudsman has also given a special lecture on "Legal Mandates of the Ombudsman and Ombudsman's Role in Promoting Good Governance" in Thailand.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

November 2017 marks an important month for APOR region. Thanks to the staunch support of the Office of the Western Australia Ombudsman, three regional events were held in Perth, Australia from 28 to 30 November, including a conference, a business meeting and training. The **APOR Conference** had more than 50 participants with discussion centered around the following areas:

- the engagement with first peoples;
- the unique challenges for Ombudsman offices in the APOR Region; and
- the evolving role of the Ombudsman

A training session on the last day of the programme was attended by more than 30 participants. The Commonwealth Ombudsman spoke on “*Leading Organizational Renewal*” while the Office of The Ombudsman, Hong Kong delivered a presentation on “*Effective and Efficient Investigation*”.

An **APOR business meeting** was convened by the APOR President Connie Lau (Ombudsman of Hong Kong). Thirteen APOR members attended the meeting and shared their views on various issues. At the meeting, the following topics were suggested for future IOI / APOR training programme:

- electronic complaints management systems;
- templates for investigation reports;
- early resolution of complaints;
- monitoring and evaluation of ombudsman’s own performance;
- investigation of prison cases;
- complaints handling in general;
- jurisdictional powers of ombudsmen in different parts of the world;
- means to uphold and protect human rights;
- protection of indigenous people’s and displaced people’s rights and interests;
- how to ensure good governance; and
- OPCAT inspections.

With the huge support of the Chief Ombudsman of New Zealand, Peter Boshier, a new initiative of an **E-Newsletter** was launched in April 2018 to facilitate information exchange among members.

The **New South Wales (NSW) Ombudsman (Australia)** reports significant changes with the police complaint and compliance functions transferring to a new agency in July 2017 and some disability roles transferring to a new Commonwealth agency in July 2018. The Office is evaluating its existing structures and processes to meet ongoing demands and expects this review to be finished by October 2018. The Ombudsman collaborated with agencies to develop NSW's response to the Royal Commission into Institutional Responses to Child Sexual Abuse, providing advice about the reportable conduct scheme, youth detention and Child Safe Standards function. Work is also done with other jurisdictions on greater national harmonisation of reportable conduct schemes. The Ombudsman tabled five annual and eight special reports and met with the Parliamentary oversight committee.

In 2017-18, the **Ombudsman South Australia (SA)** received 4,391 complaints about state and local government agencies and finalised 4,479. The Office's new jurisdiction over complaints arising from the state child protection system commenced in December 2017 and the Office received 112 complaints within this new jurisdiction. The Ombudsman SA formally investigated 105 complaints and issued a total of 66 recommendations to remedy administrative error, maladministration and public officer misconduct. In his capacity as an external reviewer of agency Freedom of Information decisions, the Ombudsman received 126 applications for external review and completed 140 (incl. applications received in previous year). Complaints by prisoners represent approximately a third of all complaints relating to a state government agency received by the Office. In recognition of this, the Ombudsman undertook a schedule of visiting all nine prison facilities, met with prisoner committees and attended forums for Preventing Aboriginal Deaths in Custody in each facility with a view to discussing prisoners' concerns and to increase his awareness of issues relevant to them. In addition, the Office also provided training to Freedom of Information accredited officers and Correctional Services inductees and promoted awareness of the State Government's Information Sharing Guidelines for Promoting Safety and Wellbeing.

In 2017-18, the **Victorian Ombudsman (Australia)** received 39,504 contacts, conducted 3,931 formal enquiries/investigations – including investigations into 26 “protected disclosure” (whistle-blower) complaints and a referral from Parliament. The Office made 119 recommendations, with 98 per cent accepted and tabled 12 reports in Parliament. Coinciding with the Australian Government's announcement of its intention to ratify OPCAT, the Victorian Ombudsman conducted an OPCAT-style inspection of Victoria's main women's prison to consider whether Victoria was ready for OPCAT and what it would mean in practical terms. The Office delivered 50 presentations to students, community groups and state and local government organisations, about the Ombudsman's role. The Office furthermore delivered 27 workshops to state and local government employees on good complaint handling and dealing with conflict of interest and launched a guide for public sector employees on dealing with challenging behaviour.

The Office of the **Ombudsman Western Australia** hosted the 29th APOR Conference attended by 16 member institutions. The Office tabled in Parliament a major own motion investigation report on its investigation into ways to prevent or reduce deaths of children by drowning, which made 25 recommendations, all of which were accepted. The Ombudsman also provided “*A report on the monitoring of the Infringement Notices provisions of The Criminal Code*” to the Minister for Police and the Commissioner of Police. This report was tabled in Parliament and made 23 recommendations to Western Australia Police, all of which were accepted. The Ombudsman furthermore appointed Rebecca Poole as Assistant Ombudsman Strategic Policy and Projects, National and International Relations who, among other things, leads the Office’s regional and international engagement.

The **Ombudsman Hong Kong (China)** completed processing for 4,770 complaint cases in total, with 195 cases pursued by full investigation. The Office made a total of 209 recommendations upon completion of all the full investigations and direct (self-initiated) investigations. Over 90 % of the recommendations made by the Office have been accepted by government departments and public bodies for implementation. During the year, the Office set record high in the numbers of (1) direct investigations, (2) mediation cases handled and (3) complaints relating to access to information lodged with the Office. The Office completed 12 direct investigations with 63 recommendations made. The Office handled 237 complaint cases by mediation, which represented an increase of nearly 80 % over the previous year; a record high since the Office’s inception. About access to information, the Office received 91 complaints which again exceeded the previous year’s record high of 85 complaints in this category.

The **Ombudsman New Zealand** received 11,509 and completed 11,873 complaints and was able to clear a backlog of 561 of aged complaints. The Office also saw legislative changes. The new Customs and Excise Act 2018 provides the Ombudsman with a new function on information-sharing agreements between the New Zealand Customs Service and private sector agencies. Also, the Ombudsman will soon monitor and inspect privately run care facilities where there are dementia units and where people, often the elderly, are detained because of their vulnerability. This addition to the Office’s current responsibilities under the UN’s Optional Protocol to the Convention against Torture (OPCAT) amounts to a major expansion of the work and the breadth of the Ombudsman’s mandate. Special investigations and projects included the publication of a suite of new guides on “good government” withholding grounds that relate to the protection of confidential advice to government and free and frank opinions. As far as external relations are concerned, the Ombudsman continued his programme of official visits to colleagues in the Pacific region, namely the Cook Islands, Tonga, Samoa, Niue, Tuvalu and Vanuatu. In June 2018, the temporary appointment of Ombudsman Donnelly expired and the Office reverted to a single Ombudsman - Chief Ombudsman Peter Boshier.

Control Yuan (Taiwan) held four staff trainings aimed at further instilling knowledge of international human rights norms and standards in fellow staff members. A total of 227 people participated in the training courses. In November 2017, Control Yuan held a workshop on the human rights of older persons, with the aim of gaining greater insight into human rights issues of this particular group. More than 230 people attended the event, including Ms Kate Swaffer, Chair and CEO of Dementia Alliance International. Meanwhile, Control Yuan received 16,022 complaints, issued 301 investigation reports, impeached 29 government officials, and proposed 97 corrective measures for administrative agencies. Around 83% of the complaint cases were related to human rights issues.

The Office of the **Ombudsman of Tonga** continued with its vigorous outreach program by conducting 239 events. Meetings were held with the public in villages and towns. A special focus was put on the youth in high schools, vocational and tertiary schools. Furthermore, meetings were conducted with public servants and public enterprises employees to promote principles of good governance. At these meetings the staff provided presentations to demonstrate what good governance is and the role of the Office in promoting it. To ensure that the public remembers the Office promotional material was distributed (brochures, stickers, pens etc.). An added new feature to the Office's work is a free telephone line. With the assistance of Commonwealth Australian Network program the Ombudsman was able to erect Ombudsman billboards in most of the outer islands which remind the public of the services the Ombudsman can provide. This approach boosted the number of complaints in 2017 up to 261; a more than 100% increase from 2016. In April 2018 the Office published its first report on its website (www.ombudsman.to). At present there are more reports added on to the website, to ensure the public is aware of issues that have been investigated and reported. The Office had its first inaugural "Integrity March" which called on all government ministries and public enterprises to make a stand for Good Governance principles. The march was attended by over 500 people and will become an annual event.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The period July 2017/June 2018 saw various new Ombudsmen/Complaint Commissioners appointed in the **Caribbean Region**. The crisis caused by the impact of Hurricanes Irma and Maria in September 2017 required swift action, prompting some Ombudsmen to reconsider demitting office at the end of their term and accept reappointment to steer the institute in the difficult time in the aftermath of the disaster. Investigations regarding “going concerns” were put on hold, and the focus turned towards rebuilding damaged offices, as well as the relief, recovery and rebuilding needs of the public.

Upon the request of the Regional President, the IOI provided the region a grant to launch a regional campaign to remain visible and relevant in the midst of the desperation felt on various islands. An infomercial produced on Sint Maarten was distributed throughout the region to provide hope and assure the public that the Ombudsman remains vigilant and available.

Various Own Motion investigations were launched throughout the region, as well as follow up and assess progress on recommendations where authorities have agreed to take action. On **Sint Maarten** a systemic investigation was launched early 2018 regarding the preparedness of the country to deal with a disaster.

The **Ombudsman for Bermuda** and her team worked diligently to steadily reduce the number of cases carried over into a new year, concentrating on improving efficiency in case management and complaint handling. An Own Motion systemic investigation is underway focusing on the adequacy of the Ministry of Health’s administration of services for seniors at-risk of abuse and its investigations into claims of abuse. The Office continued to press the Ministry of National Security and Department of Corrections to put in place the agreed initiatives to strengthen complaint handling for persons incarcerated. Improved accessibility to the Ombudsman Office for persons in custody was achieved with the introduction of direct telephone access by a pin phone system. The Ombudsman and her team continued to prioritise training both locally and internationally, which extended the opportunity for sharing knowledge and building relationships with colleagues. As the current President of CAROA, the Bermuda Ombudsman was invited to deliver the keynote address at the 15th anniversary of the Ombudsman institute of Curacao on the role of the Ombudsman in promoting good governance.

The year 2017 saw an increase of 32, 50% in the complaints and petitions submitted to the **Ombudsman in Curacao**, compared to the year before as a result of the intensive information campaigns conducted by the Ombudsman in 2016 and 2017. The increase in workload was managed by the addition of two new members to the complaints department of the Office. Most of the complaints and petitions submitted in 2017 were successfully handled in cooperation with the civil service. The Ombudsman initiated and finalized various own motion investigations

on topics such as the immigration policy and the sexual abuse of minors. The recommendations made by the Ombudsman in these investigations, regarding the human rights of children and migrants, are being discussed by the government, and in particular by the Minister of Justice who is responsible for both policy areas. In addition to the formal reports, the Ombudsman send several letters to the government, in which the attention of the government was asked for important topics such as the absence of debt restructuring legislation, insufficient legislation regarding abuse of children and social security (and human rights) issues regarding new born babies. The Ombudsman also instituted an internal complaints handling procedure which makes it possible for third parties to submit a complaint regarding (some of) the actions of the Ombudsman and the members of his Office.

In the Regional meeting of the Caribbean and **Latin American** held in May 2018 in Toronto it was agreed to widen membership on the Latin American continent and to encourage members of the Network of Latin American NHRIs, as well as the Public Human Rights Organizations of the federal entities of each country, to become members of IOI. Written invitations were sent to the pertinent institutions with the antecedents and objectives of the IOI, emphasizing the benefits that the members have obtained through the cooperation and mutual assistance between the institutions. Additionally, requirements for becoming an IOI member were communicated, and institutions were encouraged to establish contact with the General Secretariat of the IOI. Nine national institutions and 32 state institutions were invited, emphasizing that it will be until next year that the Board of Directors will meet to finalize the IOI admission process.

The **National Human Rights Commission of Mexico (CNDH)** prepared a document in response to disaster situations (*„CNDH Action Guidelines for disaster situations due to large-scale earthquakes“*), which was sent to IOI members of the IOI. A document titled *„Ombudsperson of Mexico, Colombia, Ecuador, Guatemala and Honduras requesting the Inter-American Commission on Human Rights (IACHR) to issue precautionary measures to the United States Government to stop the separation of families and protect the rights of children and adolescents“* was also sent to the IOI for distribution among the wider membership via the IOI’s weekly newsletter. Information continues to be sent to the IOI on the subject of migrant children in the United States of America who remain without being reunified. The IACHR decided to grant precautionary measures requested by the CNDH and other National Human Rights Institutions, in favor of migrant children in the US who remain unrelated.

Another meeting of the Directors of the IOI’s Caribbean & Latin American Region is planned in October 2018 to be held in Mexico within the framework of the Regional Forum of the 2030 Agenda and the Economic, Social, Cultural and Environmental Rights. Furthermore, CNDH is busy preparing to host the next annual meeting of the IOI Board of Directors in Mérida (Mexico), in May 2019, as agreed at the Toronto Board meeting in May.

EUROPEAN REGION

CHANGES IN THE BOARD

Due to the end of the term of office of Tuscany Ombudsman Lucia Francini, the Greek Ombudsman, Andreas Pottakis, became **European Board** member and Ülle Madise (Chancellor of Justice, Estonia) took the European post in the World Board. The European Board held meetings in The Hague (Netherlands) in November 2017, in Tallinn (Estonia) in January 2018 and in Vitoria (Spain) and Toronto (Canada) in May 2018.

CONFERENCES AND WORKSHOPS

The Catalan Ombudsman, President of the European Chapter of the IOI, organized a workshop on **“human rights challenges now” in Barcelona (Spain)** in April 2017, to gather different views on how a new global scenario is emerging for Ombudsman offices. Also, through this platform for discussion IOI-Europe awareness was raised of the challenges faced by the human rights defenders, such as security concerns, the refugee crisis, continuous migratory movements, racism and xenophobia.

A workshop on **“own initiative investigations”** was held in **The Hague (Netherlands)** in November 2017. In general, the term own initiative or own motion investigation means that the Ombudsman has the legal power to investigate an issue although he did not receive any complaint. A matter can come to the attention of the Ombudsman via the media, intermediaries or in any other manner. The workshop succeeded in sharing experiences and discussing about best practices, dilemma’s, new ideas or other questions.

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

A workshop on **“environmental rights”** was held in **Vitoria (Spain)** in May 2018 and the **IOI Europe Conference** on “The Ombudsman in an open and participative society” will be hosted by the Office of the Federal Ombudsman of Belgium in **Brussels** in October 2018.

COUNCIL OF EUROPE

In June 2017, the President and Vice-president of IOI Europe held meetings with several institutions of the Council of Europe: the European Commissioner of Human Rights, the president of the European Court of Human Rights, the Secretariat of the European Commission against Racism and Intolerance (ECRI), the Head of the Directorate General of Human Rights and the Rule of Law of the Council of Europe, and with the Head of the Department of Legal Affairs and Human Rights, Secretariat of the Parliamentary Assembly of the Council of Europe.

The European President, Rafael Ribó, attended the **Venice Commission** once in 2017, reporting on the ombudsman developments and updating to the Commission on threats to these institutions, and also to analyse the new scopes of competences and challenges.

On May 31, the European President and Vice-president met with the Deputy Secretary of the Commission to discuss the proposal of the Scientific Council of the Venice Commission to set up a list of constitutional and legal principles pertaining to Ombudsman institutions. IOI Europe expressed his full support to this proposal and offered his contribution to the work of the Scientific Council if it was approved. The proposal was discussed at the Session of the Venice Commission of June 16 and was adopted.

A working group of the Venice Commission has drafted a first version entitled “The Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution”. Prior to submission to and formal adoption by the Venice Commission, it has decided to carry out a broad process of consultation. Comments from IOI are expected by 5 of June.

The Estonian Chancellor of Justice, Ülle Madise, met the new Commissioner for Human Rights Dunja Mijatović and Caroline Martin from Venice Commission in May 2018 in Strasbourg.

A motion for a Resolution on the need for a set of common standards for Ombudsman Institutions was discussed in the meeting of the **Commission on Legal Affairs and Human Rights** in Reykjavik (Iceland) on 23 May 2018. Vice-president Catherine De Bruecker has been asked to comment on this resolution, together with the Ombudsman of Iceland.

OTHER ACTIVITIES AND MEETINGS

During the European Board meeting of the IOI in Barcelona on 4 April 2017, it was decided that an inventory would be made of the **investigations on asylum and refugees**. The reason for this investigation is that many Ombudsman institutions have conducted investigations on this topic but it is not known if the outcomes of these investigations can provide a possible set of standards. If such standards could be identified, it could strengthen the outcome of the investigations. The aim is therefore to determine whether the Ombudsman institution share a common vision on the way asylum seekers should be monitored and how refugees should be

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

The **European Commission against Racism and Intolerance (ECRI)** is in the process of revising its General Policy Recommendation (GPR) No. 2 on specialized bodies to combat racism and intolerance at national level. The GPR also concerns Ombudsman institutions acting as equality bodies. On the initiative of Ülle Madise, the IOI Europe Board decided to provide comments on the issues raised in the draft GPR. The Board sent its written comments to ECRI on 9 May 2017. In addition, the draft was discussed at the ECRI's seminar with Equality bodies on 23 and 24 May 2017 in Strasbourg. Mr Reinier van Zutphen, IOI Europe Board member and National Ombudsman of the Netherlands, and Mr Olari Koppel, Deputy Chancellor of Justice of Estonia, attended the seminar on behalf of the IOI Europe Board. They also participated in the ECRI conference on GPR No. 2 (standards for equality bodies and Ombudsmen fulfilling this task) on 24 May 2018 in Strasbourg.

NORTH AMERICAN REGION

Ms Marianne Ryan was officially appointed the 9th **Alberta Ombudsman (Canada)** and second Public Interest Commissioner in July 2017, following the retirement of Peter Hourihan who had completed his five year term. Ms Ryan was also named one of the North American Directors for the IOI. Effective 1 April 2018, the mandate of the Ombudsman is expanding to include investigations of complaints about municipalities. In preparation for this expanded jurisdiction, the Office initiated a jurisdictional scan of other provincial Ombudsman offices with jurisdiction over municipalities. The resulting analysis determined at least a 30% increase in complaints can be expected. To prepare for this increase, the Office has undertaken an organization-wide initiative dedicated to improving operations by adopting early resolution processes, adding five new positions to the staff and making strategic changes in outreach and communication (e.g. website update, series of YouTube videos). In 2017 the Office celebrated its 50th anniversary as the first parliamentary Ombudsman in Canada.

By way of a Production Order, the Royal Canadian Mounted Police requested a copy of files and records of investigations done by the **Nova Scotia Ombudsman (Canada)**, which the Office declined to provide. The Ombudsman applied for a Revocation of the Production Order and the Provincial Court decided to vary the order instead of revoking it, requiring the Office to produce a summary of information (i.e. no names and statements of informants). The Office applied for judicial review of the Provincial Court decision, which was dismissed, as were subsequent appeals to the Nova Scotia Court of Appeal and Supreme Court of Canada. The Nova Scotia Court of Appeal accepted the Provincial Court Judge's approach to undertake a balancing of the interests of law enforcement and the confidentiality of Ombudsman investigations. The decision also referred to a "*principled application of proportionality*". The Ombudsman also hosted a youth summit in October 2017 that saw youth from across the province gather to discuss issues concerning them and how they would like to see the Ombudsman support and engage with youth moving forward. Following the summit, the Ombudsman will be engaging youth regarding the establishment of an Ombudsman Youth Advisory Committee. During this time, the office also hosted a student from the University of Geneva's Master's Program in Children's Rights. A youth friendly short video was created with the assistance and narration of a 9-year-old to explain the role and mandate of the Office, which will be posted on the website. Orientation and training sessions for designated officers under the Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act are ongoing for the significantly expanded list of government bodies following recent amendments to the Act.

It was another banner year for the Office of the **Ontario Ombudsman (Canada)**. Under the guidance of Ombudsman Paul Dubé, the IOI's North American Regional President, the Office dealt with 21,154 complaints, 63% of which were closed in two weeks. The Ombudsman

completed his first investigation into school boards. After serious delays and disruptions due to a driver shortage in the fall of 2016, Mr Dubé made 42 recommendations to improve the safety and reliability of student transportation. All recommendations were accepted, and many implemented immediately. The Ombudsman is currently wrapping up several systemic investigations, including an investigation into how the province communicates license suspensions and reinstatements to drivers who were suspended for unpaid fines. Drivers can go years without knowing their licenses had been suspended and often only find out from their insurance companies or the police, rather than the Ministry. The Office is also completing an investigation into a municipal council meeting where a journalist and blogger were evicted and had their property seized by council members. In October 2017, the Ombudsman welcomed more than 70 investigators from across Canada and around the world to the Office's "Sharpening Your Teeth" training. This year's training was attended by Ombudsman of Bermuda and Botswana, as well as staff from investigative agencies in the UK, New Brunswick and Nova Scotia. Throughout the year, Ombudsman Dubé and staff attended dozens of outreach events across the province, providing information and answering questions from stakeholders and the public. In May 2018, Ombudsman Dubé hosted the IOI Board of Directors in Toronto for its annual meeting and 40th anniversary celebration. The meeting was productive and efficient, and Board members met with the Lieutenant Governor, who noted that: *„Ombudsman bridge the gaps between citizens and institutions. You build trust and restore people's faith in the social contracts that underpin good governance. You are appointed by those in power to serve those who feel powerless. It takes a fearless and tenacious spirit to speak truth to power.“*

Ombudsman Toronto (Canada) finds its services to be in increasing demand, with substantial increases in complaint numbers and social media activity. Complaints were up by 7% compared to 2016. Visits to Ombudsman's website increased by 167% from 2016. The Office has also seen an increase in the number of requests from City of Toronto divisions, agencies and corporations for consultation on administrative fairness. New public outreach resources were finalized to support the Office's ongoing work to offer education sessions to diverse audiences across Toronto. Since July 2017, Ombudsman Susan Opler has published a number of reports. The first reviewed the City's process for out-of-province license plate owners to challenge parking tickets. The City accepted all of the Ombudsman's recommendations to ensure fairness and clarify information for the public. Another report involved a vulnerable senior who came to the Ombudsman after the City denied his claim to surplus proceeds following the City's sale of his house for unpaid taxes. The City accepted all the recommendations and paid the senior the surplus funds. In early January 2018, the Office launched an enquiry into the City's 24-hour winter respite services. The office reviewed communication, capacity planning and the quality of these important City services for people experiencing homelessness. In April and May 2018, the Office published three more enquiry reports. One covered the City's delay of almost nine years in collecting a Provincial Offences Act fine, one the City's handling of the sale of a private

tenant's business at St. Lawrence Market and the third report, looked into the City's handling of a building permit for the construction of a new house. Recommendations from all three enquiries have been accepted by the City.

The **Québec Ombudsman (Canada)** published a report named *"Handling of complaints within the education system – for a simple, quick, effective and impartial procedure"*. Among its recommendations was that the Student Ombudsman of each school board be the gateway to the complaint examination procedure. The Ombudsman also published an opinion on the necessity of eliminating any prescription period (period after which a person may no longer institute proceedings) for civil actions in case of sexual assault, violence suffered during childhood, or violence by a spouse or an ex-spouse. Another report dealt with *"The consequences of the increase in intermittent sentences in Québec correctional facilities"*. The Ombudsman brought into focus the urgent need to expose the problems encountered by detainees because of the massive reliance on intermittent sentences and to find concrete and feasible solutions to correct the situation. Three reports of the Office related to the health sector (*"Billing for hospital rooms: the obligation to inform citizens adequately"*; *"Improve the process for registering with a family doctor"*; and *"Québec Health Insurance Board's practice regarding children whose parents have a migratory status"*). The Ombudsman also pursued its preventative action by publicly commenting on several drafts of bills and regulations, on issues as diverse as education, the use of monitoring mechanisms (cameras) in long-term care centers, or the regulation of cannabis usage.

In a shared willingness to improve the quality of public services, the Québec Ombudsman and the Committee on Public Administration (CPA) of the Québec National Assembly have undertaken to reinforce their collaboration. By its unique point of view on public administration, the Québec Ombudsman can offer useful inputs to members of the National Assembly in their functions of oversight of government action. In turn, by holding public hearings of executive officers of public bodies, the CPA can serve as a lever for implementing the Québec Ombudsman's recommendations (especially those arising from its special investigation reports).

In 2017, **Ombudsman Saskatchewan (Canada)** received 4,289 complaints, 3,300 of which were about provincial and municipal government entities within its jurisdiction. The Office completed its second full year of taking complaints about Saskatchewan's municipal sector, which accounted for 572 or 17% of the complaints. The Office published the results of investigations into alleged conflicts of interest in three rural municipalities. The Ombudsman plans to continue educating public servants in the municipal sector by offering webinars, written materials, presentations and training. One such tool is its *"Fine Art of Fairness"* workshop, which is available to all public servants. The Office also continued to reach out to the public. In December, regional health authorities were amalgamated into one provincial authority. The Office issued news releases to remind the public that they could still bring their health complaints to the Ombudsman. Staff from

the office also continued to travel to communities to provide information and take complaints in person. The Ombudsman made 27 recommendations to government entities. Investigations included denial of a request for travel benefits for a child with cognitive disabilities, the way a restraint was applied to a female inmate, and the way concerns raised by a family whose mother had passed away in hospital were handled.

The Office of the **Ombudsperson of British Columbia (Canada)** issued “*Misfire*”, the report of its 18-month investigation into specific employment terminations in the Ministry of Health. The matter was referred to the Office by the legislative assembly, the first such referral in the Office’s history. The Office launched a three-year pilot program to evaluate the effectiveness of a Prevention Initiatives Team dedicated to assisting public agencies to improve administrative fairness in their service delivery. The initiatives undertaken to date have included one-hour webinar presentations every three months to introduce public servants to the fundamentals of administrative fairness and how to put them into practice. These have been warmly received and the audience has been growing. This is being followed by the development of an online learning program that will present the more sophisticated aspects of administrative fairness. Furthermore, to mark its 40th anniversary, the Office is planning a symposium in June 2019 about the future of Ombudsmanship.

The **Ombudsman of Dayton and Montgomery County (USA)** investigated approximately 400 cases this year, 66% of which were concerning Montgomery County and the rest were spread over city, state and federal agencies and schools. The Office provided brief assistance or quick resolution to an additional 675 households. The Ombudsman continues to produce the local television series “*The Ombudsman Program*”, and this year’s topics included “*The Peace Literacy Foundation*”; “*Deferred Action for Childhood Arrivals*”; “*What does Climate Change Mean for us in the Ohio Miami Valley*”; “*The Miami Valley Equity Regional Profile*”; and “*Challenges Facing the Dayton Board of Education.*” The Office continues to publish the weekly “*Ombudsman Column*” in the regional newspaper, the Dayton Daily News, as well as an electronic “*Weekly Update*” on cases and activities, which is distributed to more than 350 public officials in southwest Ohio. Ombudsman Diane Welborn presented a session at the United States Ombudsman Conference entitled “*Ways for Ombudsmen to Partner with Other Agencies to Protect Victims of Domestic Violence and to Protect the Elderly*”. The Office celebrated its 47th anniversary on 1 March 2018.

As of 31 March 2018, the Office of the **Taxpayers’ Ombudsman (Canada)** had witnessed an increase of approximately 30% service complaints received, compared to last year. During the past fiscal year, Ombudsman Sherra Profit released two systemic examination reports, titled “*Without Delay*” and “*Benefits Unsheltered*”. The first report examined the service issues arising from delays in the CRA’s Taxpayer Relief Program. During the Ombudsman’s examination, the CRA made several changes to the management of the program, centralizing the workflow into four centres across Canada. It also made progress in reducing the time taxpayers have to wait

to hear back about their taxpayer relief requests, although there is still room for improvement. *“Benefits Unsheltered”* examined the CRA’s communication and outreach efforts to shelters and other support organizations about the benefits and credits the CRA administers. This potential issue was raised by the Minister of National Revenue upon her being made aware that women living in shelters with their children may be facing challenges in receiving their Canada child benefit from the CRA. The Office celebrated its 10th anniversary in February 2018. Over the course of the coming year, the Office will be reviewing the recommendations made in past examinations and following up on service issues that continue to affect taxpayers.

RAPPORT ANNUEL
2017/2018

PRÉFACE

Chers adhérents,

La dernière année a été très chargée et beaucoup de choses ont été accomplies. Il est évident que le rayonnement de l'IIO ne cesse de croître et que sa réputation de partenaire dynamique et fiable se renforce.

À l'occasion du 40e anniversaire de sa fondation en 1978, l'IIO a décidé de publier un ouvrage et a confié la tâche de rédiger l'« Histoire de l'IIO ». Le livre a été officiellement lancé le 30 avril 2018 aux Nations Unies à New York. Ce lancement dans les locaux de l'ONU à New York a été l'occasion de sensibiliser les organismes onusiens au rôle important que jouent les institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme.

Nous continuerons dans cette direction, et nous avons créé un groupe de travail ONU qui étudiera les possibilités d'un rapprochement de l'IIO avec les Nations Unies dans le but de renforcer les institutions d'ombudsman et le rôle essentiel qu'ils jouent dans le cadre du programme des droits de l'homme de l'ONU.

Nous espérons que le présent rapport sur les activités de l'IIO suscitera votre intérêt. Nous souhaitons remercier les collègues du Conseil d'administration, ainsi que le Secrétariat général pour les progrès réalisés cette année dans l'atteinte de nos objectifs.



Peter Tyndall
Président de l'IIO



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSIONS	65
Adhérents de l'IIO	65
Demandes d'adhésion en cours	66
Processus d'évaluation des membres votants	67
FORMATIONS	69
Formation sur les MNP à Vienne	69
Formation sur la gestion des plaignants déraisonnables	70
Atelier de Tallinn sur les droits de l'homme à l'ère numérique	70
Formation régionale sur l'éthique de la responsabilité	71
Atelier sur la bonne gouvernance environnementale	72
SUBVENTIONS RÉGIONALES	74
Subventions régionales 2017-2018	74
Projets des exercices précédents	77
INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE	78
Soutien à l'Ombudsman polonaise à l'occasion de l'anniversaire de l'institution	78
L'Ombudsman des Tonga demande à être élevé au rang constitutionnel	79
Le Défenseur Public de Géorgie fait l'objet de propos désobligeants de la part de hauts responsables	79
Assassinat de l'Ombudsman de la Basse Californie du Sud	80
Préoccupations concernant le projet de réforme constitutionnelle en Équateur	80
Soutien à l'Ombudsman de Chypre	81
Solidarité avec les victimes des attentats de Barcelone	82
Soutien aux collègues des Caraïbes après les ouragans	82
RECHERCHE ET PUBLICATIONS	84
Nouvelle collection de publications sur les pratiques exemplaires	84
Histoire de l'IIO	86

PROJETS DE L'IIO	88
Réforme du barème des cotisations	88
Réforme des statuts	89
RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS	91
Protocoles d'accord avec des organisations regionals	91
Visites au Secrétariat general	92
Participation de l'IIO a des evenements internationaux	93
CONSEIL D'ADMINISTRATION	95
Comité exécutif	95
Réunion annuelle du Conseil d'administration à Toronto	95
Nouveaux représentants dans les Régions	96
FINANCES	99
Situation financière actuelle	99
Cotisations	100
Audit externe	100
RAPPORTS DES RÉGIONS	101
Région Afrique	101
Région Asie	103
Région Australasie & Pacifique	105
Région Caraïbes & Amérique latine	109
Région Europe	112
Région Amérique du Nord	115

ADHÉSIONS

Alors que l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) fête son 40^e anniversaire, il peut se targuer du fait que le nombre de membres est aujourd'hui à son plus haut depuis sa création en 1978. La réputation de l'IIO ne cesse de croître et un nombre toujours croissant d'institutions d'ombudsman et d'individus d'un peu partout dans le monde souhaite nous rejoindre.

ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 234 membres. De ceux-ci, 191 sont des membres votants et 43 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 104 pays différents (Afrique : 27 pays ; Asie : 13 pays ; Australasie & Pacifique : 8 pays ; Caraïbes & Amérique latine : 9 pays ; Europe : 45 pays ; Amérique du Nord : 2 pays).

La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	28	5
Asie	22	11
Australasie & Pacifique	18	4
Caraïbes & Amérique latine	26	1
Europe	84	6
Amérique du Nord	13	16
TOTAL (dans les Régions)	191	43
Nombre total d'adhérents en 2017/2018 : 234 <i>(Nombre total d'adhérents en 2016/2017 : 225)</i>		

En 2017-2018, dix nouveaux membres – institutions et particuliers – issus de toutes les six Régions de l'IIO (sauf la Région Asie) ont fait leur entrée dans l'organisation après décision par le Conseil d'administration de l'IIO lors de sa réunion à Toronto en mai 2018. De ce nombre, trois candidats à l'adhésion à titre de membre votant ont été admis – l'*Ombudsman de la République du Burundi* (Région Afrique), la *Défensoría del Pueblo de Rio Cuarto* (Argentine, Région Caraïbes & Amérique latine) et le Bureau de l'*Ombud du Nouveau-Brunswick* (Canada, Région Amérique du Nord). Deux institutions – le *Médiateur des enfants de Maurice* (Région Afrique) et l'Office

du *Ombudswoman of the Conference on Jewish Material Claims Against Germany* (Israël, Région Europe) – ont été admises à titre de membre ordinaire, tandis que cinq personnes, à savoir M^{me} Myra Williamson de Nouvelle-Zélande (Région Australasie & Pacifique), M^{me} Cecilia Cernadas d'Argentine, M. Marco Lazarević de Serbie et M. Ian Harden du Royaume-Uni (Région Europe) ainsi que M^{me} Maaïke de Langen des États-Unis (Région Amérique du Nord) ont rejoint l'IIO sur une base individuelle.

En outre, l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, qui avait quitté l'IIO en 2015-2016 après 27 ans de participation a été autorisé à renouveler son adhésion sans qu'il ait à présenter une demande formelle.

Mentionnons également que M. Michael Mills, un membre ordinaire du Canada, a annulé son adhésion et qu'un autre membre ordinaire, soit l'Ombudsman de la ville de Cape Town, a suspendu son adhésion jusqu'à la fin du mois d'août 2018.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Quinze institutions ont communiqué avec le Secrétariat général de l'IIO afin d'en savoir plus sur l'adhésion. On trouvera dans la liste ci-dessous deux types d'institutions adhérentes potentielles : celles qui ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO et celles (indiquées en italique) ayant d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général.

DEMANDES D'INFORMATION SUR L'ADHÉSION

Région Asie :

- Bureau des plaintes du public, Malaisie
- Ombudsman de la République kirghize

Région Australasie & Pacifique :

- Bureau de l'Ombudsman de Tuvalu

Région Caraïbes & Amérique latine :

- Defensoría de Niñas, niños y adolescentes de Córdoba, Argentine
- Defensoría del Pueblo, Bolivie

- Bureau de l’Ombudsman de Guyane
- *Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Mexique*
- Comisión Estatal de Derechos Humanos en la Ciudad de Durango, Mexique
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Michoacán, Mexique
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, Mexique
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Sinaloa, Mexique
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Tlaxcala, Mexique

Région Europe :

- *Ombudsman des droits de l’homme, Bosnie-Herzégovine*
- Haut-commissaire aux droits de l’homme, Fédération de Russie
- Sindicatura de Greuges de L’Hospitalet, Espagne

De plus, M^{me} Barbara Holman (Canada), M. Ruben Melikyan (Haut-Karabagh) et M. Cengiz Atalay (Turquie) ont présenté leur candidature à l’adhésion à l’IIO.

PROCESSUS D’ÉVALUATION DES MEMBRES VOTANTS

Conformément à l’Article 21.4 (n) des Statuts de l’IIO, le Secrétaire général « *soumet un rapport spécial à l’Assemblée générale faisant état des progrès réalisés parmi les membres votants relativement au respect des principes sur lesquels reposent les institutions d’ombudsman énoncés à l’Article 2.* » Ces principes représentent les valeurs fondamentales de notre organisation, à savoir l’indépendance, l’objectivité et l’équité.

Pour l’IIO, cet exercice doit être vu de manière positive. En effet, l’évaluation des membres votants en ce qui concerne le respect des principes et des normes de l’IIO a pour but de les aider à apporter des améliorations. Il faut donc souligner le caractère **purement informatif et non punitif** de l’évaluation. En aucun cas elle ne servira de base pour annuler une adhésion ou retirer aux membres leur droit de vote.

Bien au contraire : le but de cet exercice est de rafraîchir les connaissances de l’IIO sur la structure et le mandat de ses membres et de les aider à renforcer leur position et leur visibilité tandis qu’ils

s'efforcent de répondre aux normes les plus élevées. Les résultats de l'évaluation permettront aussi à l'IIO d'offrir un meilleur soutien à ses membres, par exemple en utilisant les informations recueillies dans de nouveaux projets de formation spécifiquement adaptés à leurs besoins.

Après une période de préparation et d'essai, le Conseil d'administration de l'IIO a accepté de procéder à l'évaluation des progrès réalisés et a décidé de procéder par roulement en fonction des Régions et de l'ancienneté des membres. Lors d'un premier tour, 60 membres ont reçu le questionnaire d'auto-évaluation en décembre 2017 et ont été invités à fournir les informations demandées.

Lors du processus d'évaluation, les informations fournies ont été divisées en deux parties : (1) l'analyse statistique de toutes les données factuelles décrivant les organisations membres (année de création, nombre d'employés, charge de travail annuelle, etc.) ; (2) les valeurs fondamentales et le respect des principes de l'IIO énoncés à l'Article 2 des Statuts de l'IIO.

Il est aussi d'une grande utilité de relever l'état actuel de toutes les institutions membres concernant la structure, la taille, les ressources, les activités et leur mode de fonctionnement principal. Une fois que cette enquête sera conduite de nouveau, l'IIO sera en mesure de repérer les développements intéressants et les tendances parmi ses membres.

À la lumière des résultats obtenus jusqu'à présent, on constate sans surprise que les problèmes de financement sont un des principaux enjeux auxquels sont confrontées les institutions membres. Alors que la grande majorité d'entre elles considère toujours que leur financement est adéquat, certaines se sentent limitées dans leurs activités en raison du manque de financement, qui peut aussi compromettre leur indépendance.

En ce qui concerne la nomination et la révocation des ombudsmen par les autorités, l'enquête a montré jusqu'à présent qu'environ un tiers des titulaires sont toujours nommés par un responsable du pouvoir exécutif du gouvernement, ce qui jette une ombre sur leur impartialité et leur indépendance et contrevient d'ailleurs aussi à l'Article 2(h) des Statuts de l'IIO.

La contribution active des institutions membres à ce premier tour d'évaluations a été essentielle pour mieux comprendre les enjeux et rassembler toutes ces informations. L'IIO tient d'ailleurs à remercier tous les membres pour leur participation franche et ouverte.

FORMATION SUR LES MNP À VIENNE

La troisième édition de la formation IIO sur les mécanismes nationaux de prévention (MNP) - la première s'était tenue à Riga en 2015 et la deuxième à Vilnius en 2016 - a mis un accent particulier sur le partage du savoir et sur la manière d'optimiser les compétences et techniques de communication utilisées dans les interactions avec des interlocuteurs difficiles comme les patients en psychiatrie et les résidents des maisons de retraite qui souffrent de démence.

Ce type de formation innovant a permis à l'IIO d'offrir aux participants la possibilité d'apprendre grâce à une approche pratique tout en respectant le principe « de ne pas nuire » qui est essentiel lorsqu'on surveille des lieux de détention et qu'on interroge des personnes particulièrement vulnérables ayant besoin de soutien.

Les participants ont eu la possibilité de mettre en pratique leurs compétences en communication lors de jeux de rôle avec des acteurs professionnels qui connaissaient bien les profils cliniques psychiatriques de certains patients et ont pu ainsi en simuler les caractéristiques. Après chaque jeu de rôle, les acteurs étaient en mesure de faire des observations circonstanciées et d'aider ainsi les participants à améliorer leurs interventions dans des situations similaires pendant leur travail quotidien.

Le deuxième jour, le soutien actif et l'engagement des sociétés informatiques Cisco et X-tention ont permis aux participants d'observer en temps réel des visites de contrôle du MNP autrichien grâce à une diffusion en direct sur un grand écran dans la salle de formation. Après chaque entretien, les participants étaient invités à poser des questions en direct à leurs collègues du MNP autrichien ayant effectué la visite. Le principe « *de ne pas nuire* » a ainsi encore une fois été mis en œuvre. En effet, les clients ont été interrogés dans un environnement qu'ils connaissaient et dans lequel ils se sentaient confortables et n'avaient pas à gérer la présence d'un groupe important de participants à la formation, ce qui est parfois le cas dans les visites de contrôle fictives classiques.

La formation s'est conclue par une dernière séance de partage du savoir au cours de laquelle les participants sont revenus, au sein de petits groupes de travail, sur l'expérience qu'ils venaient de vivre. Des représentants du Sous-comité des Nations Unies pour la prévention de la torture (SPT) et de l'Association pour la prévention de la torture (APT) étaient présents en qualité d'observateurs tout au long de la formation. Les participants ont pu ainsi profiter de la précieuse expertise de M^{me} Mari Amos (SPT) et M. Ben Buckland (APT) qui ont fourni leur contribution et mis à disposition leur expérience.

Pays représentés à la formation
Afrique du Sud / Arménie / Autriche / Botswana / Chypre / Danemark / Estonie / Finlande Lettonie / Lituanie / Malte / Maroc / République tchèque / Roumanie / Royaume-Uni / Serbie Slovaquie / Slovénie / Soudan / Tonga / Ukraine

FORMATION SUR LA GESTION DES PLAIGNANTS DÉRAISONNABLES

Le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a organisé en octobre 2017 trois ateliers d'une journée sur la gestion des plaignants déraisonnables qui étaient destinés au personnel et autres participants venus de divers organismes de surveillance nord-américains. Animés par Donald Sword du bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, les ateliers ont porté sur les techniques et stratégies d'atténuation du comportement des plaignants déraisonnables et sur les problèmes de médiation découlant de ce comportement.

Les participants venaient d'institutions membres de l'IIO, tels que l'Ombudsman de Montréal, le bureau fédéral de l'Ombudsman des contribuables (Canada), l'Ombudsman du Bureau commun des plaintes des citoyens du comté de Dayton et Montgomery (Ohio), l'Ombudsman de Toronto, l'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse, l'Ombudsman de l'Alberta et l'Ombudsman d'Hydro One.

La formation a été très appréciée de tous. Un participant a même dit qu'il s'agissait de la « *meilleure formation à laquelle [il ait] participé : informative, pratique, amusante et très utile* ». L'événement a bénéficié d'un financement du programme de subventions régionales de l'IIO, ce qui fait que les institutions membres ont pu suivre la formation sans payer de frais d'inscription. L'Ombudsman de l'Ontario espère organiser des formations similaires pour les membres de l'IIO dans un proche avenir.

ATELIER DE TALLINN « HUMAN RIGHTS IN THE DIGITAL AGE »

La Chancelière de justice de l'Estonie a organisé un atelier de renforcement des compétences sur le thème « *Human rights in the digital age* » (« *Les droits de l'homme à l'ère numérique* ») en janvier 2018 à Tallinn. Il s'agissait du premier d'une série d'événements célébrant le 40^e anniversaire de la fondation de l'IIO en 1978.

Les ombudsmen et leurs représentants de 47 institutions membres de l'IIO ont ainsi enrichi leurs connaissances sur la société numérique moderne et ont débattu de nombreuses questions d'actualité comme l'impact du développement numérique sur les services publics, la protection des données, la sécurité nationale et la vie privée et le droit de se protéger des discours haineux.

L'objectif était de dresser un tableau valable des défis actuels de la société numérique et de fournir une plateforme pour discuter du rôle joué à cet égard par les institutions d'ombudsman.

Dans son allocution d'ouverture, Peter Tyndall, Président de l'IIO, a parlé du rôle de l'ombudsman dans une société axée sur la technologie, affirmant que ceux qui n'étaient pas encore connectés ne devraient pas être laissés pour compte.

La Chancelière de justice de l'Estonie Ülle Madise, hôte de l'événement, a quant à elle conclu que c'est la personne et non la technologie qui doit être au centre de l'attention. Elle a également souligné le fait que la technologie n'est ni bonne ni mauvaise, qu'elle n'est pas neutre et qu'elle a toujours un impact. Il est donc essentiel que les institutions d'ombudsman veillent de près à la protection du droit à la vie privée de tous les citoyens. Les ombudsman seront toujours confrontés à des droits et des valeurs qui s'opposent et la révolution numérique n'a pas apporté de changements à cet égard, sauf que la technologie ajoute un facteur supplémentaire dont ils doivent tenir compte.

FORMATION RÉGIONALE SUR L'ÉTHIQUE DE LA RESPONSABILITÉ

L'Ombudsman du Malawi a accueilli à Lilongwe du 5 au 8 février 2018 une formation régionale intitulée « *The Role of Ombudsman institutions in promoting and enforcing accountability, ethics and transparency in the public sector* » (« *Le rôle des institutions d'ombudsman dans la promotion et le respect de la responsabilité, de l'éthique et de la transparence dans le secteur public* »). La formation a été officiellement lancée par l'invité d'honneur, le ministre de la Justice et des Affaires constitutionnelles du Malawi, Samuel Tembenu.

C'était la première fois qu'un événement de si haut niveau pour les ombudsman africains se tenait au Malawi. Environ 100 représentants de diverses institutions africaines de l'ombudsman ont participé à la formation.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, était également présent et a souligné l'importance d'offrir de telles formations directement dans les régions. Il a également salué la coopération étroite et fructueuse entre l'IIO et l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA) qui ne cesse de croître depuis que les deux organisations ont signé un protocole d'accord en 2013.

Le but de la formation était de renforcer la capacité des institutions d'ombudsman à promouvoir la transparence, l'éthique et la responsabilité dans le secteur public. Les principaux objectifs étaient les suivants :

- bâtir et renforcer les compétences de l'ombudsman et de son personnel dans la promotion de la bonne gouvernance et de la responsabilité grâce à l'échange d'informations, à l'analyse comparative et à l'intégration de divers aspects techniques du travail de l'ombudsman ;

- discuter des moyens de renforcer et de revoir le rôle de l'ombudsman dans un environnement africain en mutation ;
- nouer des partenariats et des alliances entre les institutions d'ombudsman et avec les autres parties prenantes afin de promouvoir efficacement la transparence et la responsabilité.

La formation a été animée par le professeur Victor Ayeni de l'entreprise britannique Governance and Management Services International (GMSI).

Elle a été cofinancée par le gouvernement du Malawi par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsman, par l'Union européenne par le biais du programme Chilungamo, par l'IIO grâce à son programme de subventions régionales et par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO).

ATELIER SUR LA BONNE GOUVERNANCE ENVIRONNEMENTALE

L'Ararteko (Ombudsman du Pays basque espagnol) Manuel Lezertua a organisé un atelier international dont le thème était « *The Right of the People to Good Environmental Governance : The role of Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment* » (« *Le droit des peuples à une bonne gouvernance environnementale : le rôle des ombudsman dans la protection du droit à un environnement convenable* »). L'atelier, qui a réuni des ombudsman de toute l'Europe, s'est tenu les 16 et 17 mai 2018 à Vitoria-Gasteiz, la capitale du Pays basque, et a été financé en partie par le programme de subventions régionales de l'IIO.

Au cours de plusieurs séances de travail, des ombudsman de toute l'Europe ont abordé des sujets tels que le droit à un environnement sain en tant que droit fondamental, le rôle des institutions d'ombudsman face aux enjeux actuels, comme le contrôle de la pollution ou le changement climatique, et dans l'application des principes de bonne gouvernance environnementale.

Dans son intervention prononcée lors de l'atelier, Peter Tyndall, Président de l'IIO, a parlé de certaines de ses propres expériences en matière d'environnement. Il a ensuite souligné le rôle important que peut jouer un ombudsman dans la résolution de problèmes environnementaux.

Chacun des points abordés a été illustré par des exemples pratiques et des études de cas. Ülle Madise, la Chancelière de justice de l'Estonie, a par exemple parlé du conflit opposant les protecteurs des aigles et des poissons aux propriétaires de forêts et aux exploitants de moulins à eau dans son pays. L'Ombudsman de l'Andalousie a lui parlé d'un projet de gazoduc, tandis que l'Ombudsman d'Écosse, Rosemary Agnew, a expliqué à quel point les décisions en lien avec l'environnement sont importantes non seulement pour l'économie écossaise, mais aussi pour l'identité du pays.

L'un des groupes de travail a mis l'accent sur la Convention d'Aarhus et le rôle joué par les institutions d'ombudsman dans le processus décisionnel en matière d'environnement. La Convention d'Aarhus a été adoptée par la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU) en 1998. Il s'agit d'un accord environnemental sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement. Le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, a présenté au sein de ce groupe de travail un des dossiers du médiateur autrichien concernant la mortalité des abeilles et le lien possible avec l'utilisation de pesticides agricoles contenant des néonicotinoïdes.

Suite à ces discussions, l'IIO a décidé de renforcer sa coopération avec le Comité d'examen du respect des dispositions de la convention d'Aarhus qui a été établi dans le but d'examiner le respect et l'application effective des dispositions de ladite convention.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Au fil des ans, le programme de subventions régionales de l'IIO, lancé en 2010-2011, s'est révélé être un miroir des activités au sein des différentes Régions de l'IIO. Les projets régionaux auxquels l'IIO apporte son soutien reflètent les efforts menés pour trouver des réponses à des questions urgentes dont l'importance dépasse bien souvent le cadre régional, car elles concernent aussi tous les membres de l'IIO qui se trouvent dans des situations similaires.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2017-2018

Alors que le Conseil d'administration de l'IIO était sur le point d'allouer 42 000 euros au programme de subventions régionales pour l'exercice 2017-2018, l'ouragan Irma s'est déchaîné dans la Région des Caraïbes, provoquant des destructions massives. Comme presque toutes les institutions membres de l'IIO dans la Région ont été touchées, il a fallu réagir. Un fonds d'urgence ponctuel « post-ouragan » de 8 000 euros a été créé dans le cadre du programme de subventions régionales 2017-2018 et les membres de la Région Caraïbes & Amérique latine ont été invités à faire une demande de fonds.

Cette situation difficile a permis de démontrer le caractère flexible des subventions régionales de l'IIO, qui peuvent facilement s'adapter face à l'imprévisible. Trois institutions membres de la Région Caraïbes & Amérique latine ont bénéficié du fonds d'urgence ponctuel, tandis que huit membres provenant des six Régions de l'IIO ont reçu ou recevront des subventions régionales « régulières » pour leurs projets en 2017-2018.

RÉGION AFRIQUE

Trois institutions africaines de l'ombudsman, à savoir le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, la Commission des droits de l'homme et la bonne gouvernance de Tanzanie et l'Ombudsman du Malawi, ont présenté à l'IIO des propositions de projets régionaux très prometteurs. Le projet de l'Ombudsman du Malawi, une formation intitulée « *The Role of Ombudsman institution in promoting and entrenching/enforcing ethics, transparency and accountability in the public sector* » (« *Formation sur le rôle des institutions d'ombudsman dans la promotion et le respect de l'éthique, de la responsabilité et de la transparence dans le secteur public* ») s'est révélé la plus intéressante en raison des avantages qu'elle offrait pour l'ensemble de la Région Afrique et au-delà et a donc reçu une subvention régionale. Vous trouverez plus haut des informations sur cette formation (se reporter à la section sur les formations).

RÉGION ASIE

En tant qu'hôte du Secrétariat de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA), l'Ombudsman fédéral du Pakistan recevra des fonds de l'IIO pour acheter du matériel informatique de pointe (ordinateur, scanner, imprimante) pour la bibliothèque de l'association. La contribution de l'IIO aidera la Région Asie à mener plus efficacement des recherches sur le concept de l'ombudsman et la bonne gouvernance.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Une subvention régionale de l'IIO a permis à plusieurs îles du Pacifique membres de l'APOR d'assister au Congrès 2017 des ombudsman de la Région Australasie et Pacifique organisée par le bureau de l'Ombudsman de l'Australie-Occidentale. Les fonds de l'IIO ont servi à couvrir les frais de déplacement et d'hébergement des participants des Îles Cook, de Samoa, des Îles Salomon, des Tonga et du Vanuatu.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Comme indiqué ci-dessus, l'IIO a apporté un soutien particulier à la Région Caraïbes & Amérique latine qui a vécu une situation particulièrement difficile en raison des dévastations causées par plusieurs ouragans dans les six derniers mois de 2017. Le bureau de l'Ombudsman des îles Vierges britanniques, qui avait été endommagé, a reçu des fonds de l'IIO pour acheter un nouvel ordinateur. Considérant l'ampleur de la catastrophe, l'Ombudsman de Saint-Martin a souligné le rôle important joué par les institutions d'ombudsman dans les efforts de reconstruction après le passage de l'ouragan. Avec l'aide de l'IIO, l'Ombudsman de Saint-Martin, en collaboration avec plusieurs autres bureaux d'ombudsman des Caraïbes, a lancé une campagne médiatique expliquant le rôle des institutions d'ombudsman et des commissions de traitement des plaintes relativement aux efforts de reconstruction du gouvernement suite aux ouragans Irma, José et Maria. La troisième initiative de la Région qui sera financée par l'IIO est la relance du site Web de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA). Le nouveau site devrait permettre d'assurer la communication dans la Région, ce qui était extrêmement difficile à la suite des tempêtes.

La subvention « régulière » pour la Région Caraïbes & Amérique latine pour 2017-2018 a été réservée au projet de l'Ombudsman de la ville de Buenos Aires, « *Comparative Study of Ombudsman Institutions of the American Continent* » (« *Étude comparative sur les institutions d'ombudsman du continent américain* »). Cette étude a pour but de dresser un tableau des différentes institutions d'ombudsman sur le continent américain (leurs structures, leurs outils et leurs rôles) à trois niveaux différents : à l'échelle locale/municipale, provinciale/étatique et

nationale. Cela permettra de jeter les bases d'une collaboration plus étroite entre ces institutions – chose essentielle pour protéger les droits fondamentaux de leurs citoyens.

RÉGION EUROPE

Trois institutions européennes d'ombudsman ont été sélectionnées comme bénéficiaires du programme de subventions régionales de l'IIO 2017-2018.

Le projet de l'Ombudsman du Pays basque (Espagne) cofinancé par l'IIO se penche sur les enjeux environnementaux en tant que défis majeurs auxquels nous devons faire face aujourd'hui. C'est dans ce cadre qu'il a organisé en mai 2018 un atelier intitulé « *The role of European Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment* » (« *Le rôle des ombudsman européens dans la protection du droit à un environnement convenable* »). Pour en savoir plus, se reporter à la page 72.

L'Ombudsman de Lettonie va lancer un projet de recherche sur les enjeux entourant la famille. En collaboration avec les institutions nationales des droits de l'homme de Lituanie, d'Estonie et de Pologne, les spécialistes lettons examineront les pratiques relatives à l'administration des pensions alimentaires pour enfants.

L'Ombudsman des services publics du Pays de Galles (Royaume-Uni) est en train de mettre en place un cadre de compétence pour les travailleurs des services sociaux qui soutiendra le développement de la profession de travailleur social. Il permettra de proposer un modèle de pratique exemplaire auquel les bureaux d'ombudsman pourront se référer lorsqu'ils demanderont des formations pour les travailleurs sociaux. Ce cadre permettra enfin aux ombudsman de doter leur personnel des compétences essentielles pour fournir un service efficace, d'améliorer les performances de leur bureau, d'intégrer les pratiques exemplaires et de montrer au public, au parlement et aux autres parties prenantes que leur personnel a les compétences nécessaires pour évoluer dans ce domaine.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'Ombudsman de l'Ontario a reçu une subvention régionale pour son « *Practical Training on Managing Unreasonable Complainant Behaviour* » (« *Formation pratique sur la gestion des plaignants déraisonnables* ») La contribution de l'IIO a permis à douze ombudsman et au personnel d'institutions membres de l'IIO d'assister à la formation sans payer de frais d'inscription.

PROJETS DES EXERCICES PRÉCÉDENTS

Trois projets ayant reçu des subventions lors d'exercices précédents ont été complétés en 2017-2018.

Les bureaux des Ombudsman de Galice et des îles Canaries (Espagne) ont mis la dernière main à leur projet d'évaluation de la qualité entrepris dans le cadre du programme de subventions régionales 2014-2015. Les deux bureaux croyaient nécessaire d'améliorer leur gestion. Ils ont ainsi introduit de nouveaux modèles et outils de gestion publique qui devraient garantir que les besoins des citoyens seront traités plus efficacement. Pour s'assurer que les nouvelles normes étaient respectées, un système spécial d'auto-évaluation de la qualité a été mis en place.

Le Défenseur du citoyen de la Grèce a reçu une subvention régionale de l'IIO en 2015-2016 pour l'organisation d'une réunion de coordination des institutions nationales des droits de l'homme de la région des Balkans sur le thème de la crise migratoire.

Une autre subvention régionale 2015-2016 a été versée au Forum canadien des ombudsman (FCO) grâce à laquelle les documents de l'atelier de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique sur les « *Systemic Investigations for Small Offices* » (« *Enquêtes systémiques pour les petits bureaux* ») ont été traduits de l'anglais au français.

INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE

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

SOUTIEN À L'OMBUDSMAN POLONAIS À L'OCCASION DE L'ANNIVERSAIRE DE L'INSTITUTION

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

Afin de montrer le soutien constant de l'IIO à cette institution, le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, a accepté l'invitation de l'Ombudsman Adam Bodnar d'assister aux célébrations du 30e anniversaire du Bureau du Commissaire polonais aux droits de l'homme.

Selon des informations parues dans les médias, l'institution a encore une fois été menacée de coupes budgétaires par des représentants des autorités. Certaines parties intéressées même ne cessent d'insister pour que l'on procède au licenciement de cet ombudsman engagé et performant.

De nombreux invités de Pologne et d'ailleurs – ombudsman, spécialistes des droits de l'homme et représentants de la société civile – se sont retrouvés pour assister à cet événement important hautement symbolique. À l'occasion de l'anniversaire de l'institution, plus de 100 invités sont venus à Varsovie pour soutenir Adam Bodnar et le féliciter pour sa défense acharnée des droits de l'homme en Pologne.

Lors de son intervention, le Secrétaire général de l'IIO a souligné à quel point l'indépendance des institutions d'ombudsman était importante et a fait la liste des critères les plus essentiels pour garantir cette indépendance : financement suffisant, personnel suffisant et possibilité de faire rapport au Parlement. Rafael Ribó, Président de la Région Europe et Ombudsman de la Catalogne, a exprimé son inquiétude face à la situation des droits de l'homme en Pologne mais aussi dans d'autres pays européens.

Bien que la mission d'enquête de l'IIO en Pologne se soit terminée en octobre 2016, l'organisation surveillera de près l'évolution de la situation dans le pays et se tiendra prête à soutenir son collègue polonais en cas de besoin.

L'OMBUDSMAN DES TONGA DEMANDE À ÊTRE ÉLEVÉ AU RANG CONSTITUTIONNEL

En juillet 2017, l'IIO a appuyé les efforts du bureau de l'Ombudsman des Tonga pour obtenir une reconnaissance constitutionnelle. Dans des lettres adressées au premier ministre des Tonga et au Président de l'Assemblée législative, le Président et le Secrétaire général de l'IIO ont félicité le Royaume des Tonga pour les importantes avancées réalisées lors de la modification de la Loi sur l'Ombudsman. En effet, le nom de l'institution a été changé pour « Ombudsman », une nouvelle procédure de nomination a été mise en place et l'Ombudsman a été investi du pouvoir de mener des enquêtes de son propre chef.

Ils ont tout de même souligné à quel point il était important que les institutions d'ombudsman soient inscrites dans les constitutions nationales afin de garantir leur indépendance totale. Ils ont exprimé le soutien de l'IIO aux efforts menés par M. 'Aisea Taumoepeau, Ombudsman des Tonga, pour obtenir cette reconnaissance constitutionnelle.

LE DÉFENSEUR PUBLIC DE GÉORGIE FAIT L'OBJET DE PROPOS DÉSOBLIGEANTS DE LA PART DE HAUTS RESPONSABLES

Au nom des membres de l'IIO, le Président Peter Tyndall et le Secrétaire général Günther Kräuter ont publié une déclaration de solidarité avec le Bureau du Défenseur public de Géorgie.

Dans cette lettre ouverte, l'IIO s'inquiète des propos négatifs et des remarques désobligeantes formulés par de hauts responsables contre le Défenseur public en réaction aux travaux d'enquête et aux rapports publiés par son bureau.

Le Président et le Secrétaire général ont souligné le rôle important que jouent les institutions d'ombudsman en tant qu'élément fondamental de toute démocratie inscrit dans la constitution. Dans un État de droit, il est dans l'intérêt de tous de respecter et d'appuyer pleinement le mandat d'enquête indépendant de l'ombudsman. Ils ont vivement appelé à reconnaître le mandat du Défenseur public de Géorgie et à réagir de manière raisonnée et professionnelle au travail de l'ombudsman.

ASSASSINAT DE L'OMBUDSMAN DE LA BASSE CALIFORNIE DU SUD

Silvestre de la Toba Camacho, Ombudsman de l'État de Basse-Californie du Sud (Mexique) a été tué dans la nuit du 20 novembre 2017 lorsque des hommes armés ont ouvert le feu sur la voiture dans laquelle il se trouvait dans l'une des rues principales de La Paz. Cet horrible attentat a non seulement coûté la vie à M. de la Toba, mais son fils a aussi été tué, tandis que sa femme et sa fille ont été grièvement blessées.

Silvestre de la Toba est devenu Ombudsman de Basse-Californie du Sud en 2015. Bien que son bureau ne soit pas membre de l'IIO, nous avons vivement condamné cet acte de violence et avons tenu à exprimer nos sincères condoléances à la famille et aux amis, ainsi qu'aux collègues et au personnel de l'Ombudsman Silvestre de la Toba.

Le Président de la Commission nationale des droits de l'homme du Mexique, M. Luis Raúl González Pérez, a également condamné avec la plus grande vigueur le meurtre cruel de son proche collègue et ami. Soucieuse de prévenir de tels événements, la Commission a relancé sa campagne d'information intitulée « Pour qu'un jour nous n'ayons plus à défendre les droits de l'homme ».

Dans leur lettre de condoléances, le Président et le Secrétaire général de l'IIO ont souligné à quel point la solidarité internationale était importante, en particulier face à de tels événements. Les ombudsmans doivent rester unis et montrer leur force et leur détermination à lutter contre la mauvaise administration et les abus de pouvoir. Au nom de l'Institut international de l'Ombudsman, ils ont exprimé leur solidarité avec le bureau de l'Ombudsman de Basse Californie du Sud et avec tous les collègues qui se battent pour les droits civiques au Mexique.

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LE PROJET DE RÉFORME CONSTITUTIONNELLE EN ÉQUATEUR

Peter Tyndall et Günther Kräuter ont exprimé au nom des membres de l'IIO leur inquiétude face à l'évolution de la situation concernant le bureau de l'Ombudsman de l'Équateur et son titulaire actuel, Ramiro Rivadeneira Silva.

Dans une déclaration ouverte, l'IIO s'est déclaré préoccupé par les projets du gouvernement équatorien de soumettre l'Ombudsman national à l'examen d'un organe administratif (le « *Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio* »), qui aurait le pouvoir de licencier des employés du bureau de l'Ombudsman et même d'entamer un processus de remplacement de celui-ci.

L'IIO a souligné à quel point l'indépendance des institutions d'ombudsman était importante, comme cela est d'ailleurs indiqué dans les Statuts de l'IIO. Il a également fait la déclaration suivante : « Affaiblir l'indépendance de l'Ombudsman de l'Équateur pourrait non seulement limiter la libre expression des plaintes des citoyens au cours du processus de réforme en cours, mais aussi avoir un impact sur le respect des obligations internationales du pays en matière de droits de l'homme.

L'IIO partageait les préoccupations de l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO) et de la Fédération ibéro-américaine des Ombudsman (FIO) concernant les réformes constitutionnelles prévues en Équateur et a réaffirmé sa détermination à renforcer et à défendre les institutions d'ombudsman à travers le monde.

Le Conseil d'administration de l'IIO a examiné la situation délicate de l'Ombudsman de l'Équateur lors de sa réunion annuelle à Toronto en mai 2018. C'est malheureusement à ce moment-là que le Conseil d'administration de l'IIO a reçu des informations selon lesquelles le gouvernement de la République de l'Équateur avait effectivement créé ce nouvel organe administratif chargé d'évaluer les performances des autorités dont il avait la responsabilité, comme le bureau de l'Ombudsman, et qu'en conséquence Ramiro Rivadeneira Silva avait quitté ses fonctions et qu'un nouveau titulaire avait été nommé.

Ne portant aucun jugement sur la nouvelle Ombudsman, Gina Benavides, l'IIO a de nouveau exprimé, dans une lettre ouverte en juin 2018, sa préoccupation relativement à la mise en place d'un organe chargé de surveiller les mécanismes de contrôle tels que le bureau de l'Ombudsman. Il a de nouveau fait part de son opinion selon laquelle une institution d'ombudsman forte et indépendante est indispensable pour garantir la bonne gouvernance et protéger les droits de l'homme. Affaiblir son indépendance limitera non seulement la libre expression des plaintes dans le pays, mais aura aussi un impact sur le respect des obligations internationales du pays en matière de droits de l'homme.

SOUTIEN À L'OMBUDSMAN DE CHYPRE

Au début de 2018, le Commissaire à l'Administration et aux droits de l'homme (Ombudsman) de Chypre a communiqué avec l'IIO pour informer l'organisation des actions entreprises par l'Auditeur général de la République et faire part de ses préoccupations quant au risque que ces mesures puissent mettre en péril l'indépendance du bureau de l'Ombudsman.

Dans une lettre officielle adressée à l'Ombudsman de Chypre, Peter Tyndall, Günther Kräuter et Rafael Ribó, respectivement Président de l'IIO, Secrétaire général de l'IIO et Président de la Région Europe ont exprimé leur préoccupation face à cette situation et ont confirmé que l'indépendance est l'un des aspects fondamentaux du concept de l'ombudsman. Ils ont également souligné que

les organes de contrôle administratif suprêmes, tels que le Commissaire à l'administration et aux droits de l'homme (Ombudsman) ne devraient être soumis à aucun contrôle susceptible de compromettre les décisions de l'Ombudsman. Agir autrement entraverait l'indépendance de l'institution et nuirait à sa fonction essentielle, à savoir le contrôle indépendant de l'administration publique.

Au nom de l'IIO, en tant que seule organisation internationale représentant les intérêts des institutions d'ombudsman, ils ont exprimé leur soutien sans faille au Commissaire à l'administration et aux droits de l'homme de Chypre.

SOLIDARITÉ AVEC LES VICTIMES DES ATTENTATS DE BARCELONE

Au nom des membres de l'IIO, le Président et le Secrétaire général de l'IIO, Peter Tyndall et Günther Kräuter, ont adressé une déclaration de solidarité à l'Ombudsman de la Catalogne, Rafael Ribó, après les horribles attaques terroristes qui ont frappé Barcelone en août 2017 et tué de nombreux innocents.

La Catalogne est connue pour son ouverture d'esprit, sa culture chaleureuse et sa profonde croyance dans les valeurs démocratiques. Le fait que l'attaque se soit produite dans cette ville vibrante et multiculturelle a été particulièrement choquant.

Le Président et le Secrétaire général de l'IIO ont exprimé des sincères condoléances aux personnes qui souffrent à la suite de cette tragédie, au nom des membres de l'IIO. Ils ont tenu aussi à exprimer leur solidarité avec les citoyens de Barcelone et a souligné que ces temps difficiles nous rappellent l'importance de la démocratie, de la tolérance et de la solidarité internationale.

Toute notre sympathie aux familles et aux amis des victimes de cette attaque. L'IIO apporte aussi son soutien continu à ses membres en Espagne.

SOUTIEN AUX COLLÈGUES DES CARAÏBES APRÈS LES OURAGANS

Au nom des membres de l'IIO, Peter Tyndall, Président de l'IIO et le Secrétaire général Günther Kräuter ont adressé une déclaration de solidarité à l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) ainsi qu'aux Ombudsman de Saint-Martin, d'Antigua-et-Barbuda, de Porto Rico, des Bermudes et des îles Vierges britanniques, car ce sont les îles ayant été les plus durement touchées (et partiellement détruites) par l'ouragan Irma en septembre 2017.

L'IIO exprime ainsi sa profonde sympathie à ceux qui souffrent à la suite de cette catastrophe naturelle et affirme sa solidarité avec ses collègues et toute la population des Caraïbes. Tous doivent maintenant se rassembler pour reconstruire leurs maisons, leurs infrastructures et leurs bureaux.

Le Comité exécutif de l'IIO a accepté d'aider ses collègues de la Région des Caraïbes en cette période difficile et une subvention ponctuelle d'urgence de 8 000 euros a été accordée pour soutenir les bureaux les plus durement touchés.

Une partie de la subvention a été approuvée pour financer une campagne de relations publiques régionale post-ouragan visant à produire un publiportage. La publicité vidéo de 60 secondes explique de manière concise et efficace l'objectif des institutions d'ombudsman, en particulier en ce qui concerne les opérations de secours déployées par les gouvernements pour venir en aide aux victimes de l'ouragan. Le logo et les coordonnées de l'institution d'ombudsman concernée, ainsi que les logos de la CAROA et de l'IIO sont apparus à la fin de la vidéo. Des publicités audio de 30 et 45 secondes ont aussi été produites pour informer le grand public des services offerts par l'Ombudsman.

RECHERE ET PUBLICATIONS

NOUVELLE COLLECTION DE PUBLICATIONS SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

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

En principe, chaque document sur les pratiques exemplaires couvrira un sujet présentant un intérêt pour la communauté des ombudsman. Il sera préparé et rédigé par un ou plusieurs auteurs. Afin de garantir que le document reflète l'ensemble des compétences et des pratiques exemplaires des membres de l'IIO, une première ébauche sera diffusée à la communauté dans son ensemble, aux collègues ombudsman, aux organismes partenaires et aux chercheurs afin de solliciter ensuite leur avis sur la publication. L'IIO s'appuie sur cette approche pour tenter d'inclure le plus large éventail de connaissances possible et faire en sorte que les documents sur les pratiques exemplaires soient perçus comme utiles et pertinents pour les collègues du monde entier.

Ces documents n'ont pas la prétention d'être exhaustifs. Bien au contraire – ils sont évolutifs, car au fil du temps les institutions d'ombudsman doivent s'adapter aux défis et aux occasions qui se présentent. Cela leur permet donc une mise à jour au fur et à mesure que de nouvelles approches et de nouveaux exemples sont disponibles. Les lecteurs sont donc encouragés à proposer des améliorations qui garantiront la pertinence et l'utilité des documents pour la communauté des ombudsman.

L'IIO invite toutes les institutions membres à contribuer activement à cette nouvelle collection. Si la chose vous intéresse et que vous voulez suggérer des sujets ou diriger la préparation d'un prochain numéro, veuillez contacter le Secrétariat général de l'IIO (ioi@volksanw.gv.at).

PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES – NUMERO 1

Ce premier numéro intitulé « *Developing and reforming Ombudsman institutions* » (« Développer et réformer les institutions d'ombudsman ») est déjà disponible sous la rubrique PUBLICATIONS du site Web de l'IIO.

Il existe de nombreux modèles de bureaux d'ombudsman dans le monde, car l'institution a évolué. L'idée de départ, à savoir un ombudsman parlementaire chargé de superviser tous les services publics, demeure un élément clé de la bonne gouvernance et de l'excellence dans les services publics. C'est pourquoi le rôle important que jouent les institutions d'ombudsman à travers le monde a été reconnu par des organisations internationales telles que les Nations Unies et le Conseil de l'Europe.

Tous les utilisateurs de services publics devraient avoir le droit d'accéder à un mécanisme de recours indépendant ; les institutions d'ombudsman permettent un examen libre, indépendant et objectif des plaintes des citoyens. Le numéro 1 de cette collection de publications sur les pratiques exemplaires est un guide destiné aux personnes souhaitant créer une nouvelle institution d'ombudsman ou réformer une institution existante.

PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES – NUMERO 2

Le document n° 2 est intitulé « *Securing effective change – how to make recommendations that bring about sustainable improvement to public administration* » (« Pour un changement efficace : comment formuler des recommandations permettant d'améliorer de manière durable l'administration publique »).

Les institutions d'ombudsman ont deux fonctions principales : réparer les injustices subies par les individus et améliorer les services en tirant les leçons des plaintes déposées. Pour ce faire, il est essentiel de veiller à ce que les modifications recommandées aux fournisseurs de services soient mises en œuvre et aient ensuite le résultat escompté.

Le contenu du deuxième document sur les pratiques exemplaires s'inspire de l'expérience des institutions membres de l'IIO qui ont été recensées lors d'un premier travail de recherche entrepris par le bureau de l'Ombudsman d'Irlande. Il présente les méthodes de travail les plus susceptibles de garantir des résultats positifs et donne un échantillon transversal intéressant de pratiques issues des différentes Régions de l'IIO.

PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES – NUMERO 3

Ce document est en cours d'élaboration et traitera des enquêtes lancées sur l'initiative des ombudsman (« *Own motion investigation* »). Le pouvoir de mener des enquêtes de son propre chef permet d'attirer l'attention du grand public sur une question importante. Cela démontre la véritable utilité des institutions d'ombudsman, qui n'ont plus à attendre de recevoir des plaintes pour agir, mais peuvent enquêter sur des problèmes touchant des personnes moins susceptibles de porter plainte et apporter ainsi une amélioration réelle dans leur vie.

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

HISTOIRE DE L'IIO

À l'occasion du 40^e anniversaire de sa fondation en 1978, l'IIO a décidé de publier un ouvrage et a confié au professeur Richard Carver (maître de conférences en droits de l'homme et gouvernance à la Oxford Brooks University et expert reconnu des ombudsman et des droits de l'homme) la tâche de rédiger l'« Histoire de l'IIO ».

Après des recherches approfondies et plusieurs entretiens avec des personnes à l'origine de la création de notre organisation, Richard Carver a achevé la rédaction de l'ouvrage qui sera intitulé « *A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018* » (« La justice comme mission – L'Institut international de l'Ombudsman 1978-2018 »).

Il s'agissait de décrire l'histoire de l'IIO et son évolution dans le contexte historique plus large du rôle de l'ombudsman. L'ouvrage intègre des récits personnels, des entretiens avec des personnalités clés et des photographies et peint ainsi un tableau vivant de la généalogie de l'IIO, proposant une lecture intéressante et stimulante pour tous ceux qui s'intéressent aux droits de l'homme et à la bonne administration publique.

M. Carver a commencé ses recherches au deuxième trimestre de 2016. Sur la base de recherches approfondies dans les archives de Vienne et d'entretiens avec d'anciens responsables de l'IIO qui ont été présents pendant la période entre la fondation de l'organisation en 1978 et les années qui ont suivi le déménagement du Secrétariat général en 2009, il a rédigé un compte rendu lucide sur le développement des activités de l'Institut international de l'Ombudsman.

Le livre a été officiellement lancé le 30 avril 2018 aux Nations Unies à New York par le Président de l'IIO, Peter Tyndall, et la première Vice-présidente, Diane Welborn, qui a également joué un rôle de premier plan dans ce projet en tant que Présidente du Comité de rédaction de l'IIO.

Ce lancement dans les locaux de l'ONU à New York a été l'occasion de sensibiliser les organismes onusiens au rôle important que jouent les institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de l'homme. En tant que seule organisation internationale rassemblant des institutions d'ombudsman du monde entier, l'IIO poursuivra ses efforts pour nouer des liens plus étroits avec l'ONU, qui jusqu'à présent donnait la priorité au travail des INDH. Ce faisant, l'IIO est heureux de s'associer à des organisations partenaires régionales telles que l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la Fédération ibéro-américaine des Ombudsman (FIO) ou encore

l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA).

Le livre de Richard Carver sera mis à la disposition des membres de l'IIO dans la zone du site Web de l'IIO réservée aux membres. Des exemplaires imprimés peuvent être achetés auprès de l'IIO ; pour ce faire, veuillez contacter le Secrétariat général de l'IIO (ioi@volksanw.gv.at).

PROJETS DE L'IIO

RÉFORME DU BARÈME DES COTISATIONS

Bien que l'IIO soit confronté au défi de devoir collecter des fonds au moyen de cotisations, il est conscient de la nécessité de tenir compte de la capacité de ses membres de payer ces frais. Le système actuel basé sur une cotisation forfaitaire est obsolète et devait être revu. L'ancien trésorier de l'IIO et Ombudsman de l'Australie-Occidentale, Chris Field, a donc mis au point un barème de cotisations plus équitable, transparent et pratique qui prend en compte la capacité budgétaire des institutions membres. Une structure simple à trois niveaux (un niveau plus élevé que le tarif forfaitaire actuel, un niveau équivalent et un autre plus bas) a été introduite après adoption de la réforme par l'Assemblée générale à Bangkok en 2016.

Le nouveau système s'appuie sur un processus d'auto-évaluation incluant la conversion de la monnaie locale d'une institution en dollars internationaux. Lorsque le Secrétariat général de l'IIO a émis les factures pour les cotisations 2017-2108, il a été demandé à chaque institution membre de procéder à cette auto-évaluation et d'indiquer lequel des trois niveaux s'applique à elle en fonction du budget de son bureau.

En règle générale, 70 à 80 % des membres votants de l'IIO paient leurs cotisations annuelles. En supposant que les membres ayant pris part à l'auto-évaluation acquittent eux aussi leurs cotisations, on peut estimer que les recettes de l'IIO provenant des cotisations pour 2017-2018 seront d'environ 119 000 euros à la fin de l'exercice.

Une analyse des quatre derniers exercices montre que les revenus annuels de l'IIO provenant du paiement de la cotisation varient d'environ 110 000 euros à 117 000 euros. On peut donc en conclure que la réforme du barème des cotisations n'entraînera pas une augmentation significative des recettes provenant du paiement des cotisations, mais on peut dire sans aucun doute que ce système à trois niveaux constitue la base d'une politique de cotisations plus équitable et plus axée sur les membres.

RÉFORME DES STATUTS

Les Statuts de l'IIO, qui constituent le principal outil régissant le travail de l'Institut international de l'Ombudsman, ont bien évolué depuis leur première mouture. Après examen et consultation, de nouveaux statuts ont été présentés et adoptés par l'Assemblée générale de l'IIO en 2012.

Certains problèmes ont cependant été soulevés lors de la réunion du Conseil d'administration de l'IIO et de l'Assemblée générale à Bangkok en 2016 et il faudra donc revoir les Statuts actuels. Des changements seront donc proposés le cas échéant pour examen par l'Assemblée générale lors du 12e Congrès mondial de l'IIO qui se tiendra à Dublin en 2020.

Pour entreprendre cet examen, le Conseil d'administration a mis en place, lors de sa réunion à Vienne en avril 2017, un Comité chargé des Statuts, composé des personnes suivantes :

Président du Comité :

- M. Chris Field (Ombudsman de l'Australie-Occidentale)

Membres du Comité :

- Mme Caroline Sokoni (Protecteur du citoyen de Zambie)
- M. Peter Boshier (Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande)
- M. Yung-hoon Sung (Président de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme, Corée)
- M. Luis Raúl González Pérez (Président de la Commission nationale des droits de l'homme, Mexique)
- M. Nick Bennett (Ombudsman des services publics du Pays de Galles, Royaume-Uni)
- Mme Diane Welborn (Ombudsman du comté de Dayton-Montgomery, Ohio, États-Unis)

Les réformes que le Comité doit envisager incluent, notamment, les dispositions relatives au quorum pour les réunions de l'Assemblée générale, les critères relatifs au statut de membre votant, la représentation de la population dans les Conseils d'administration des Régions, l'affectation de membres aux Régions de l'IIO, la possibilité d'une présidence tournante, la composition du Comité exécutif et les exigences en matière de vote par procuration.

Une première proposition écrite de modifications aux Statuts a été présentée au Conseil d'administration de l'IIO en avril 2017 et examinée plus en détail lors de sa réunion à Toronto en mai 2018, à la suite de laquelle des directives ont été formulées. Le Comité rédigera donc les nouveaux articles nécessaires et apportera des modifications à certains autres afin de mener à bien les réformes souhaitées. Les articles et les modifications proposés seront d'abord examinés par le Conseil d'administration lors de sa réunion de 2019 avant de les soumettre à l'ensemble des membres de l'IIO dans le cadre d'une consultation ouverte. Le projet final sera présenté à l'Assemblée générale de l'IIO lors du 12e Congrès mondial à Dublin en 2020 pour examen et approbation.

RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS

PROTOCOLES D'ACCORD AVEC DES ORGANISATIONS RÉGIONALES

Le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH) et l'IIO ont signé un accord de coopération en marge d'une réunion sur la mise en œuvre de la dimension humaine à Varsovie, à laquelle le Secrétaire général Günther Kräuter a participé en septembre 2017.

À la suite d'une décision du Conseil d'administration de l'IIO en avril 2017, le Secrétaire général a profité de sa présence à la réunion pour signer un protocole d'accord avec le **Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH)**. Ingibjörg Sólrún Gísladóttir, la nouvelle directrice du BIDDH, a affirmé que les INDH et les ombudsmen étaient des partenaires clés du BIDDH et que le fait d'institutionnaliser le travail avec l'IIO créerait une plateforme durable de coopération et de soutien mutuel aux activités des deux organisations à l'avenir.

Le BIDDH et l'IIO avaient déjà organisé conjointement une réunion d'experts à Varsovie sur l'importance des INDH et des institutions d'ombudsmen en novembre 2016. L'IIO espère donc approfondir ses relations avec le BIDDH. La signature de ce protocole d'accord ouvrira la voie à d'autres activités communes.

Le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, a profité de la réunion annuelle de l'Alliance mondiale des INDH (AMINDH) à Genève en février 2018 pour se rendre au siège de **l'Association pour la prévention de la torture (APT)**.

En effet, l'IIO a établi ces dernières années une coopération très forte et productive avec l'APT, coopération qui s'est révélée particulièrement fructueuse sous la forme de formations communes axées sur la prévention de la torture et le mandat des mécanismes nationaux de prévention (MNP) dans le cadre de l'OPCAT. Soulignons ainsi la formation sur les MNP offerte en français et en anglais à Grand-Bassam (Côte d'Ivoire) l'année dernière, ou encore le cycle de formations sur les MNP organisées récemment par l'IIO en Europe.

Afin de poursuivre cette relation fructueuse et désireuse de trouver de nouvelles façons de renforcer sa coopération avec l'IIO, l'APT a proposé de signer un protocole d'accord et de formaliser les relations solides qu'entretiennent d'ores et déjà les deux organisations partenaires. Ce protocole d'accord a donc été signé le 22 février 2018.

L'APT a été fondée en 1977 par le banquier et avocat suisse Jean-Jacques Gautier. Au cours des 40 dernières années, elle a développé une vision globale et une expertise unique pour tout ce

qui concerne la prévention de la torture. Elle encourage la transparence dans tous les lieux où des personnes sont privées de liberté et invite les gouvernements, les systèmes judiciaires et les mécanismes nationaux de prévention à prendre des mesures efficaces pour prévenir la torture et autres mauvais traitements.

VISITES AU SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL

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

Mentionnons ainsi la visite en septembre 2017 d'une délégation de Corée du Sud présidée par **l'Ombudsman de la province de Gangwon** et comprenant des représentants des services d'audit et des bureaux des services aux citoyens de différentes villes sud-coréennes. Cette visite était d'un intérêt particulier pour l'Ombudsman, car celui-ci venait tout juste d'être admis à titre de membre de l'IIO. La délégation s'est montrée fort intéressée par les services et les activités de l'IIO.

En octobre 2017, l'ancien Président de l'IIO, **William Angrick**, a profité d'un séjour en Europe pour rendre visite au siège de l'IIO. M. Angrick, nommé membre honoraire à vie pour les services exceptionnels qu'il a rendus à l'IIO en tant que Président, a été informé des dernières réalisations de l'IIO.

Pendant son mandat, M. Angrick avait mis en œuvre sa vision de l'IIO en tant qu'organisation véritablement internationale qui favorise la coopération et les échanges entre les institutions d'ombudsman et mis en avant les besoins les plus importants de ses membres, à savoir la formation, la recherche et le soutien financier à des projets régionaux. Il était l'un des partisans les plus fervents du transfert du Secrétariat général de l'IIO à Vienne et a été heureux de constater les progrès réalisés dans la réalisation de projets et de services qui, pendant son temps à l'IIO, étaient encore dans la phase de planification, voire même loin d'être matures pour certains.

Un groupe de **l'Association des étudiants en administration internationale de la Sorbonne** a rendu visite au Secrétariat général de l'IIO en décembre 2017 afin de mieux comprendre son fonctionnement. Le Secrétaire général Günther Kräuter a répondu aux nombreuses questions et a expliqué en détail quels étaient les objectifs et les responsabilités de l'IIO et qui étaient ses membres. Les invités ont été particulièrement intéressés par le principe de l'indépendance des institutions d'ombudsman et par les liens entre l'IIO et les organismes de la société civile.

Le 25 juin 2018, le Président Peter Tyndall et le Secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter ont accueilli à Vienne pour un échange de connaissances une délégation du **Control Yuan** de Taiwan

présidée par Chang Po-ya. Les différents services et avantages offerts aux membres de l'IIO ont été présentés, notamment les subventions pour l'organisation de conférences et d'événements régionaux, la publication de documents sur les pratiques exemplaires et d'études, ainsi que le soutien aux institutions d'ombudsman sous la menace. Le Président et le Secrétaire général ont particulièrement insisté sur l'importance de la coopération internationale avec les Nations Unies, qu'ils espèrent voir s'intensifier au cours des prochaines années. Le président Chang Po-ya a parlé du souhait du gouvernement taïwanais de créer une commission des droits de l'homme, très probablement au sein du Control Yuan. L'institution souhaiterait donc mettre à profit le réseau IIO pour présenter à ses membres le travail des institutions de défense des droits de l'homme avant de se lancer dans cette nouvelle aventure. Le Président Tyndall et le Secrétaire général Kräuter se sont félicités de cette évolution et se réjouissent d'une coopération future dans ce domaine.

PARTICIPATION DE L'IIO A DES EVENEMENTS INTERNATIONAUX

FORUM INTERNATIONAL DES OMBUDSMAN AU KIRGHIZISTAN

L'Ombudsman du Kirghizistan, M. Kubat Otorbaev, a organisé en septembre 2017 un forum international intitulé « *The role of the Ombudsman in improving normative and legal acts in the field of human rights* » (« Le rôle de l'ombudsman dans l'amélioration des actes normatifs et juridiques dans le domaine des droits de l'homme »).

Des institutions d'ombudsman d'Asie centrale et d'Europe ainsi que des représentants d'organisations internationales, d'INDH et d'ONG se sont réunis à Bichkek à l'occasion du 15e anniversaire du bureau de l'Ombudsman du Kirghizistan pour un échange de vues sur des sujets tels que la réforme du système pénitentiaire, le rôle de l'ombudsman dans l'exercice des droits électoraux par les citoyens, la réforme de la justice et les droits de l'homme, ainsi que les droits des enfants.

Dans son discours d'ouverture, le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, a souligné à quel point l'indépendance des institutions d'ombudsman était importante pour la protection des droits de l'homme.

La Présidente du Comité des Nations Unies sur les droits de l'enfant, Renate Winter, a évoqué son expérience au sein de l'organe de contrôle de l'application du traité des Nations Unies et a fermement défendu une politique de tolérance zéro à l'égard de la torture. Une résolution visant à renforcer l'interaction entre les personnes présentes pour promouvoir et protéger les droits de l'homme a été adoptée.

20^E ANNIVERSAIRE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE ROUMANIE

Le Président et le Secrétaire général de l'IIO, ainsi que la Vice-présidente de la Région Europe, Catherine De Bruecker, ont assisté à plusieurs événements importants à Bucarest pour souligner le 20e anniversaire du bureau du Défenseur du peuple de Roumanie. Il s'agissait notamment d'une conférence internationale des droits de l'homme qui portait sur les thèmes « *Ombudsman's political independence in the future* » (« L'indépendance politique de l'ombudsman dans le futur ») et « *Ombudsman's role in eliminating discrimination* » (« Le rôle de l'ombudsman dans l'élimination de la discrimination »).

Lors de son intervention à l'occasion de la cérémonie organisée pour célébrer cet anniversaire, le Président de l'IIO a souligné à quel point il était important d'avoir des institutions d'ombudsman fortes et indépendantes, mais que cela exigeait qu'elles puissent disposer de ressources suffisantes, choisir et nommer leur propre personnel et, surtout, exercer une autorité dans la sphère publique dont elles font partie. Il s'est dit satisfait de voir que le Défenseur du peuple de Roumanie répondait à ces critères et a aussi commenté les efforts déployés par la Roumanie pour la mise en place de cette institution dont il a souligné la réussite.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ EXÉCUTIF

Le 17 octobre 2017, les membres du Comité exécutif de l'IIO se sont rencontrés pour la réunion à mi-parcours au moyen d'une vidéoconférence organisée par le bureau du Président Peter Tyndall.

C'était la première fois que le Président, le premier et le deuxième Vice-président, le Trésorier et le Secrétaire général se réunissaient par voie électronique. Suite à une décision prise par le Conseil d'administration lors de sa réunion à Vienne en avril 2017, les Présidents des Régions qui ne sont pas actuellement représentées au Comité exécutif ont été invités à participer à la réunion en qualité d'observateurs. C'est ainsi que Peter Tyndall a pu saluer la participation de la Présidente de la Région Afrique, Caroline Sokoni, et de la Présidente de la Région Caraïbes et Amérique latine, Nilda Arduin.

La réunion a donné lieu à des discussions sur l'avancée de plusieurs projets IIO tels que la publication d'une histoire de l'IIO, les prochains numéros de la nouvelle collection de documents sur les pratiques exemplaires, les formations passées et à venir, les finances ou encore les événements prévus pour célébrer le 40e anniversaire de l'IIO en 2018.

Peter Tyndall a également profité de la participation de Nilda Arduin pour exprimer une nouvelle fois la solidarité de l'IIO avec les Caraïbes, en particulier avec les collègues des îles touchées par l'ouragan Irma cette année.

RÉUNION ANNUELLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À TORONTO

La réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO s'est tenue du 1^{er} au 4 mai 2018 à Toronto, au Canada, afin de rendre hommage au pays où a été créé l'IIO voilà 40 ans. Ce sont Paul Dubé, président de la Région Amérique du Nord de l'IIO et Ombudsman de l'Ontario, et son bureau qui ont généreusement accueilli l'événement.

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

Il a été décidé à l'unanimité de proposer à nouveau le programme de subventions régionales au cours de l'exercice 2018-2019. Un appel à propositions demandant aux membres de soumettre leurs projets respectifs sera publié dans les prochains mois par le Secrétariat.

Autres points à l'ordre du jour : les nouvelles formations pour le prochain exercice, les premières discussions sur une nouvelle réforme des Statuts et un premier examen de la mise en œuvre du plan stratégique.

Parallèlement à cette réunion s'était déroulé peu avant le lancement à New York, aux Nations Unies, de l'ouvrage « *A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018* » (« La justice comme mission – L'Institut international de l'Ombudsman 1978-2018 »). Ce fut aussi l'occasion de discuter d'un renforcement des liens entre l'ONU et l'IIO en ce qui concerne l'Agenda 2030.

NOUVEAUX REPRÉSENTANTS ÉLUS DANS LES RÉGIONS

RÉGION AFRIQUE

Le mandat de M. N'Golo Coulibaly comme Médiateur de la Côte d'Ivoire a pris fin et il fallait donc le remplacer au Conseil d'administration de la Région Afrique. La Présidente de la Région, Caroline Sokoni, a pris les mesures nécessaires pour pourvoir le poste vacant et a informé le Secrétariat général de l'IIO que M. Alioune Badara Cissé, Médiateur du Sénégal, avait été élu en février 2018.

Maître Alioune Badara Cissé est diplômé en langues étrangères appliquées (anglais et espagnol) de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar et de l'Université de Saint-Étienne en France. Il a obtenu plusieurs diplômes en France, notamment un diplôme en droit public international de l'Université des sciences sociales de Toulouse et une maîtrise en langues appliquées de l'Université Toulouse le Mirail.

Il a été lauréat en 1992 du Hubert Humphrey Fellowship qui lui a permis de faire des études universitaires au Minnesota (États-Unis) et d'obtenir un diplôme en leadership et innovation à l'Institut d'administration publique de l'Université du Minnesota.

Son parcours universitaire atypique et son solide leadership l'ont amené à occuper plusieurs postes de responsabilité, notamment celui de conseiller spécial auprès du premier ministre du Sénégal. M. Cissé a été nommé Médiateur du Sénégal en août 2015.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Peter Hourihan a pris sa retraite de son poste d'Ombudsman de l'Alberta en avril 2017. M^{me} Marianne Ryan a été nommée en juillet neuvième Ombudsman de l'Alberta et a aussi pris la place de Peter Hourihan au poste de représentante de la Région Amérique du Nord au Conseil d'administration de l'IIO.

M^{me} Ryan s'est joint à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en 1982 après avoir obtenu un baccalauréat ès arts de l'Université Western Ontario. Elle a mené une carrière fructueuse au service des personnes pendant 35 ans au Manitoba, en Colombie-Britannique et en Alberta.

Sa première affectation était au Manitoba, où elle a su créer des ponts avec les communautés autochtones. Elle possède une vaste expérience du travail opérationnel de la police à l'échelle locale, nationale et internationale ; elle a mené d'importantes enquêtes sur des groupes impliqués dans une multitude d'activités criminelles (trafic de drogues, produits de la criminalité, crime organisé, etc.).

RÉGION ASIE

Le mandat de M. Yung-hoon Sung en tant que président de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme de Corée (ACRC) s'est achevé en juin 2017. En conséquence, un poste de représentant de la Région Asie s'est libéré au Conseil d'administration de l'IIO.

Le Président de la Région Asie, Asad Ashraf Malik, a contacté le Secrétaire général à ce sujet et c'est donc avec joie que le Secrétariat général a pu aider la Région Asie en organisant un vote électronique pour pourvoir le poste vacant.

Deux candidats se sont présentés aux élections et c'est M^{me} Un-Jong Pak, nouvelle présidente de l'ARCC, qui a recueilli le plus grand nombre de voix pour le poste de représentant de la Région Asie. Dans sa lettre d'acceptation, Un-Jong Pak a exprimé sa gratitude et a déclaré que c'était un grand honneur pour elle d'être élue au poste de représentante de la Région Asie au Conseil d'administration de l'IIO et qu'elle en acceptait toutes les responsabilités. Elle a indiqué qu'elle mettrait tout en œuvre pour favoriser le développement de l'IIO et des institutions d'ombudsman, ainsi que le partenariat actif de la Région Asie de l'IIO.

RÉGION EUROPE

Le mandat de Lucia Franchini en tant qu'Ombudsman de la Toscane (Italie) s'est achevé fin 2017. Elle a donc aussi quitté son poste de représentante de la Région Europe au Conseil d'administration de l'IIO. Conformément aux statuts de la Région Europe, ce poste vacant est

automatiquement pourvu par un des membres du Conseil d'administration de la Région même et c'est donc M^{me} Ülle Madise, chancelière de justice de l'Estonie, qui prend désormais cette place au Conseil d'administration de l'IIO.

Ce changement a entraîné l'ouverture d'un poste au Conseil d'administration de la Région. Le Président Rafael Ribó a par conséquent organisé un vote électronique en décembre 2017, conformément à l'Article 8(d) des statuts de la Région Europe.

Trois candidats se sont présentés aux élections, dont l'un a retiré sa candidature pendant la tenue du vote. Au total, 47 membres en règle ont voté dans les délais prescrits, à la suite de quoi c'est Andreas Pottakis, Ombudsman de la Grèce, qui a été élu au Conseil d'administration de la Région Europe.

En 2017/2018 l'IIO a généré des recettes très importantes. Les actifs accumulés ont permis à l'organisation de financer un nombre d'initiatives et à accumuler un excédent considerable. Bien que les dépenses aient dépassé les recettes, la stabilité économique, principe de base de l'IIO, a été respectée en tout temps. Toutes les opérations ont été supervisées par le trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration.

Le Collège des Médiateurs autrichiens (AOB), qui héberge l'IIO, a continué à recevoir des fonds du gouvernement autrichien pour financer des activités internationales et gérer le Secrétariat général de l'IIO. Sur un total de 417 278 euros, 145 750 euros ont été utilisés pour les activités du bureau de l'IIO et 271 528 euros pour les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de trois employés à temps plein et deux stagiaires. L'autre source de financement, moins importante (143 350 euros) provient des membres de l'IIO.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1er juillet 2017, l'actif net de l'IIO s'élevait à 228 817 euros ; il était de 261 477 euros à la fin de l'exercice au 30 juin 2018. Cette somme a été suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2017-2018 et lors des exercices précédents:

Projets prévus en 2016-2017 et projets précédents	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions regionals 2012/2013	5,500.00
Subventions regionals 2014/2015	7,000.00
Subventions regionals 2015/2016	20,503.00
Subventions regionals 2017/2018	42,000.00
Fonds d'aide d'urgence à la Région Caraïbes	8,000.00
African research study (amount payable in 3 instalments)	47,000.00
Histoire de l'IIO	50,000.00
Frais de déplacement de l'IIO	10,000.00
Frais d'interprétation de l'IIO	15,000.00
Formation IIO sur les MNP - Vienne, septembre 2017	28,000.00
Contribution à la formation en Estonie – janvier 2018	10,000.00
40e anniversaire de l'IIO	10,000.00
Audit de l'IIO 2016/2017	3,120.00
TOTAL	256,123.00

COTISATIONS

En 2017-2018, les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 143 350 euros. Ce chiffre est supérieur à la moyenne des recettes annuelles tirées des cotisations.

MEMBRES VOTANTS

Après l'admission de trois nouveaux membres votants à la réunion du Conseil d'administration de Toronto en mai 2018, l'IIO comptait 191 membres votants. Il a été convenu que les trois nouveaux membres votants commenceraient à payer leur cotisation pendant l'exercice 2018-2019. Ainsi, afin de calculer le pourcentage de membres votants en règle à la fin de l'exercice, seuls les 188 « anciens » membres votants ont été pris en compte. Parmi les « anciens » membres votants, 142 (soit 75 %) ont réglé leur cotisation pour 2017-2018.

Paiement de la cotisation par Région - mebres votants		
Région	Membres en règle	Paiement de la cotisation en souffrance
Afrique	14	13
Asie	14	8
Australasie & Pacifique	16	2
Caraiïbes & Amérique latine	13	12
Europe	74	10
Amérique du Nord	11	1
TOTAL	142	46

MEMBRES ORDINAIRES*

Environ la moitié des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2017-2018.

AUDIT EXTERNE

Ernst & Young a audité les livres de l'IIO le 12 juillet 2018. Le rapport d'audit a été achevé en octobre 2018. Ernst & Young a confirmé que « *toutes les opérations importantes ont été consignées comme il se doit et les fonds de l'IIO ont été utilisés conformément aux Statuts de l'IIO. Aucune recette ou dépense inhabituelle, et en particulier aucun délit d'initié, n'a eu lieu* ».

*appelés autrefois membres associés et membres individuels

RAPPORTS DES RÉGIONS*

RÉGION AFRIQUE

Une rencontre régionale a été organisée par le **Protecteur du citoyen de Zambie** à Lusaka en mars 2017. Des représentants de l’Afrique du Sud, de l’Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape, du Botswana, du Burkina Faso, de Côte d’Ivoire, de Djibouti, de Gambie, du Kenya, du Lesotho, du Niger, du Malawi, de la Sierra Leone, du Soudan, de l’Ouganda, de la Zambie et du Zimbabwe se sont réunis pour discuter des points suivants : a) propositions visant à créer un Secrétariat régional permanent de l’IIO pour l’Afrique ; b) modification des statuts de la Région Afrique ; c) étude comparative africaine et d) élaboration d’un plan stratégique pour la Région.

Le bureau de l’**Ombudsman du Malawi** a organisé du 5 au 9 février 2018 à Lilongwe une formation régionale sur le rôle des institutions d’ombudsman dans la promotion et le respect de l’éthique, de la responsabilité et de la transparence dans le secteur public. Les participants, qui venaient de diverses institutions d’ombudsman africaines, ont été honorés par la présence du Président de l’IIO, Peter Tyndall. Le but de la formation était de renforcer les institutions d’ombudsman justement dans la promotion de la transparence, de l’éthique et de la responsabilité dans le secteur public. Ses objectifs étaient les suivants :

- renforcer les compétences de l’ombudsman et de son personnel dans la promotion de la bonne gouvernance et de la responsabilité grâce à l’échange d’informations, à l’analyse comparative et à l’intégration de divers aspects techniques du travail de l’ombudsman ;
- discuter des moyens de renforcer et de revoir le rôle de l’ombudsman dans un environnement africain en mutation ;
- nouer des partenariats et des alliances entre les institutions d’ombudsman et les autres parties prenantes afin de promouvoir efficacement la transparence et la responsabilité.

Dans ses efforts pour promouvoir la transparence, l’intégrité et l’éthique parmi les dirigeants, l’**Ombudsman** de la **Gambie** a veillé à ce que tous les ministres déclarent à l’Ombudsman leurs avoirs ; étaient également concernés tous les hauts responsables occupant des postes de secrétaire permanent, de secrétaire permanent adjoint, de PDG des entreprises d’État et de directeurs de la fonction publique. Il s’agit là d’une grande avancée en ce sens que cela contribuera à limiter l’accumulation par des dirigeants de richesses mal acquises. La déclaration de patrimoine est faite conformément à l’article 223 de la Constitution, qui dispose que tous les fonctionnaires doivent soumettre à l’Ombudsman, tous les deux ans et au début et à la fin de leur mandat, une déclaration écrite dans laquelle ils indiquent quels sont leurs biens et leurs avoirs

**les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions*

ainsi que leurs dettes, qu'ils soient directs ou indirects. Par ailleurs, l'Ombudsman a rencontré les directeurs généraux et le personnel de certaines prisons et discuté avec eux de questions clés concernant la visite de l'Ombudsman dans leurs installations. Un rapport à ce sujet sera distribué au Président, au Juge en chef de la Cour suprême, à l'Assemblée nationale, au Ministre de l'Intérieur et à toutes les parties prenantes concernées. Le bureau de l'Ombudsman entend aussi organiser un atelier pour sensibiliser les principales parties prenantes, dont les médias, aux activités récentes du bureau, notamment en ce qui concerne la déclaration de patrimoine et les droits de l'homme en Gambie.

Une application mobile a été créée pour rendre accessibles au plus grand nombre possible de personnes les services de l'**Ombudsman de Guinée**. Il est maintenant possible de déposer une plainte par l'intermédiaire de l'application. De plus, le site Web a été repensé afin que les personnes puissent suivre les dernières activités de l'Ombudsman et accéder à ses services. L'institution a organisé une formation pour ses correspondants dans les ministères et les départements afin de les familiariser avec les rôles et les missions de l'Ombudsman.

L'année 2017 a marqué le deuxième anniversaire du mandat d'Alioune Badara Cissé en tant que **Médiateur du Sénégal**. Son bureau traite les plaintes émanant d'usagers des services publics et règle aussi certains cas grâce à la médiation, par exemple la crise de trois mois à l'Hôpital régional Saint-Louis, les arriérés de salaire à d'anciens éboueurs ou la crise à long terme dans le secteur de l'éducation en ce qui concerne l'organisation des examens de lycée. L'Ombudsman a, par ailleurs, visité huit des 14 régions administratives du pays où il a sensibilisé les citoyens ainsi que les employés du secteur public au travail de son bureau. Il a aussi participé à diverses conférences régionales et internationales, par exemple le séminaire sur les mécanismes de prévention de la torture qui s'est tenu à Abidjan ou encore la réunion de la Région Afrique de l'IIO au Malawi. M. Cissé a été élu en février 2018 au Conseil d'administration de la Région en tant que représentant des pays francophones. Ces élections ont eu lieu lors de la formation pour la Région Afrique qui s'est tenue au Malawi.

La **Médiatrice du Faso**, l'Honorable Alima D. Traore, a pris sa retraite à la fin de son mandat en 2017. C'est l'Honorable Saran Sérémé Séré qui est maintenant la nouvelle médiatrice.

Le mandat des commissaires de la **Commission sur la justice administrative du Kenya** a pris fin en octobre 2017. La nomination du nouveau président et des commissaires n'a pas encore eu lieu.

Le **Médiateur de la Côte d'Ivoire**, l'Honorable N'golo Coulibaly, a quitté son poste. Il est maintenant le président de la Haute Autorité pour la bonne gouvernance conformément au décret n° 2017-478 du 20 juillet 2017. Il a prêté serment le 10 janvier 2018. M. Adama Toungara lui a succédé comme Médiateur de la Côte d'Ivoire en avril 2018. M. Toungara, qui a occupé des postes importants, notamment dans le secteur des mines et de l'énergie, a déclaré qu'il s'engageait à remplir fidèlement cette fonction dans le respect de la Constitution. De violents

affrontements ont eu lieu dans le nord-est du pays, en particulier dans la région de Boukani. Conformément à ses pouvoirs en matière de gestion des conflits communautaires et de renforcement de la cohésion sociale, le Médiateur a participé à la résolution de cette crise en organisant un séminaire de formation sur plusieurs thèmes liés à la paix et à la cohésion sociale, en coopération étroite avec le Ministère de la Femme, de la Protection de l'enfant et de la Solidarité (MFPE) et la Commission nationale des droits de l'homme de Côte d'Ivoire (CNDHCI).

Le bureau de l'**Ombudsman** de la **Sierra Leone** a annoncé en janvier 2018 le décès prématuré du juge Cowan, l'ancien Ombudsman. Il est bon de rappeler que c'est à lui que l'on doit l'évolution du bureau de l'ombudsman du niveau exécutif au niveau parlementaire.

RÉGION ASIE

L'**Ombudsman fédéral** du **Pakistan** a axé ses efforts sur l'amélioration de l'efficacité, ce qui a entraîné une augmentation de 400 % du nombre de plaintes traitées grâce à une simplification des procédures pour les plaignants. Le bureau de l'Ombudsman a aussi mis au point un système de gestion des plaintes à la pointe de la technologie.

La **Commission jordanienne pour l'intégrité et la lutte contre la corruption** a intensifié ses activités à ce sujet. En effet, une nouvelle Loi sur l'intégrité et la lutte contre la corruption a été promulguée et, parallèlement, une stratégie nationale 2017-2025 a été établie. Elle constitue la pierre angulaire des règles de coopération pour les institutions publiques et l'administration et vise à consolider les principes de la primauté de la loi, de la bonne gouvernance et de la transparence.

Le bureau de l'**Inspection générale** de l'**Iran** a créé une académie dotée d'installations auxiliaires afin de sensibiliser le public au rôle et aux fonctions de l'ombudsman. Cette structure très moderne respecte les normes d'architecture internationales. Des statuts ont ensuite été rédigés. Ils contiennent les fondements juridiques et les articles relatifs au fonctionnement de l'institution. Des liens ont été établis entre l'académie et d'autres universités. De plus, un programme de sensibilisation complet a été mis sur pied.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC)** de **Corée** exploite un canal gouvernemental de communication en ligne avec le public (appelé e-People) ainsi qu'une plateforme de suggestion en ligne (appelée People's Idea Box). L'ACRC a mis en place 110 centres d'appel gouvernementaux (dont e-People) qui reçoivent 3,1 millions de plaintes et d'idées des citoyens chaque année. Elle a été désignée par la population « meilleur service administratif » et intronisée au Temple de la renommée.

Le président du Pakistan a salué la performance de l'**Ombudsman des services bancaires (Banking Mohtasib)** du **Pakistan** dans la résolution des problèmes des commerçants, des industriels et du grand public. L'Ombudsman des services bancaires a mis en place pour le milieu des affaires des mesures efficaces pour résoudre les litiges bancaires et a encouragé le professionnalisme, la compétence et le renforcement de la confiance de manière à rassurer le public.

Le **Bureau des évaluations administratives (BEA)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon** a facilité la résolution de plaintes et a permis d'améliorer l'administration publique. Il a reçu environ 164 000 plaintes. Le Ministère de l'Intérieur et des Communications a signé un accord de coopération avec l'Ombudsman d'Ouzbékistan en novembre 2017.

L'**Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan)** a poursuivi son travail de défense des plaignants et continue de s'attaquer aux causes de mauvaise administration dans les organismes publics. Il a accordé la priorité aux veuves, aux orphelins, aux retraités, aux personnes handicapées et aux personnes vivant au-dessous du seuil de pauvreté. Un séminaire a été organisé sur le secteur de la santé. Les points à l'ordre du jour étaient l'examen des établissements de santé et leurs performances, l'identification des lacunes et l'élaboration d'une stratégie visant à améliorer la prestation de services en coordination avec les parties prenantes.

L'**Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistan)** a pris des mesures pour aider la population contre la mauvaise administration. Il prévoit d'étendre ses activités dans les zones isolées afin que les citoyens ordinaires aient accès à une justice rapide et peu coûteuse. Au cours de l'année 2017, l'Ombudsman a reçu 1 270 plaintes. De ce nombre, il en a accepté 480, résolu 486 et rejeté 304.

L'**Ombudsman fédéral des impôts (Pakistan)** a simplifié ses procédures afin de faciliter les démarches des plaignants. La résolution des plaintes dans un délai déterminé a été saluée par les parties prenantes. Un système d'information sur la gestion des plaintes a été mis en place et permet d'assurer une communication directe avec le Département fédéral du revenu.

L'**Ombudsman** en chef de la **Thaïlande** a envoyé une délégation officielle en Malaisie et a eu une réunion importante avec le Bureau du Premier ministre de Malaisie et le Directeur général du Bureau des plaintes du public. Un protocole d'accord a été signé avec l'Ombudsman d'Ouzbékistan. L'Ombudsman thaïlandais a aussi tenu une conférence spéciale qui portait sur les fonctions légales de l'ombudsman et sur le rôle de l'ombudsman dans la promotion de la bonne gouvernance.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Novembre 2017 marque un mois important pour la Région. En effet, grâce au soutien inconditionnel du bureau de l'Ombudsman de l'Australie Occidentale, trois événements régionaux se sont tenus à Perth (Australie) du 28 au 30 novembre, à savoir une conférence, une réunion de travail et une formation. La **Conférence de la Région Australasie & Pacifique** a réuni plus de 50 participants. Les discussions ont porté sur les questions suivantes :

- les relations avec les peuples autochtones ;
- les défis uniques auxquels sont confrontés les ombudsman dans la Région ;
- le rôle en constante évolution de l'ombudsman.

Plus de 30 participants ont assisté à une formation organisée le dernier jour du programme. L'Ombudsman du Commonwealth a évoqué la question de la réforme organisationnelle, tandis que l'Ombudsman de Hong Kong a fait une présentation sur l'efficacité des enquêtes.

Une **réunion de la Région Australasie & Pacifique** a été convoquée par la Présidente de la Région, Connie Lau (Ombudsman de Hong Kong). Treize membres ont assisté à la réunion et ont discuté de diverses questions. Les sujets suivants ont été suggérés pour le futur programme de formation IIO/Région Australasie & Pacifique :

- systèmes électroniques de gestion des plaintes ;
- modèles de rapports d'enquête ;
- résolution rapide des plaintes ;
- suivi et évaluation de la performance de l'ombudsman ;
- enquête sur des cas impliquant des prisonniers ;
- traitement des plaintes en général ;
- compétences des ombudsman dans les différentes régions du monde ;
- moyens de défendre et de protéger les droits de l'homme ;
- protection des droits et des intérêts des peuples autochtones et des personnes déplacées ;
- comment garantir la bonne gouvernance ;
- inspections menées dans le cadre de l'OPCAT.

Grâce à l'appui de Peter Boshier, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, un nouveau **bulletin d'information électronique** a été lancé en avril 2018 afin de faciliter l'échange d'informations entre les membres.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie) rapporte des changements importants. En effet, les fonctions de traitement des plaintes contre la police et de vérification de la conformité ont été transférées à un nouvel organisme en juillet 2017, tandis que certaines responsabilités relatives aux personnes handicapées ont été transférées elles aussi à un autre organisme du Commonwealth en juillet 2018. Le bureau évalue actuellement ses structures et processus existants pour répondre aux demandes en cours et s'attend à ce que cet examen soit terminé d'ici octobre 2018. L'Ombudsman a collaboré avec d'autres organismes pour préparer la réponse de la Nouvelle-Galles du Sud à la Commission royale d'enquête sur la réponse des institutions face aux violences sexuelles contre les enfants ; il a formulé des conseils sur la fonction relative au plan de signalement des conduites, à la détention des jeunes et aux normes concernant la sécurité des enfants. Des travaux sont également menés avec d'autres régions afin de parvenir à une meilleure harmonisation des plans de signalement à l'échelle nationale. L'Ombudsman a déposé cinq rapports annuels et huit rapports spéciaux et a rencontré le Comité de surveillance parlementaire.

En 2017-2018, **l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale** a reçu 4 391 plaintes concernant des organismes gouvernementaux locaux et étatiques et en a résolu 4 479. Le nouveau mandat du bureau relatif au système de protection de l'enfance de l'État est entré en vigueur en décembre 2017 et 112 plaintes ont été reçues à ce titre. L'Ombudsman a mené des enquêtes officielles sur 105 plaintes et formulé 66 recommandations pour remédier à des erreurs administratives, à de la mauvaise administration ou à l'inconduite d'un fonctionnaire. En sa qualité d'examineur externe des décisions de l'agence en matière d'accès à l'information, l'Ombudsman a reçu 126 demandes d'examen externe et en a complété 140 (certaines demandes avaient été faites les années précédentes). Les plaintes de prisonniers représentent environ un tiers de toutes les plaintes relatives à un organisme d'État reçues par le bureau. C'est pourquoi l'Ombudsman a entrepris un programme de visite qui concerne les neuf établissements de détention. Il a rencontré les comités de détenus et a participé dans chaque établissement à des forums sur la prévention des décès d'aborigènes en détention afin de discuter des préoccupations des prisonniers et de mieux comprendre les enjeux qui les concernent. De plus, le bureau de l'Ombudsman a organisé une formation pour les agents accrédités de l'accès à l'information et pour les nouveaux employés des services correctionnels et il a aussi fait connaître les directives du gouvernement de l'État en matière d'échange d'informations pour la promotion de la sécurité et du bien-être.

L'Ombudsman de Victoria (Australie) a reçu 39 504 demandes en 2017-2018 ; il a mené 3 931 enquêtes officielles, dont 26 portant sur des plaintes faites dans le cadre d'une « divulgation protégée » (dénonciation) et une demandée par le Parlement. Le bureau a formulé 119 recommandations, dont 98 % ont été acceptées ; 12 rapports ont été présentés au Parlement. Coïncidant avec l'annonce par le gouvernement australien de son intention de ratifier l'OPCAT, l'Ombudsman de Victoria a procédé à une inspection de style OPCAT de la principale prison pour femmes de l'État afin de déterminer si celui-ci était prêt pour l'OPCAT et ce que cela signifierait dans la pratique. Le bureau a tenu 50 présentations sur le rôle de l'Ombudsman devant des étudiants, des groupes communautaires et des organismes gouvernementaux locaux et étatiques. Il a par ailleurs organisé 27 ateliers à l'intention des fonctionnaires des administrations locales et étatiques sur les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes et sur la gestion des conflits d'intérêts ; il a enfin lancé un guide à l'intention des employés du secteur public sur la gestion des comportements déraisonnables.

Le Bureau de l'**Ombudsman d'Australie-Occidentale** a organisé la 29^e Conférence de la Région Australasie & Pacifique à laquelle ont participé 16 institutions membres. Il a déposé au Parlement un important rapport d'enquête (entreprise à l'initiative même de l'Ombudsman) sur les moyens de prévenir ou de réduire le nombre de décès d'enfants par noyade, qui comportait 25 recommandations qui ont toutes été acceptées. L'Ombudsman a également remis au Ministre de la Police et au Commissaire de police un rapport intitulé « *A report on the monitoring of the Infringement Notices provisions of The Criminal Code* » (« Un rapport sur le contrôle des dispositions du code pénal sur les infractions »), qui a aussi été présenté au Parlement. Il comportait 23 recommandations destinées à la police de l'Australie-Occidentale, qui ont toutes été acceptées. Par ailleurs, l'Ombudsman a nommé Rebecca Poole au poste d'Ombudsman adjointe chargée de la politique stratégique et des projets, ainsi que des relations nationales et internationales. C'est elle qui est responsable, entre autres, des activités régionales et internationales du bureau.

L'Ombudsman de Hong Kong (Chine) a traité 4 770 plaintes, dont 195 ont fait l'objet d'une enquête approfondie. Le bureau a formulé 209 recommandations au total à l'issue des enquêtes (dont certaines entreprises à l'initiative même de l'Ombudsman). Plus de 90 % des recommandations ont été acceptées par les ministères et les organismes publics. Le bureau a battu des records au cours de l'année en ce qui concerne les enquêtes directes, les médiations et les plaintes relatives à l'accès à l'information. Douze enquêtes directes ont été menées et 63 recommandations ont été formulées. Le bureau a aussi traité 237 plaintes en faisant appel à la médiation, ce qui représente une augmentation de près de 80 % par rapport à l'année précédente, soit un record depuis la création du Bureau de l'Ombudsman. En ce qui concerne l'accès à l'information, 91 plaintes ont été reçues (contre 85 plaintes l'année dernière dans cette catégorie).

L'**Ombudsman** de la **Nouvelle-Zélande** a reçu 11 509 plaintes et en a résolu 11 873 ; il a été en mesure de résorber un arriéré de 561 plaintes. Des modifications législatives ont aussi été apportées des changements au rôle de l'Ombudsman. En effet, la Loi sur les douanes et accises 2018 confère à l'Ombudsman une nouvelle fonction concernant les accords d'échange d'informations entre le service des douanes de la Nouvelle-Zélande et les organismes du secteur privé. De plus, l'Ombudsman surveillera et inspectera bientôt les établissements de soins privés dans lesquels se trouvent des unités de traitement de la démence et où des personnes, souvent âgées, sont détenues en raison de leur vulnérabilité. Cet ajout aux responsabilités actuelles de l'Ombudsman au titre du Protocole facultatif de l'ONU à la Convention contre la torture (OPCAT) représente un élargissement majeur de son mandat. Sur le plan des enquêtes spéciales et des projets, à noter la publication de nouveaux guides sur la rétention de l'information dans un souci de « bonne gouvernance », qui concerne la protection des avis confidentiels adressés au gouvernement et de la liberté d'opinion. En ce qui concerne les relations extérieures, l'Ombudsman a poursuivi ses visites officielles chez ses collègues de la région du Pacifique, à savoir les îles Cook, Tonga, Samoa, Nioué, Tuvalu et le Vanuatu. Le mandat temporaire de l'Ombudsman Leo Donnelly a pris fin en juin 2018 et le bureau ne compte plus qu'un seul Ombudsman, soit l'Ombudsman en chef Peter Boshier.

Le **Control Yuan** de **Taiwan** a organisé quatre formations pour le personnel afin de le sensibiliser aux normes internationales en matière de droits de l'homme. Au total, 227 personnes ont participé aux formations. En novembre 2017, le Control Yuan a organisé un atelier sur les droits des personnes âgées dans le but de mieux comprendre les enjeux relatifs aux droits de l'homme pour ce groupe particulier. Plus de 230 personnes ont assisté à l'événement, dont Kate Swaffer, présidente et chef de la direction de Dementia Alliance International. Le CY a reçu 16 022 plaintes, publié 301 rapports d'enquête, destitué 29 fonctionnaires du gouvernement et proposé 97 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs. Environ 83 % des plaintes concernaient les droits de l'homme.

Le bureau de l'**Ombudsman** de **Tonga** a poursuivi son programme de sensibilisation en organisant 239 événements. Des réunions ont eu lieu avec le public dans les villes et les villages, en se concentrant particulièrement sur les jeunes des lycées et des écoles de formation professionnelle et supérieure. Des rencontres ont aussi été organisées avec des fonctionnaires et des employés d'entreprises publiques afin de promouvoir les principes de bonne gouvernance. Pour le personnel de l'Ombudsman, il s'agissait dans tous les cas d'expliquer ce qu'était la bonne gouvernance et le rôle que jouait le bureau de l'Ombudsman dans sa promotion. Du matériel promotionnel (brochures, autocollants, stylos, etc.) a été distribué pour aider les gens à garder en mémoire les informations reçues. Une nouvelle activité s'est ajoutée aux fonctions du bureau de l'Ombudsman, à savoir une ligne d'appel sans frais. Grâce au programme d'aide du Réseau du Commonwealth d'Australie, l'Ombudsman a pu installer des panneaux d'affichage dans la plupart des îles environnantes qui rappellent au public les services qu'il peut offrir. Cette

approche a permis de porter à 261 le nombre de plaintes en 2017, soit une augmentation de plus de 100 % par rapport à 2016. En avril 2018, le bureau de l'Ombudsman a publié son premier rapport sur son site Web (www.ombudsman.to). De plus en plus de rapports ont été ajoutés sur le site actuellement afin de s'assurer que le public est au courant des problèmes qui ont fait l'objet d'une enquête et ont été signalés. Mentionnons enfin que l'Ombudsman a organisé sa première « Integrity March » (« Marche pour l'intégrité ») afin d'appeler tous les ministères et les entreprises publiques à prendre position en faveur des principes de bonne gouvernance. Plus de 500 personnes ont assisté à cet événement qui dorénavant aura lieu tous les ans.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Deux nouveaux ombudsman/commissaires aux plaintes ont été nommés entre juillet 2017 et juin 2018 dans la **Région Caraïbes & Amérique latine**. La crise provoquée par les ouragans Irma et Maria en septembre 2017 a nécessité une action rapide et a incité certains ombudsman à démissionner à la fin de leur mandat et à accepter leur reconduction afin d'aider leur bureau pendant cette période difficile. Les enquêtes en cours ont été suspendues et l'accent a été mis sur la reconstruction des bureaux endommagés et sur les besoins de la population en matière de secours, de relèvement et de reconstruction.

À la demande du Président de la Région, l'IIO a octroyé une subvention pour le lancement d'une campagne d'information visant à rappeler l'aide que peuvent apporter les ombudsman pendant cette période de désespoir qui touche les différentes îles. Un publiereportage sur Saint-Martin a été diffusé dans toute la Région afin de rassurer le public sur le fait que les ombudsman restent vigilants et sont au service de toute la population.

Diverses enquêtes lancées à l'initiative des ombudsman ont été entreprises dans toute la Région. De même, des suivis et des évaluations des progrès ont été faits concernant les recommandations faites aux autorités ayant accepté de les mettre en œuvre. À **Saint-Martin**, une enquête systémique sur la préparation du pays à faire face à une catastrophe a été lancée début 2018.

L'**Ombudsman** des **Bermudes** et son équipe ont travaillé avec diligence pour réduire progressivement le nombre de cas reportés à l'année suivante en mettant l'accent sur l'amélioration de l'efficacité dans la gestion des dossiers et le traitement des plaintes. Une enquête systémique lancée de sa propre initiative est en cours et vise à déterminer si les services du ministère de la Santé en ce qui concerne les personnes âgées à risque de maltraitance sont adéquats et à examiner ses enquêtes sur les plaintes pour maltraitance. Le bureau de l'Ombudsman a continué de faire pression sur le Ministère de la Sécurité nationale et le Département des services correctionnels pour qu'ils mettent en place les initiatives convenues pour améliorer le traitement des plaintes

concernant les personnes incarcérées. L'accès au bureau de l'Ombudsman pour les personnes en détention a été amélioré grâce à la mise en place d'un accès téléphonique direct à partir d'un compte téléphonique avec NIP. On a continué d'accorder la priorité aux formations locales et internationales qui permettent un partage du savoir et l'établissement de liens avec les collègues. Par ailleurs, en tant que présidente de la CAROA, l'Ombudsman des Bermudes a été invitée à prononcer l'allocution d'ouverture de l'événement organisé à l'occasion du 15e anniversaire du bureau de l'Ombudsman de Curaçao. Son intervention a porté sur le rôle de l'ombudsman dans la promotion de la bonne gouvernance.

L'année 2017 a été marquée par une augmentation de 50 % du nombre de plaintes et de requêtes déposées auprès de l'**Ombudsman de Curaçao** par rapport à l'année précédente grâce aux campagnes d'information intensives menées en 2016 et 2017. L'augmentation de la charge de travail a été gérée par l'ajout de deux nouveaux employés au service des plaintes. La plupart des plaintes et des pétitions déposées en 2017 ont été traitées avec succès en coopération avec la fonction publique. L'Ombudsman a lancé et complété plusieurs enquêtes de sa propre initiative sur des sujets comme la politique sur l'immigration et les abus sexuels sur les mineurs. Les recommandations formulées dans le cadre de ces enquêtes concernant les droits des enfants et des migrants sont examinées par le gouvernement, en particulier par le ministre de la Justice qui est responsable des politiques menées à cet égard. Outre les rapports officiels, l'Ombudsman a adressé plusieurs lettres au gouvernement dans lesquelles il attire son attention sur des sujets importants tels que l'absence de législation sur la restructuration de la dette, l'insuffisance des lois relatives à la maltraitance des enfants et les enjeux relatifs à la sécurité sociale (et aux droits de l'homme) concernant les nouveau-nés. Une procédure de traitement des plaintes internes a aussi été mise en place pour permettre à des tierces parties de déposer une plainte concernant des mesures de l'Ombudsman et des membres de son bureau.

Lors de la **réunion de la Région Caraïbes & Amérique latine** qui s'est tenue le 2 mai à Toronto, les membres ont convenu qu'il fallait accroître le nombre d'adhérents sur le continent latino-américain et encourager les membres du réseau des INDH d'Amérique latine, ainsi que les organisations publiques des droits de l'homme de chaque pays à adhérer à l'IIO. Des invitations écrites ont été envoyées aux institutions concernées, avec une présentation de l'historique et des objectifs de l'IIO ainsi que des avantages que les membres ont obtenus grâce à la coopération et à l'assistance mutuelle entre les institutions. Les critères d'adhésion à l'IIO ont aussi été expliqués et les institutions ont été encouragées à communiquer avec le Secrétariat général. Neuf institutions nationales et 32 institutions d'État ont ainsi reçu une invitation, qui indiquait par ailleurs que le Conseil d'administration ne se réunirait pas avant l'an prochain pour terminer les processus d'adhésion à l'IIO.

La **Commission nationale des droits de l'homme du Mexique (CNDH)** a préparé un document destiné à répondre aux situations de catastrophe intitulé « *CNDH Action Guidelines for disaster situations due to large-scale earthquakes* » (« Directives sur le plan d'action de la CNDH pour les catastrophes dues aux grands tremblements de terre »), qui a été envoyé aux membres de l'IIO. Un document intitulé « *Ombudsperson of Mexico, Colombia, Ecuador, Guatemala and Honduras requesting the Inter-American Commission on Human Rights (IACHR) to issue precautionary measures to the United States Government to stop the separation of families and protect the rights of children and adolescents* » (« Les ombudsmen du Mexique, de la Colombie, de l'Équateur, du Guatemala et du Honduras demandant à la Commission interaméricaine des droits de l'homme [CIDH] de présenter aux États-Unis des mesures de précaution à prendre pour mettre fin à la séparation des familles et protéger les droits des enfants et des adolescents ») a aussi été envoyé à l'IIO pour être distribué à l'ensemble des membres par l'entremise du bulletin hebdomadaire. Des informations continuent d'être envoyées à l'IIO au sujet des enfants migrants aux États-Unis qui n'ont toujours pas été réunis avec leur famille. La CIDH a décidé d'accorder les mesures de précaution demandées par la CNDH et d'autres institutions nationales des droits de l'homme en faveur des enfants migrants aux États-Unis qui n'ont pas retrouvé leur famille.

Une autre réunion des membres du Conseil d'administration de la Région Caraïbes & Amérique latine est prévue en octobre 2018 à Mexico dans le cadre du Forum régional sur l'Agenda 2030 et les droits économiques, sociaux, culturels et environnementaux. De plus, la CNDH est en train de préparer la prochaine réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO à Mérida (Mexique) du 16 au 17 mai 2019, comme convenu lors de la réunion du Conseil d'administration à Toronto en mai.

Les membres de l'IIO de la Région Caraïbes & Amérique latine ont été encouragés à participer à l'auto-évaluation de leur cotisation annuelle conformément aux niveaux mis en place dans le cadre de la réforme du barème des cotisations.

RÉGION EUROPE

CHANGEMENTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En raison de la fin du mandat de l'Ombudsman de Toscane, Lucia Francini, l'Ombudsman de la Grèce, Andreas Pottakis, est devenu membre du Conseil d'administration de la Région Europe tandis qu'Ülle Madise (Chancelière de justice de l'Estonie) siège maintenant au Conseil d'administration de l'IIO. Le Conseil d'administration de la Région Europe s'est réuni à La Haye (Pays-Bas) en novembre 2017, à Tallinn (Estonie) en janvier 2018 et à Vitoria (Espagne) et à Toronto (Canada) en mai 2018.

CONFERENCES ET ATELIERS

L'Ombudsman de la Catalogne et Président de la Région Europe de l'IIO a organisé en avril 2017 un atelier sur les « **Human Rights Challenges Now** » (« Défis actuels auxquels sont confrontés actuellement les ombudsman ») à **Barcelone (Espagne)** afin de recueillir différents points de vue sur le nouveau scénario mondial qui se dessine pour les bureaux d'ombudsman. Il s'agissait aussi pour la Région Europe de mieux comprendre les problèmes rencontrés par les organismes de défense des droits de l'homme, tels que les problèmes de sécurité, la crise des réfugiés, les mouvements migratoires continus, le racisme et la xénophobie.

Un atelier sur les « **Own Initiative Investigations** » (« Enquêtes menées de son propre chef ») s'est tenu à **La Haye (Pays-Bas)** en novembre 2017. En règle générale, l'expression « enquête menée de son propre chef » ou « enquête menée à l'initiative de » signifie que l'ombudsman est habilité par la loi à enquêter sur une question bien qu'il n'ait reçu aucune plainte. Une affaire peut être portée à l'attention de l'ombudsman par l'intermédiaire des médias ou de toute autre manière. L'atelier a permis de discuter des expériences de chacun et de parler des pratiques exemplaires, des dilemmes, des nouvelles idées et autres questions.

Un atelier sur les « **Human Rights in the Digital Age** » (« Droits de l'homme à l'ère numérique ») s'est tenu à **Tallinn (Estonie)** en janvier 2018. Il s'agissait d'examiner les enjeux actuels de la société numérique et le rôle que les institutions d'ombudsman jouent dans la protection des droits de l'homme à l'ère numérique. Comment déterminer ce que sont de bons services à l'ère numérique ? Comment mettre en œuvre une approche interdisciplinaire pour protéger les droits des citoyens dans la société numérique ? Quel est l'équilibre raisonnable entre la sécurité, l'intérêt public et la vie privée ? Voilà quelques-uns des sujets qui ont été abordés lors de l'atelier. Il a été très intéressant de comparer les situations dans différents pays européens et de tirer parti des expériences de chacun.

Un atelier sur les « **Environmental Rights** » (« Droits environnementaux ») a eu lieu à **Vitoria (Espagne)** en mai 2018. Le **Congrès de la Région Europe de l'IIO** dont le thème sera « The Ombudsman in an open and participative society » (« L'ombudsman dans une société ouverte et participative ») sera organisé par le bureau de l'Ombudsman fédéral de Belgique à **Bruxelles** en octobre 2018.

CONSEIL DE L'EUROPE

En juin 2017, le Président et la Vice-présidente de la Région Europe ont rencontré plusieurs institutions du Conseil de l'Europe : le Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, le Président de la Cour européenne des droits de l'homme, le Secrétariat de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI), le Responsable de la Direction générale des droits de l'homme et de l'État de droit du Conseil de l'Europe et le Responsable de la Commission des questions juridiques et des droits de l'homme du Secrétariat de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe.

Le Président de la Région Europe, Rafael Ribó, a assisté en 2017 à une réunion de la **Commission de Venise** afin de rendre compte des derniers développements, d'informer la Commission des menaces pesant sur les institutions d'ombudsman et d'analyser les nouvelles compétences et les nouveaux défis.

Le 31 mai, le Président et la Vice-présidente de la Région Europe ont rencontré le secrétaire adjoint de la Commission pour discuter de la proposition du Conseil scientifique de la Commission de Venise d'établir une liste de principes constitutionnels et juridiques relatifs aux institutions d'ombudsman. La Région Europe de l'IIO a exprimé son soutien total à cette proposition et a offert son aide aux travaux du Conseil scientifique si cela était approuvé. La proposition a été discutée et adoptée à la réunion de la Commission de Venise du 16 juin.

Un groupe de travail de la Commission a rédigé une première version intitulée « *The Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution* » (« Les principes de Venise sur la protection et la promotion des institutions d'ombudsman »). Avant sa présentation et son adoption officielle par la Commission de Venise, celle-ci a décidé de mener une vaste consultation. Les commentaires de l'IIO sont attendus d'ici le 5 juin.

La Chancelière de justice de l'Estonie, Ülle Madise, a rencontré la nouvelle Commissaire aux droits de l'homme, Dunja Mijatović, et Caroline Martin de la Commission de Venise en mai 2018 à Strasbourg.

Une proposition de résolution sur la nécessité de déterminer un ensemble de normes communes pour les institutions d'ombudsman a été discutée lors de la réunion de la **Commission des questions juridiques et des droits de l'homme** à **Reykjavik (Islande)** le 23 mai 2018. La

Vice-présidente de l'IIO, Catherine De Bruecker, a été invitée à commenter cette résolution conjointement avec l'Ombudsman d'Islande.

AUTRES ACTIVITES ET REUNIONS

Lors de la réunion à Barcelone du Conseil d'administration de la Région Europe le 4 avril 2017, il a été décidé de faire un inventaire des **enquêtes sur l'asile et les réfugiés**. Cela s'explique par le fait que de nombreuses institutions d'ombudsman ont mené des enquêtes sur ce sujet, sans que l'on sache si on pourrait dégager des résultats un certain nombre de normes. Si ceci était le cas, cela pourrait renforcer le résultat des enquêtes. L'objectif est donc de déterminer si les institutions d'ombudsman partagent une vision commune sur la manière dont les demandeurs d'asile doivent être surveillés et sur comment les réfugiés doivent être traités. Lors de la réunion du Conseil d'administration de la Région Europe en novembre à La Haye, les premiers résultats ont été présentés sur le travail des institutions d'ombudsman d'Espagne, du Pays basque, de Croatie, d'Autriche, de Belgique et des Pays-Bas et sur leurs intérêts communs. L'Ombudsman national des Pays-Bas, avec ses collègues grecs et basques, fait partie du groupe qui pilote cette enquête. De nouveaux résultats sont attendus l'an prochain.

La **Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI)** est en train de revoir sa Recommandation de politique générale (RPG) n° 2 sur les organes spécialisés dans la lutte contre le racisme et l'intolérance à l'échelle nationale. La RPG concerne également les institutions d'ombudsman qui agissent en tant qu'organismes de promotion de l'égalité. À l'initiative d'Ûlle Madise, le Conseil d'administration de la Région Europe de l'IIO a décidé de formuler des commentaires sur les questions soulevées dans le projet de RPG. Le Conseil d'administration a envoyé ses commentaires écrits à l'ECRI le 9 mai 2017. En outre, le projet a été discuté lors du séminaire de l'ECRI avec les organismes de promotion de l'égalité les 23 et 24 mai 2017 à Strasbourg. Reinier van Zutphen, membre du Conseil d'administration de la Région Europe et Ombudsman national des Pays-Bas, ainsi qu'Olari Koppel, Chancelier de justice adjoint de l'Estonie, ont assisté au séminaire au nom du Conseil d'administration de la Région Europe. Ils ont également participé à la conférence de l'ECRI sur la RPG n° 2 (normes pour les organismes de promotion de l'égalité et les ombudsman remplissant cette tâche) le 24 mai 2018 à Strasbourg.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

M^{me} Marianne Ryan est officiellement devenue la neuvième **Ombudsman de l'Alberta (Canada)** et la deuxième Commissaire à l'intérêt public en juillet 2017 à la suite du départ à la retraite de Peter Hourihan, qui avait terminé son mandat de cinq ans. Elle est aussi devenue membre du Conseil d'administration de la Région Amérique du Nord de l'IIO. À compter du 1er avril 2018, le mandat de l'Ombudsman est élargi pour inclure les enquêtes sur les plaintes concernant des municipalités. En prévision de cela, le Commissariat a entrepris une analyse des compétences des autres ombudsmen provinciaux dont le mandat comprend les municipalités. Il a ainsi pu constater une augmentation d'au moins 30 % du nombre de plaintes. Pour s'y préparer, le bureau de l'Ombudsman a lancé une initiative visant à améliorer les opérations dans toute l'organisation par l'adoption de processus de résolution rapide, l'ajout de cinq nouveaux postes et des changements stratégiques dans les activités de sensibilisation et de communication (par ex., mise à jour du site Web, vidéos sur YouTube). En 2017, le bureau a célébré son 50e anniversaire en tant que premier ombudsman parlementaire au Canada.

Par l'entremise d'une ordonnance de communication, la Gendarmerie royale du Canada a demandé une copie des dossiers des enquêtes effectuées par l'**Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada)**, ce que l'Ombudsman a refusé de faire. L'Ombudsman a demandé la révocation de l'ordonnance, mais la Cour provinciale a décidé de la modifier et non de la révoquer, obligeant le Commissariat à présenter un résumé des informations (c'est-à-dire sans aucun nom ni déclaration des informateurs). Le bureau a demandé une révision de la décision de la Cour provinciale, qui a été rejetée, de même que les recours ultérieurs formés devant la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse et la Cour suprême du Canada. La Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a accepté l'approche du juge de la Cour provinciale, qui veut trouver un juste équilibre entre l'application de la loi et la confidentialité des enquêtes de l'Ombudsman. La décision faisait aussi référence au « principe de la proportionnalité ». En octobre 2017, l'Ombudsman a organisé un sommet de la jeunesse au cours duquel des jeunes de toute la province se sont réunis pour discuter de problèmes les concernant et de la manière dont ils aimeraient que l'Ombudsman apporte son soutien à l'avenir. À la suite du sommet, l'Ombudsman consultera les jeunes sur la création d'un Comité consultatif des jeunes. Par ailleurs, le bureau a accueilli un étudiant du programme de maîtrise en droits de l'enfant de l'Université de Genève. Une courte vidéo pour les jeunes a été créée avec l'aide d'un enfant de 9 ans qui explique le rôle et le mandat du bureau de l'Ombudsman. Cette vidéo pourra être visionnée sur le site Web. Des séances d'orientation et de formation pour les agents désignés en vertu de la Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles d'intérêt public sont en cours pour la liste considérablement élargie d'organismes gouvernementaux concernés suite à des modifications récentes à la Loi.

Ce fut une autre année record pour le bureau de l'**Ombudsman de l'Ontario (Canada)**. Sous la direction de l'Ombudsman Paul Dubé, qui est aussi Président de la Région Amérique du Nord, le bureau a traité 21 154 plaintes, dont 63 % ont été résolues en deux semaines. L'Ombudsman a achevé sa première enquête sur les commissions scolaires. Après des retards importants et des perturbations dus à une pénurie de conducteurs à l'automne 2016, M. Dubé a formulé 42 recommandations pour améliorer la sécurité et la fiabilité du transport scolaire. Toutes les recommandations ont été acceptées et beaucoup ont été appliquées immédiatement. L'Ombudsman termine actuellement plusieurs enquêtes systémiques, dont une sur la manière dont la province informe les conducteurs n'ayant pas payé leurs amendes de la suspension/du recouvrement de leur permis. Les conducteurs peuvent passer des années sans savoir que leur permis de conduire a été suspendu et souvent l'apprennent uniquement par l'intermédiaire de leur compagnie d'assurance ou de la police plutôt que par le ministère. Le bureau de l'Ombudsman met aussi la dernière main à une enquête sur une réunion d'un conseil municipal au cours de laquelle un journaliste et un blogueur ont été expulsés et leurs biens saisis par des membres dudit conseil. En octobre 2017, l'Ombudsman a accueilli plus de 70 enquêteurs du Canada et du monde entier à la formation « *Sharpening your Teeth* » (« Aiguissez-vous les dents »). Les Ombudsman des Bermudes et du Botswana, ainsi que le personnel d'organismes d'enquête du Royaume-Uni, du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse ont assisté à la formation. Au cours de l'année, l'Ombudsman Paul Dubé et son personnel ont assisté à des dizaines de rencontres d'information dans la province où ils répondaient aux questions des intervenants et du public. En mai 2018, l'Ombudsman a accueilli le Conseil d'administration de l'IIO à Toronto pour sa réunion annuelle et la célébration du 40^e anniversaire de l'organisation. Ce fut une réunion productive et efficace lors de laquelle les membres du Conseil d'administration ont rencontré le lieutenant-gouverneur. Ce dernier a rappelé que « ...l'ombudsman fait le pont entre les citoyens et les institutions. Vous restaurez la confiance des citoyens dans les contrats sociaux qui sous-tendent la bonne gouvernance. Ceux qui sont au pouvoir vous désignent pour servir ceux qui se sentent impuissants. Il faut être doué d'un esprit intrépide et tenace pour dire la vérité à ceux qui gouvernent ».

L'**Ombudsman de Toronto (Canada)** estime que ses services sont de plus en plus demandés et note une augmentation substantielle du nombre de plaintes et d'activités sur les réseaux sociaux. Le nombre de plaintes a augmenté de 7 % par rapport à 2016 et celui des visites sur le site Web de 167 %. Le bureau a également constaté une augmentation du nombre de demandes de consultation émanant de divisions, d'organismes et de corporations de la Ville de Toronto sur l'équité administrative. De nouveaux financements ont été alloués à la sensibilisation du public afin de soutenir les efforts continus déployés par le bureau de l'Ombudsman pour offrir à divers publics de Toronto des séances d'information. L'Ombudsman Susan Opler a publié depuis juillet 2017 plusieurs rapports. Le premier se penchait sur le processus mis en place par la Ville pour permettre aux automobilistes dont les plaques d'immatriculation ne sont pas ontariennes de

contester les contraventions de stationnement. La Ville a accepté toutes les recommandations de l’Ombudsman pour assurer l’équité et clarifier les informations destinées au public. Un autre rapport concernait une personne âgée vulnérable qui s’était adressée à l’Ombudsman après que la Ville eut rejeté sa demande de récupérer les sommes excédentaires suite à la vente de sa maison pour taxes impayées. La Ville a accepté toutes les recommandations et a versé à la personne âgée les sommes en question. Au début de janvier 2018, une enquête a été lancée sur les services de répit offerts 24 heures sur 24 par la Ville pendant l’hiver. Le bureau a examiné la communication, la planification des capacités et la qualité de ces services importants pour les sans-abri. En avril et mai 2018, le bureau de l’Ombudsman a publié trois autres rapports d’enquête. L’un traitait du retard de près de neuf ans dans la perception par la Ville d’une amende imposée en vertu de la Loi sur les infractions provinciales, un autre de la gestion par la Ville de la vente d’une entreprise d’un locataire privé au marché St. Lawrence et le troisième de l’octroi d’un permis de construction pour une nouvelle maison. Les recommandations des trois enquêtes ont été acceptées par la Ville.

Le **Protectrice du citoyen du Québec (Canada)** a publié un rapport intitulé « *Handling of complaints within the education system – for a simple, quick, effective and impartial procedure* » (« Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale »). Elle recommande entre autres que « le protecteur de l’élève de la commission scolaire soit la porte d’entrée vers la procédure d’examen des plaintes ». La Protectrice a aussi publié un avis sur la nécessité d’abolir toute prescription (délai au terme duquel une personne ne peut plus engager de poursuites) pour les recours civils en cas d’agression sexuelle, de violence subie durant l’enfance ou de violence d’un conjoint ou d’un ex-conjoint. Un autre rapport portait sur « *The consequences of the increase in intermittent sentences in Québec correctional facilities* » (« Les conséquences de l’augmentation des peines discontinues dans les établissements de détention du Québec »). La Protectrice a souligné l’urgente nécessité de mettre en lumière les problèmes rencontrés par les détenus en raison du recours massif à des peines discontinues et de rechercher des solutions concrètes et réalisables pour remédier à la situation. Trois rapports de la Protectrice concernaient le secteur de la santé « *Billing for hospital rooms : the obligation to inform citizens adequately* » (« Facturation des frais de chambre en centre hospitalier : l’obligation d’informer adéquatement les citoyens et citoyennes »), « *Improve the process for registering with a family doctor* » (« Améliorer le processus d’inscription auprès d’un médecin de famille ») et « *Québec Health Insurance Board’s practice regarding children whose parents have a migratory status* » (« Donner accès au régime québécois d’assurance maladie aux enfants nés au Québec de parents au statut migratoire précaire »). La Protectrice a également poursuivi ses actions préventives en réagissant publiquement aux projets de lois et règlements sur des questions aussi diverses que l’éducation, l’utilisation de mécanismes de surveillance (caméras) dans les centres de soins de longue durée ou la réglementation de la consommation de cannabis. Soucieux tous deux d’améliorer la qualité des services publics, la Protectrice

du citoyen et la Commission de l'administration publique (CAP) de l'Assemblée nationale du Québec ont entrepris de renforcer leur collaboration. En raison de son point de vue unique sur l'administration publique, la Protectrice du citoyen peut apporter une contribution utile aux membres de l'Assemblée nationale dans leurs fonctions de contrôle de l'action gouvernementale. De son côté, en organisant des auditions publiques des dirigeants d'organismes publics, la CAP peut aider à la mise en œuvre des recommandations de la Protectrice du citoyen (notamment celles découlant de ses rapports spéciaux).

En 2017, l'**Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** a reçu 4 289 plaintes, dont 3 300 concernaient des organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux relevant de sa responsabilité. Le traitement des plaintes relatives au secteur municipal (572, soit 17 % du nombre total de plaintes) par le bureau de l'Ombudsman en était à sa deuxième année complète. Le bureau a publié les résultats d'enquêtes sur des conflits d'intérêts présumés dans trois municipalités rurales. L'Ombudsman prévoit poursuivre les activités éducatives à l'intention des fonctionnaires municipaux en s'appuyant sur des webinaires, des publications, des présentations et de la formation. L'un de ces outils est son atelier intitulé « *Fine Art of Fairness* » (« L'ABC de l'équité »), accessible à tous les fonctionnaires. Des séances d'information ont encore une fois été organisées pour le grand public. En décembre, les agences régionales de la santé ont été fusionnées en une seule autorité provinciale. Le bureau a publié des communiqués de presse pour rappeler au public qu'il pouvait toujours déposer des plaintes relatives à la santé auprès de l'Ombudsman. Le personnel du bureau a poursuivi ses visites dans les collectivités pour donner des informations et recueillir les plaintes en personne. L'Ombudsman a formulé 27 recommandations visant neuf organismes gouvernementaux. Les enquêtes ont notamment porté sur le refus d'une demande d'indemnité de déplacement pour un enfant souffrant de troubles cognitifs, sur la façon dont on avait appliqué des contentions à une femme en détention et la façon dont on avait géré les préoccupations soulevées par une famille dont la mère était décédée à l'hôpital.

Le bureau de l'**Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada)** a publié un rapport intitulé « *Misfire* » (« Licenciement raté ») à l'issue d'une enquête de 18 mois sur des licenciements au sein du ministère de la Santé. C'est l'Assemblée législative qui a demandé à l'Ombudsman de se pencher sur cette affaire, une première dans l'histoire du bureau. L'Ombudsman a par ailleurs lancé un programme pilote de trois ans visant à évaluer l'efficacité d'une équipe chargée d'initiatives de prévention destinées à aider les organismes publics à améliorer l'équité administrative dans la prestation de leurs services. Les initiatives entreprises à ce jour comprennent des webinaires d'une heure tous les trois mois pour présenter aux fonctionnaires les principes fondamentaux de l'équité administrative et leur montrer comment les appliquer. Celles-ci ont été chaleureusement accueillies et on note un nombre de plus en plus grand de participants. Dans la foulée, un programme d'apprentissage en ligne a été mis sur pied pour présenter les aspects plus pointus de l'équité administrative. Enfin, à l'occasion de son 40e

anniversaire, le bureau de l'Ombudsman voudrait organiser en juin 2019 un symposium sur l'avenir du concept de l'ombudsman.

L'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (États-Unis) a enquêté sur environ 400 plaintes cette année, dont 66 % concernaient le comté de Montgomery, tandis que les autres concernaient des organismes municipaux, étatiques et fédéraux ou encore des établissements scolaires. Le bureau a apporté une assistance ou une résolution rapide à 675 autres foyers. L'Ombudsman continue de produire la série télévisée locale « *The Ombudsman Program* » (« Le programme de l'Ombudsman »). Cette année, les sujets abordés ont été les suivants : la *Peace Literacy Foundation* ; le report de mesures dans le cas de l'arrivée d'un enfant (plus connu sous le nom de DACA) ; ce que signifie le changement climatique pour la population de la Miami Valley (Ohio) ; la situation de l'équité dans la Miami Valley et les difficultés rencontrées par le conseil scolaire de Dayton. La chronique hebdomadaire « *Ombudsman Column* » (« La rubrique de l'Ombudsman ») est toujours publiée dans le journal régional Dayton Daily News, ainsi qu'un bulletin hebdomadaire électronique sur les dossiers et les activités en cours au bureau de l'Ombudsman qui est distribué à plus de 350 fonctionnaires du sud-ouest de l'Ohio. L'Ombudsman Diane Welborn a fait une présentation au Congrès des ombudsman des États-Unis intitulée « *Ways for Ombudsmen to Partner with Other Agencies to Protect Victims of Domestic Violence and to Protect the Elderly* » (« Comment les ombudsman peuvent s'associer à d'autres organismes pour protéger les victimes de violence familiale et les personnes âgées »). Le bureau de l'Ombudsman a célébré son 47^e anniversaire le 1er mars 2018.

Au 31 mars 2018, le bureau de l'**Ombudsman des contribuables (Canada)** avait noté une augmentation d'environ 30 % des plaintes par rapport à l'année dernière. Au cours du dernier exercice, l'Ombudsman Sherra Profit a publié deux rapports sur des enquêtes systémiques : « *Without Delay* » (« Sans délai ») et « *Benefits Unsheltered* » (« Prestations dans les refuges »). Le premier rapport examinait les problèmes de service découlant des retards dans le programme d'allègement pour les contribuables de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Au cours de l'enquête par l'Ombudsman, l'ARC a apporté plusieurs changements à la gestion du programme, en centralisant le flux de travail dans quatre centres à travers le Canada. De même, elle a réduit les délais d'attente des contribuables pour savoir ce qu'il en est de leurs demandes d'allègement, bien qu'il y ait matière à amélioration. Quant à l'enquête « Prestations dans les refuges », il s'agissait d'examiner les efforts de communication et de visibilité de l'ARC auprès des refuges et d'autres organismes de soutien pour ce qui concerne les prestations et crédits gérés par l'ARC. Cette question a été soulevée par la ministre du Revenu national lorsqu'on lui a rapporté que des femmes vivant dans des refuges avec leurs enfants pourraient avoir de la difficulté à recevoir l'Allocation canadienne pour enfants versée par l'ARC. L'Ombudsman des contribuables a célébré son 10^e anniversaire en février 2018. Au cours de la prochaine année, l'Ombudsman se penchera sur les recommandations formulées lors d'enquêtes précédentes et fera le suivi des problèmes de service qui continuent de toucher les contribuables.

**INFORME ANUAL
2017/2018**

PREFACIO

Estimados miembros:

Este ha sido de nuevo un año ajetreado en el que se hemos conseguido mucho. Es evidente que el alcance del IIO sigue aumentando, y que su fama de colaborador dinámico y de confianza es cada vez más sólida.

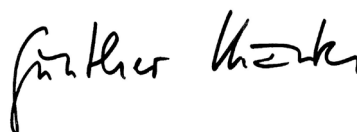
Para conmemorar el 40º aniversario de su fundación en 1978, el IIO decidió iniciar una publicación y encomendar la tarea de redactar la «Historia del IIO». El libro fue presentado oficialmente el 30 de abril de 2018 ante la sede de Naciones Unidas de Nueva York. La presentación del libro en la sede de Naciones Unidas en Nueva York fue una oportunidad para crear concienciación entre los organismos de Naciones Unidas sobre el relevante papel que desempeñan las instituciones de ombudsman en la promoción y protección de los derechos humanos.

Seguiremos en este camino y hemos creado un grupo de trabajo que examinará las posibles vías para estrechar los lazos con las Naciones Unidas con el fin de fortalecer las instituciones del Ombudsman y el importante papel que desempeñan para promover la agenda de derechos humanos de la ONU.

Esperamos que el siguiente informe sobre las actividades del IIO sea una lectura interesante, y nos gustaría dar las gracias a nuestros colegas de la Junta Directiva del IIO, así como a la Secretaría General del IIO, por un gran año en el progreso hacia la consecución de nuestros objetivos.



Peter Tyndall
Presidente del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	127
Miembros del IIO	127
Solicitudes pendientes	128
Evaluación de los miembros con derecho a voto	129
FORMACIÓN	131
Formación MNP en Viena	131
Formación para la gestión de quejas carentes de fundamento	132
Taller de trabajo sobre los derechos humanos en la era digital	132
Formación sobre ética de la rendición de cuentas en Malawi	133
Taller de trabajo sobre buena gobernanza ambiental	134
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO	140
Apoyo para el Ombudsman de Polonia en el aniversario de la institución	140
El Ombudsman de Tonga busca su estatus constitucional	141
Defensor Público de Georgia se enfrenta críticas negativas de funcionarios de alto rango	141
Asesinato del Ombudsman de Baja California Sur	142
Preocupación por la reforma constitucional prevista en Ecuador	142
Apoyo al Ombudsman de Chipre	143
Solidaridad con las víctimas de los ataques de Barcelona	144
Apoyo a los colegas del Caribe tras los huracanes	144
PUBLICACIONES	146
Serie de nuevas publicaciones de documentos de mejores prácticas	146
Historia del IIO	148
PROYECTOS DEL IIO	150
Reforma de la estructura de cuotas	150
Reforma de los estatutos	151

RELACIONES EXTERIORES Y COLLABORACIONES	153
Memoranda de Entendimiento con organizaciones asociadas regionales	153
Visitas a la Secretaría General	154
Participación del IIO en eventos internacionales	155
JUNTA DIRECTIVA	157
Comité Ejecutivo	157
Reunión anual de la Junta en Toronto	157
Nuevos Directores elegidos en las Regiones	158
FINANZAS	161
Situación financiera actual	161
Cuotas de afiliación	162
Auditoría externa	163
NOTICIAS DE LAS REGIONES	164
Región de África	164
Región de Asia	167
Región de Asia Austral & Pacífico	169
Región de Caribe & América Latina	173
Región de Europa	176
Región América del Norte	179

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

En el momento en que cumple su 40º Aniversario, el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) puede afirmar haber alcanzado el número de miembros más elevado desde su creación en 1978. La reputación del IIO sigue aumentando, y el número de instituciones de ombudsman e individuos de todo el mundo que se interesa por entrar a formar parte de la comunidad del IIO crece de forma constante.

MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO está formado por 234 miembros, de los cuales 191 son miembros con derecho a voto y 43 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 104 países diferentes (África: 27; Asia: 13; Asia Austral & Pacífico 8; Caribe & América Latina: 8; Europa: 45; América del Norte: 2).

A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	28	5
Asia	22	11
Asia Austral & Pacífico	18	4
Caribe & América Latina	26	1
Europa	84	6
América del Norte	13	16
TOTAL (en todas las regiones)	191	43

Número total de miembros en 2017/2018: 234
(Número total de miembros en 2016/2017: 225)

En 2017/2018 el IIO dio la bienvenida a diez nuevos miembros (instituciones e individuos) procedentes de sus seis Regiones Mundiales excepto Asia. Todas estas afiliaciones tuvieron su base en los acuerdos adoptados por la Junta Directiva del IIO en su reunión de Toronto de mayo de 2018, reunión en la que fueron admitidos como miembros con derecho a voto del IIO tres solicitantes —el *Ombudsman de la República de Burundi* (Región de África), la *Defensoría del Pueblo de Río Cuarto de Argentina* (Región de Caribe & América Latina) y la *Oficina del Ombud de Nuevo Brunswick* de Canadá (Región de América del Norte)—, dos instituciones como miembros

sin derecho a voto —el *Ombudsperson para los Niños* de Mauricio (Región de África) y la *Oficina de la Ombudsman para la Conferencia sobre Reclamaciones Materiales de los Judíos frente a Alemania* de Israel (Región de Europa)— y cinco personas —Myra Williamson de Nueva Zelanda (Región de Asia Austral & Pacífico), Cecilia Cernadas de Argentina, Marco Lazarević de Serbia (Región de Europa), Ian Harden de Reino Unido (también de la Región de Europa) y Maaïke de Langen de EE.UU. (Región de América del Norte)— como miembros individuales del IIO.

Además, el Ombudsman de Columbia Británica, que había abandonado el IIO en 2015/2016, tras 27 años de afiliación, pudo renovar su afiliación al IIO sin presentar una solicitud formal.

Ha de mencionarse igualmente que Michael Mills, un miembro sin derecho a voto de Canadá, canceló su afiliación al IIO, y que otro miembro sin derecho a voto, el Ombudsman de Ciudad del Cabo, suspendió su afiliación hasta finales de agosto de 2018.

SOLICITUDES PENDIENTES

Quince instituciones se pusieron en contacto con la Secretaría General del IIO para recabar más información sobre la afiliación al IIO. En el resumen siguiente se enumeran dos tipos de potenciales instituciones miembro, a saber, aquellas que han solicitado información sobre la afiliación al IIO, y aquellas otras que ya han remitido a la Secretaría General toda la documentación necesaria en relación con la solicitud de afiliación (estas últimas, en letra cursiva).

PETICIONES DE INFORMACIÓN SOBRE LA AFILIACIÓN

Asia:

- Oficina de Quejas Públicas, Malasia
- Ombudsman, República de Kirguistán

Asia Austral & Pacífico:

- Oficina del Ombudsman, Tuvalu

Caribe & América Latina:

- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Córdoba, Argentina
- Defensoría del Pueblo, Bolivia

- Oficina del Ombudsman, Guyana
- *Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México*
- Comisión Estatal de Derechos Humanos en la Ciudad de Durango, México
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Michoacán, México
- Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, México
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Sinaloa, México
- Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Tlaxcala, México

Europa:

- *Ombudsman para los Derechos Humanos, Bosnia y Herzegovina*
- Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Federación Rusa
- Sindicatura de Greuges de L'Hospitalet, España

Además, Barbara Holman (Canadá), Ruben Melikyan (República del Alto Karabaj) y Cengiz Atalay (Turquía) presentaron solicitud de afiliación al IIO.

EVALUACIÓN DE LOS MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Al amparo de lo previsto en el Artículo 21.4 (n) de los Estatutos del IIO, el Secretario General deberá *«presentar ante la Asamblea General un informe especial valorando los progresos obtenidos por los miembros con derecho a voto a la hora de dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Internacional de Ombudsman a que se refiere el Artículo 2»*. Tales requisitos representan los valores básicos de nuestra organización: independencia, objetividad e imparcialidad.

El IIO comprende su labor en un sentido colaborativo. La evaluación de los miembros con derecho a voto en lo que respecta al cumplimiento por su parte de los principios y estándares del IIO se realiza con el fin último de ayudarles a mejorar. Así, debe destacarse nuevamente que la evaluación tiene una naturaleza **puramente informativa, y no sancionadora**, y que en modo alguno se utilizará como base para privar a los miembros de su condición de tal, o de sus derechos de voto.

Más bien al contrario: el objetivo de este proceso de evaluación es actualizar el conocimiento que el IIO tiene de las estructuras de sus miembros y de sus mandatos, con el fin de poder ayudarles a fortalecer su posición y visibilidad en un esfuerzo por alcanzar por los más altos estándares posibles. Además, los resultados de esta valoración permitirán al IIO ofrecer un mejor apoyo a sus miembros, por ejemplo, utilizando la información recibida para diseñar nuevos proyectos de formación específicamente adaptados a las necesidades de nuestros miembros.

Tras un periodo de preparación y prueba, la Junta Directiva del IIO decidió continuar con la valoración de la evolución de la afiliación y decidió llevar a cabo esta evaluación de forma rotativa por regiones y en función de la antigüedad en la afiliación al IIO. En una primera ronda, en diciembre de 2017 recibieron el cuestionario de autoevaluación sesenta miembros, a quienes se solicitó que facilitaran la información correspondiente.

La información que se facilita a lo largo del proceso de evaluación se divide en dos partes: (1) análisis estadístico de todos los datos describiendo las organizaciones miembro en términos de números y de hechos (año de fundación, número de miembros del personal, volumen de carga de trabajo, etc.); (2) los valores básicos y los requisitos del IIO, conforme se contiene en el Artículo 2(a) a (j) de los Estatutos del IIO.

Se concede gran valor al estado actual de la estructura de la institución miembro, así como a su envergadura, sus recursos, el abanico de actividades que desarrolla y su principio de funcionamiento (cuando se repita esta encuesta, el IIO podrá identificar importantes desarrollos y tendencias informativas entre sus miembros).

En lo que respecta a algunos de los principales resultados obtenidos hasta el momento, la escasez de financiación es uno de los retos principales de las organizaciones miembro, como cabría esperar. Pese a que la gran mayoría aún considera que su financiación es adecuada, algunas organizaciones perciben limitaciones en sus actividades derivadas de la falta de fondos, algo que puede incidir en su independencia.

En lo que respecta al nombramiento y destitución de autoridades, la encuesta realizada hasta ahora muestra que aproximadamente un tercio de los encuestados aún está nombrado por un miembro del órgano ejecutivo del gobierno, lo que proyecta ciertas sobras sobre su imparcialidad e independencia y se aparta de lo dispuesto en el Artículo 2(h) de los Estatutos del IIO.

La contribución activa de las instituciones miembro en esta primera ronda de evaluación ha resultado esencial para obtener un mayor entendimiento y para recopilar esta gran cantidad de información. El IIO quisiera agradecer a todos los miembros sus comentarios activos y abiertos, que han sido muy valorados.

FORMACIÓN Y TALLERES DE TRABAJO

FORMACIÓN MNP EN VIENA

La tercera edición del ciclo de formación MNP del IIO (la primera tuvo lugar en Riga en 2015 y la segunda en Vilnius en 2016), puso el foco en el aprendizaje compartido y en la forma de optimizar las capacidades y las técnicas de comunicación para la interacción en conversaciones con interlocutores difíciles, como pacientes psiquiátricos o residentes en hogares de ancianos con demencia.

Con este innovador formato de formación, el IIO pudo ofrecer a los participantes la posibilidad de aprender a partir de un enfoque práctico manteniendo siempre el principio de «no causar daño», básico a la hora de supervisar lugares de internamiento y de entrevistarse con personas especialmente vulnerables que necesitan ayuda.

Los participantes disfrutaron de la oportunidad de practicar sus aptitudes de comunicación en dramatizaciones realizadas con actores entrenados familiarizados con los comportamientos clínicos psiquiátricos de los pacientes que imitaban las características de estos. Tras cada dramatización, los actores pudieron transmitir sus comentarios, ayudando así a los participantes a mejorar su actuación en situaciones similares que puedan presentarse en su trabajo diario.

En una segunda jornada de formación, los participantes pudieron observar las visitas de supervisión de la vida real del MNP austríaco a través de streaming en vivo. Gracias al apoyo activo y al compromiso de las empresas de TI Cisco y X-tention, los participantes tuvieron la posibilidad de presenciar la visita de supervisión a través de una gran pantalla en la sala de formación. Tras cada entrevista, los participantes pudieron obtener una perspectiva más profunda a través de una ronda de preguntas y respuestas en vivo con los colegas del MNP austríaco que realizaron la visita. Una vez más, ello permitió poner en marcha el principio de «no causar daño», con lo que los entrevistados pudieron disfrutar de un ambiente familiar y confortable sin ser perturbados por los numerosos participantes en la formación, como habría sido el caso en un enfoque clásico de supervisión-sombra.

El taller de formación concluyó con una sesión final de aprendizaje compartido durante la cual los participantes formularon y recopilaron sus experiencias de aprendizaje en pequeños grupos de trabajo. El taller de formación contó siempre con la presencia de representantes del Subcomité de Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura (SPT) y de la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT): Mari Amos (SPT) y Ben Buckland (APT) aportaron su valioso conocimiento, y los participantes pudieron también beneficiarse de sus contribuciones y de su experiencia.

Países participantes en la formación

Armenia / Austria / Botsuana / Chipre / Dinamarca / Eslovaquia / Eslovenia / Estonia / Finlandia
Letonia / Lituania / Malta / Marruecos / Reino Unido / República Checa / Rumanía / Serbia
Sudáfrica / Sudán / Tonga / Ucrania

FORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS CARENTES DE FUNDAMENTO

En el mes de octubre de 2017, la Oficina del Ombudsman de Ontario, Paul Dubé, presentó un taller de trabajo de tres días sobre gestión de quejas no fundamentadas al que asistieron participantes y personal procedente de diversas oficinas de vigilancia de América del Norte. Presentadas por Donald Sword, del Ombudsman de Nueva Gales del Sur, las sesiones se centraron en técnicas y estrategias para reducir comportamientos de quejas desafiantes y los aspectos mediadores que se derivan de este tipo de comportamientos.

Asistieron participantes de instituciones miembro del IIO como el Ombudsman de Montreal, la Oficina del Ombudsman Federal de los Contribuyentes, la Oficina Conjunta de Quejas Ciudadanas de Dayton (Ohio), el Ombudsman de Toronto, la Oficina del Ombudsman de Nueva Escocia, el Ombudsman de Alberta y la Oficina del Ombudsman Hydro One.

La formación fue muy bien valorada por todos, hasta el punto de que uno de los participantes afirmó que «es la mejor a la que he asistido nunca: informativa, práctica, entretenida y realmente útil». El evento recibió financiación del programa de subvenciones regionales del IIO, y, en consecuencia, las instituciones miembro tuvieron la oportunidad de asistir a la misma sin tener que hacer frente al pago de las cuotas de inscripción. El Ombudsman de Ontario confía en poder organizar similares oportunidades de formación para miembros del IIO en un futuro cercano.

TALLER DE TRABAJO SOBRE «HUMAN RIGHTS IN THE DIGITAL AGE»

En el mes de enero de 2018, la Canciller de Justicia de Estonia organizó en Tallin un taller de trabajo para el fomento de las capacidades titulado «*Human Rights in the Digital Age*» («Los derechos humanos en la era digital»). El taller de trabajo fue el primero de una serie de eventos conmemorativos para celebrar el 40º aniversario de la fundación del IIO en 1978.

Ombudsman y representantes de 47 instituciones miembro del IIO procedentes de todo el mundo ampliaron su conocimiento sobre la sociedad digital moderna y debatieron sobre múltiples cuestiones puntuales, como el impacto del desarrollo digital sobre los servicios

públicos, la protección de datos, la seguridad nacional frente a la privacidad y el derecho a la protección personal frente a los discursos de odio. El objetivo fue ofrecer un buen resumen de los retos actuales de la sociedad digital, y una plataforma en la que debatir sobre el papel que las instituciones de ombudsman han de jugar en este ámbito.

En su discurso de inauguración, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, abordó el papel que desempeña el ombudsman en una sociedad como la nuestra, presidida por la tecnología, afirmando que no debe dejarse de lado a aquellos que aun no están digitalmente conectados.

La anfitriona del evento, la Canciller de Justicia de Estonia Ülle Madise, concluyó afirmando que el centro de atención debe ponerse en el individuo, y no ya en la tecnología, haciendo asimismo hincapié en que la tecnología no es ni buena, ni mala ni neutra, y que siempre tiene algún impacto, por lo que resulta fundamental que las instituciones de ombudsman permanezcan atentas a la protección de los derechos de privacidad de todos los ciudadanos. Los ombudsman deben siempre poner en relación derechos y valores contradictorios; la revolución digital no ha traído consigo un cambio tan profundo: la tecnología simplemente ha añadido un factor adicional que los ombudsman deben tener en cuenta.

FORMACIÓN SOBRE ÉTICA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN MALAWI

La Oficina del Ombudsman de Malawi albergó la formación regional africana sobre «*The Role of Ombudsman institutions in promoting and enforcing accountability ethics and transparency in the public sector*» («El papel de las instituciones de ombudsman en la promoción y ejecución de la ética y la transparencia en la rendición de cuentas en el sector público»), que se celebró en Lilongüe entre los días 5 y 8 de febrero de 2018. El evento fue inaugurado oficialmente por el invitado de honor, el Ministro de Justicia y de Asuntos Constitucionales de Malawi, el Honorable Samuel Tembenu (SC).

Esta era la primera vez que se celebraba en Malawi un evento de tal nivel para los Ombudsman de África. En el evento tomaron parte aproximadamente 100 delegados procedentes de varias instituciones de ombudsman de todo África.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, también asistió, destacando la importancia de ofrecer este tipo de iniciativas de formación para los miembros directamente en las regiones, y valorando igualmente la estrecha y exitosa colaboración mantenida entre el IIO y la AOMA, que sigue creciendo desde que ambas organizaciones suscribieran un Memorándum de Entendimiento en el año 2013.

La formación tenía como fin fortalecer a las instituciones de ombudsman en la promoción de la transparencia, la ética y la responsabilidad en el sector público, con los objetivos siguientes:

- construir y mejorar las competencias de los ombudsman y de su personal en la promoción de la buena gobernanza y de la rendición de cuentas a través del intercambio de información, la evaluación comparativa y la integración de diversos aspectos técnicos del trabajo del ombudsman;
- debatir sobre las formas de fortalecimiento y reorientación del ombudsman en un entorno desafiante en África; y,
- fraguar coaliciones y asociaciones entre instituciones de ombudsman y otras partes interesadas para lograr una promoción efectiva de la transparencia y la rendición de cuentas.

La formación fue proporcionada por el Profesor Victor Ayeni, de la firma Governance and Management Services International (GMSI) con sede en Reino Unido.

El gobierno de Malawi (a través de la Oficina del Ombudsman), la Unión Europea (a través del programa «Chilungamo»), el IIO (a través de su programa de subvenciones regionales), y del Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC) cofinanciaron la formación.

TALLER DE TRABAJO SOBRE BUENA GOBERNANZA AMBIENTAL

El Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco, España), Manuel Lezertua, organizó un taller de trabajo internacional que giró en torno al asunto «*The Right of the People to Good Environmental Governance: The role of Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment*» («La buena gobernanza ambiental: el papel de las instituciones de ombudsman en la defensa de los derechos medioambientales»). El taller de trabajo, que estuvo en parte financiado por el programa de subvenciones regionales del IIO y reunió a ombudsman de toda Europa, se celebró en la capital vasca, Vitoria-Gasteiz, los días 16 y 17 de mayo de 2018.

En varias sesiones de trabajo, ombudsman procedentes de todas las partes de Europa debatieron sobre aspectos relevantes, tales como el derecho a un medioambiente saludable como derecho fundamental, el papel de las instituciones de ombudsman a la hora de hacer frente a los retos actuales, como el control de la contaminación o el cambio climático, o el cumplimiento de los principios de la buena gobernanza ambiental.

En su discurso en el taller de trabajo, el Presidente del IIO Peter Tyndall compartió algunas de sus propias experiencias lidiando con temas ambientales, haciendo énfasis en el importante papel que puede desempeñar un ombudsman en la resolución de asuntos de esta naturaleza.

Cada tema abordado contó con ejemplos prácticos y casos de estudio sobre una diversidad de aspectos. Por ejemplo, la Canciller de Justicia de Estonia, Ülle Madise, habló sobre el conflicto de los proteccionistas de las águilas y los peces frente a los propietarios de los bosques y los operadores de molinos de agua en su país; el Defensor del Pueblo Andaluz informó sobre el caso del proyecto de gaseoducto; y la Ombudsman escocesa, Rosemary Agnew, habló sobre la importancia que tiene la toma de decisiones sobre medioambiente en la economía escocesa, y también sobre identidad.

En uno de sus grupos de trabajo se puso el foco en el Convenio de Aarhus y el papel que juegan las instituciones de ombudsman en el proceso de toma de decisiones en asuntos ambientales. El Convenio de Aarhus fue aprobado por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (UNECE) en 1998. Se trata de un acuerdo en materia ambiental sobre el acceso a la información, la participación pública en los procesos de toma de decisiones, y el acceso a la justicia en asuntos ambientales. En este grupo de trabajo, Günther Kräuter, Secretario General del IIO, presentó un caso de estudio de la institución del Defensor del Pueblo de Austria sobre la mortalidad de las abejas y su posible vinculación con el uso de pesticidas agrícolas que contengan neonicotinoides.

Como resultado de los debates, el IIO tratará de colaborar más estrechamente con el Comité de Cumplimiento del Convenio de Aarhus (ACCC), un comité creado para revisar el cumplimiento de la puesta en marcha efectiva de las disposiciones del Convenio de Aarhus.

SUBVENCIONES REGIONALES

A lo largo de los años, el programa de subvenciones regionales, que se iniciara en 2010/2011, se ha convertido en una especie de imagen de lo que pasa en las Regiones del IIO. Los proyectos para los que el IIO presta su apoyo reflejan los intentos de encontrar respuestas a preguntas urgentes que, a menudo, no solo tienen importancia regional sino que también preocupan a todos los miembros de la comunidad del IIO, que se encuentran en situaciones similares.

SUBVENCIONES REGIONALES 2017/2018

Cuando la Junta Directiva del IIO estaba a punto de decidir la puesta a disposición de 42 000,00 euros para subvenciones de proyectos regionales en el periodo 2017/2018, el huracán Irma arrasó la Región de Caribe, causando una destrucción generalizada. Habida cuenta de que casi todas las instituciones miembro se vieron afectadas, el IIO tenía que reaccionar: se creó así un fondo de emergencia de 8000 euros de ayudas tras el huracán, financiado a partir del programa de subvenciones regionales 2017/2018, y se animó a los miembros caribeños a solicitar estos fondos del IIO adicionales.

En estos momentos de crisis, las subvenciones regionales del IIO se han confirmado como un instrumento flexible que puede adaptarse fácilmente a situaciones imprevisibles. Tres instituciones miembro se beneficiaron de estos fondos de emergencia únicos, y ocho miembros de las seis Regiones Mundiales del IIO recibieron (o recibirán) subvenciones regionales «normales» 2017/2018 para sus proyectos.

REGIÓN DE ÁFRICA

Tres instituciones de ombudsman de África (el Mediador de la República de Costa de Marfil, la Comisión para los Derechos Humanos, y la Buena Gobernanza de Tanzania y el Ombudsman de Malawi) presentaron ante el IIO proyectos regionales muy prometedores. El proyecto del Ombudsman de Malawi —«*Training on the Role of Ombudsman institution in promoting and entrenching/enforcing ethics, transparency and accountability in the public sector*» («Formación sobre el papel de las instituciones de ombudsman en la promoción y consolidación/ejecución de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público») — resultó ser el más interesante ante sus beneficios para toda la Región de África y más allá, y el que, consecuentemente, recibió la subvención regional del IIO. En el apartado sobre formación subsiguiente se contienen más detalles sobre esta formación.

REGIÓN DE ASIA

El Ombudsman de Pakistán recibirá, en su condición de anfitrión de la Secretaría de la Asociación Asiática de Ombudsman, fondos del IIO para adquirir equipamiento de última generación para la biblioteca de la Asociación (un ordenador, un escáner y una impresora). La contribución del IIO ayudará a la Región de Asia a realizar investigaciones sobre el concepto del ombudsman y la buena gobernanza de forma más eficiente.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Una subvención regional del IIO permitió a varias naciones insulares del Pacífico miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico asistir a la «*Australasian and Pacific Ombudsman Region Conference 2017*» («Conferencia de la Región de Ombudsman de Asia Austral & Pacífico 2017»), organizada por la institución del Ombudsman de Australia Occidental. Los fondos del IIO fueron destinados a cubrir los gastos de desplazamiento y alojamiento de los participantes procedentes de Islas Cook, Islas Solomon, Tonga y Vanuatu.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

Tal y como se señalara previamente, el IIO ofreció una ayuda especial a la Región de Caribe, que atravesaba una situación particularmente difícil derivada de la devastación que causaron varios huracanes durante la segunda mitad de 2017. La oficina del Ombudsman de las Islas Vírgenes Británicas, que sufrió daños, recibió fondos del IIO para comprar un nuevo ordenador. Considerando la magnitud del desastre, el Ombudsman de Sint Maarten destacó el importante papel que las organizaciones de ombudsman habían de desempeñar en el proceso de recuperación tras el huracán. Con la ayuda del IIO, el Ombudsman de Sint Maarten inició, de forma conjunta con otras oficinas de ombudsman de Caribe, una campaña en los medios explicando el objetivo de las instituciones de ombudsman/comisiones de quejas en relación con los esfuerzos gubernamentales para recuperarse de los huracanes Irma, José y María. La tercera iniciativa de Caribe que recibirá financiación del IIO es el lanzamiento del sitio web de la Asociación Caribeña de Ombudsman. El nuevo sitio web garantizará la comunicación dentro de la región, enormemente dificultada como consecuencia de las tormentas.

Las subvenciones «normales» de Caribe & América Latina para 2017/2018 se reservaron para el «*Comparative Study of Ombudsman Institutions of the American Continent*» («Estudio Comparativo de las Instituciones de Ombudsman del Continente Americano») del Ombudsman de Buenos Aires. El estudio tiene por objetivo ofrecer una perspectiva de las distintas instituciones de ombudsman del continente americano (sus estructuras, herramientas y funciones) en tres niveles jurisdiccionales —local-municipal, provincial-estatal y nacional—, y servirá de base

para una colaboración más estrecha entre estas instituciones de ombudsman, algo que resulta esencial para la protección de los derechos fundamentales de su pueblo.

REGIÓN DE EUROPA

Tres instituciones de ombudsman europeas fueron seleccionadas para beneficiarse de una subvención regional del IIO 2017/2018.

El Defensor del Pueblo del País Vasco (España) dedicó su proyecto, cofinanciado por el IIO, a las cuestiones ambientales como uno de los principales retos de hoy en día, y organizó un taller de trabajo sobre «*The role of European Ombudspersons in protecting the right to a suitable environment*» («La buena gobernanza ambiental: el papel de las instituciones ombuds en la defensa de los derechos medioambientales») en mayo de 2018 (para más información, véase la página 134).

La institución de ombudsman de Letonia realizará un proyecto de investigación sobre cuestiones familiares; conjuntamente con las instituciones de derechos humanos nacionales de Lituania, Estonia y Polonia, los especialistas letones analizarán las prácticas sobre administración del mantenimiento de menores.

El Ombudsman de Servicios Públicos de Gales (Reino Unido) ha creado un «Marco Competencial del Trabajador Social». Este Marco ayudará en el desarrollo de la profesión del trabajador social, proporcionando un modelo de mejores prácticas a las que las oficinas de ombudsman puedan remitirse cuando se les encomiende la formación de un trabajador social. El uso del Marco permitirá a las oficinas de ombudsman dotar a su personal de las aptitudes esenciales precisas para proporcionar un servicio efectivo, mejorando el rendimiento de su oficina, integrando las mejores prácticas, y ayudando a demostrar ante el público, el parlamento y otras personas interesadas que su personal cuenta con las aptitudes apropiadas establecidas para el sector.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

El Ombudsman de Ontario recibirá una subvención regional para su formación «*Practical Training on Managing Unreasonable Complainant Behaviour*» («Formación práctica para gestionar las conductas poco razonables de los reclamantes»). La contribución del IIO posibilitará que doce ombudsman y miembros del personal de instituciones miembro del IIO asistan a la formación sin tener que abonar tasas de inscripción.

PROYECTOS DE PERIODOS ANTERIORES

En 2017/2018 se completaron tres proyectos de convocatorias previas.

Las oficinas de ombudsman de Galicia y de Islas Canarias (España) finalizaron su proyecto de evaluación de la calidad que habían iniciado al amparo del programa de subvenciones regionales 2014/2015. Ambas oficinas vieron la necesidad de mejorar su gestión, e introdujeron nuevos modelos y herramientas de gestión pública que tratarán de garantizar que las necesidades de los ciudadanos se abordan de forma más eficiente. Con el fin de comprobar si se cumplen los nuevos estándares, se introdujo un sistema especial de autoevaluación de la calidad.

El Ombudsman de Grecia había recibido una subvención regional 2015/2016 para una reunión de coordinación celebrada entre las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de la Región de Balkan sobre el tema de la crisis migratoria.

Otra subvención regional del periodo 2015/2016 fue destinada al Foro del Ombudsman de Canadá (FCO), bajo cuya iniciativa se tradujeron al inglés y al francés los materiales del taller de trabajo del Ombudsman de Columbia Británica sobre «*Systemic Investigations for Small Offices*» («Investigaciones sistémicas para oficinas pequeñas»).

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS – PRESTANDO APOYO

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

APOYO PARA EL OMBUDSMAN DE POLONIA EN EL ANIVERSARIO DE LA INSTITUCIÓN

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

En un esfuerzo por mostrar el continuo apoyo del IIO a la institución, el Secretario General del IIO Kräuter aceptó una invitación del Ombudsman Adam Bodnar para asistir a las celebraciones del 30^a aniversario de la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia.

De acuerdo con las informaciones de los medios, la institución fue de nuevo objeto de presiones por la amenaza de los representantes públicos de proceder al recorte del presupuesto. Incluso algunas partes interesadas llegaron a insistir reiteradamente en la dimisión del Ombudsman pese a su compromiso y su éxito.

Múltiples invitados nacionales e internacionales (ombudsmen, expertos en derechos humanos y representantes de la sociedad civil) se reunieron para asistir a un evento tan simbólico y trascendente. Con motivo del aniversario de la institución, más de 100 participantes se encontraron en Varsovia para garantizar su apoyo al Ombudsman Bodnar, y para darle la enhorabuena por su constante y comprometida lucha por los derechos humanos en Polonia.

En su discurso, el Secretario General del IIO Kräuter subrayó la importancia de unas instituciones de ombudsmen independientes, y enumeró los criterios principales que garantizan tal independencia: medios económicos suficientes, personal suficiente y la posibilidad de informar al Parlamento. Rafael Ribó, Presidente de la Región de Europa del IIO y Defensor del Pueblo de Cataluña, mostró su preocupación por la situación de los derechos humanos no solo en Polonia, sino también en otros países europeos.

Aun cuando la misión de investigación del IIO en Polonia terminó en octubre del 2016, el IIO sigue vigilando de cerca los avances en Polonia, y está preparado para ayudar y apoyar a su colega polaco cuando sea necesario.

EL OMBUDSMAN DE TONGA BUSCA SU ESTATUS CONSTITUCIONAL

En el mes de julio de 2017, el IIO ayudó a la Oficina del Ombudsman de Tonga en su intento de conseguir el reconocimiento constitucional. En una carta dirigida al Primer Ministro del Reino de Tonga y al Portavoz de la Asamblea Legislativa, el Presidente del IIO Tyndall y el Secretario General del IIO Kräuter felicitaron al Reino de Tonga por la importante medida adoptada con la reforma de la Ley del Ombudsman, que se tradujo en importantes mejoras para la Oficina. Gracias a estas reformas, se cambió el nombre de la institución por el de «Ombudsman», se puso en marcha un nuevo procedimiento de nombramiento, y se confirió al Ombudsman facultades para poder realizar investigaciones de oficio.

No obstante, también hicieron énfasis en la importancia de que las instituciones de ombudsman estén enmarcadas en sus respectivas constituciones nacionales, para garantizar su solidez y su plena independencia, y trasladaron el total apoyo del IIO a los esfuerzos de 'Aisea Taumoepeau, Ombudsman de Tonga, en la consecución de su reconocimiento constitucional.

EL DEFENSOR PÚBLICO DE GEORGIA SE ENFRENTA CRÍTICAS NEGATIVAS DE FUNCIONARIOS DE ALTO RANGO

En nombre de la comunidad del IIO, su Presidente Peter Tyndall y su Secretario General Kräuter difundieron una declaración de solidaridad con la Oficina del Defensor Público de Georgia.

En esta carta abierta, el IIO puso de manifiesto su preocupación por las afirmaciones negativas y las fuertes críticas vertidas por funcionarios de alto rango contra el Defensor Público como reacción al trabajo de investigación de la Oficina y a los informes publicados.

El Presidente del IIO Tyndall y el Secretario General del IIO Kräuter subrayaron el destacado papel que las instituciones de ombudsman desempeñan como elemento clave de toda democracia, y como parte integrante de la realidad constitucional: en un Estado de Derecho, el respeto y el apoyo a un mandato del ombudsman de investigación e independencia redundan en el mejor interés público. Asimismo, animaron el reconocimiento del mandato del Defensor Público de Georgia y a una visión del trabajo del ombudsman razonada y profesional.

ASESINATO DEL OMBUDSMAN DE BAJA CALIFORNIA SUR

Silvestre de la Toba Camacho, Ombudsman de Baja California Sur (México), fue asesinado la noche del 20 de noviembre de 2017, cuando unos hombres armados abrieron fuego contra el vehículo en que viajaba con su familia en una de las principales calles de La Paz. El horrible ataque no solo segó la vida del Ombudsman de la Toba, sino también la de su hijo, dejando gravemente heridas a su esposa y a su hija.

Silvestre de la Toba se había convertido en Ombudsman de Baja California Sur en 2015, y, aunque la Oficina no es miembro del IIO, el IIO sintió el fuerte deseo de condenar este acto de violencia y de trasladar sus más profundas condolencias y afecto a su familia y amigos, así como a los colegas y al personal del Ombudsman Silvestre de la Toba.

El Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, Raúl González Pérez, manifestó también su más radical condena ante el cruel asesinato de un gran colega y amigo. Para reforzar la prevención frente a estos sucesos, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México volvió a lanzar su campaña «Para que un día no tengamos que ser defensores de los derechos humanos».

En su carta de condolencias, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y el Secretario del IIO, Günther Kräuter, subrayaron la importancia de la solidaridad internacional, especialmente a la hora de enfrentarse a sucesos tan terribles como este. Los Ombudsman deben mantenerse unidos en su causa y mostrar su fortaleza y compromiso en la lucha contra la mala administración y el abuso de poder. En nombre del Instituto Internacional del Ombudsman, manifestaron la solidad del IIO con la Oficina del Ombudsman de Baja California Sur y con todos los colegas que se ponen en pie y luchan por los derechos de los ciudadanos en México.

PREOCUPACIÓN POR LA REFORMA CONSTITUCIONAL PREVISTA EN ECUADOR

En nombre de la comunidad del IIO, su Presidente Peter Tyndall y el Secretario General del IIO Kräuter mostraron su preocupación por el actual devenir de la Defensoría del Pueblo de la República de Ecuador y su actual titular, Ramiro Rivadeneira Silva.

En una declaración abierta, el IIO expresó su inquietud por los planes del gobierno de Ecuador de someter al Defensor del Pueblo nacional al escrutinio de un organismo administrativo (el llamado «Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio») con facultades para destituir a empleados de la Defensoría del Pueblo, e, incluso, para iniciar el proceso de sustitución del Ombudsman como tal.

El IIO subrayó la importancia de las instituciones de ombudsman tal y como se prevén en los Estatutos del IIO, manifestando asimismo su opinión sobre que «debilitar la independencia del Defensor del Pueblo de Ecuador puede no solo limitar la libre expresión de las quejas por parte de los ciudadanos durante el actual proceso de reforma, sino también afectar al cumplimiento de las obligaciones internacionales de derechos humanos por parte del Estado».

El IIO compartió las preocupaciones del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) sobre las reformas constitucionales que se planean para Ecuador, y reiteró su compromiso con el fortalecimiento y el sostenimiento de las instituciones de ombudsman en todo el mundo.

En su reunión anual celebrada en Toronto en mayo de 2018, la Junta del IIO habló sobre la problemática situación que rodea al Defensor del Pueblo de Ecuador. Lamentablemente, fue allí y en ese momento cuando la Junta del IIO recibió la información de que el gobierno de la República de Ecuador había efectivamente constituido este nuevo órgano administrativo para evaluar el rendimiento de las autoridades cuyo nombramiento le compete, como la Defensoría del Pueblo, y de que, como consecuencia de ello, el Defensor del Pueblo Ramiro Rivadeneria Silva había abandonado su cargo, procediéndose al nombramiento de un nuevo Defensor del Pueblo.

Con independencia de la persona que ocupa ahora el cargo de Defensora del Pueblo, la Dra. Gina Benavides, en una carta abierta de junio de 2018 el IIO manifestó una vez más su preocupación por la creación de un órgano de control que vigile los mecanismos de supervisión como las instituciones de ombudsman. El IIO reiteró su opinión de que una institución de ombudsman fuerte e independiente es un rasgo esencial para garantizar la buena gobernanza y para proteger los derechos humanos. Debilitar la independencia del ombudsman no solo limita la libertad de expresión de los reclamantes en el país, sino que también afecta al cumplimiento de las obligaciones internacionales sobre derechos humanos por parte del Estado.

APOYO AL OMBUDSMAN DE CHIPRE

A comienzos de 2018, el Comisionado para la Administración y los Derechos Humanos (Ombudsman) de Chipre contactó con el IIO para informarle sobre las medidas adoptadas por el Auditor General de la República y mostrar su inquietud por el hecho de que estas acciones pudieran poner en jaque la independencia de la Oficina del Ombudsman.

En una carta oficial dirigida al Ombudsman de Chipre, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y el Presidente de la Región de Europa, Rafael Ribó, manifestaron su inquietud ante esta situación y defendieron que la independencia es uno de los aspectos fundamentales del concepto de ombudsman, destacando asimismo que los organismos

de máximo control administrativo, como el Comisionado para la Administración y los Derechos Humanos (Ombudsman), no pueden estar sometidos a ningún tipo de control susceptible de comprometer las decisiones que adopten sobre los casos, pues lo contrario sería obstaculizar la independencia de la institución e interferir con su función básica: una supervisión independiente de la administración pública.

En nombre del IIO (como la única organización global que representa los intereses de las instituciones de ombudman) manifestaron el sólido apoyo del Instituto a la institución del Comisionado para la Administración y los Derecho Humanos (Ombudsman) de Chipre.

SOLIDARIDAD CON LAS VÍCTIMAS DE LOS ATAQUES DE BARCELONA

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, y el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, difundieron en nombre de la comunidad del IIO una declaración de solidaridad con el Defensor del Pueblo Catalán, Rafael Ribó, tras los terribles atentados que sufrió Barcelona en el mes de agosto de 2017, en los que perdieron la vida muchas personas inocentes.

Cataluña es conocida por ser una región de mente abierta, por su cultura hospitalaria y por su fuerte creencia en los valores democráticos, y el hecho de que el ataque tuviera lugar en mitad de esta ciudad vibrante y multicultural fue si cabe aún más impactante.

En nombre de la comunidad del IIO, el Presidente Tyndall y el Secretario General Kräuter trasladaron sus más sentidas condolencias a quienes sufren las consecuencias de esta desgracia, expresando la solidaridad del IIO con los ciudadanos de Barcelona y destacando que son precisamente estos tiempos difíciles los que nos recuerdan la importancia de la democracia, la tolerancia y la solidaridad internacional.

La comunidad del IIO muestra su más profundo pesar a los familiares y amigos de las víctimas de este ataque; el IIO está con ellos y asegura a sus miembros en España su apoyo constante.

APOYO A LOS COLEGAS DEL CARIBE TRAS LOS HURACANES

En nombre de la comunidad del IIO, su Presidente, Peter Tyndall, y su Secretario General, Günther Kräuter, emitieron una declaración de solidaridad con la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA), así como con las Oficinas de Ombudsman de Sint Maarten, Antigua y Barbuda, Puerto Rico, Bermuda e Islas Vírgenes Británicas, pues fueron las islas más afectadas por el huracán Irma en septiembre de 2017, que destruyó por completo algunas partes.

En esta declaración, el IIO manifestó su total solidaridad con quienes sufrieron las consecuencias de este desastre natural y trasladó su apoyo al pueblo caribeño y a sus colegas del Caribe, que ahora necesitan aunar sus fuerzas para reconstruir sus hogares, sus infraestructuras y sus oficinas.

El Comité Ejecutivo del IIO decidió ayudar y apoyar a sus colegas de la Región de Caribe durante este tiempo de dificultades, concediendo una subvención de emergencia única de 8000 euros a la región para apoyar a las oficinas más afectadas.

Parte de la subvención se aprobó para financiar una campaña regional de relaciones públicas para desarrollar un anuncio informativo tras el huracán. El vídeo de 60 segundos explica de forma concisa y eficaz la finalidad de las instituciones de ombudsman, especialmente en relación con los esfuerzos de ayuda de los gobiernos a las víctimas de los huracanes. El anuncio se personalizó al final con el logotipo y la información de contacto de la institución de ombudsman correspondiente, y también con los logotipos de la CAROA y del IIO. Se grabaron también siguientes anuncios de audio de 30 y 45 segundos para informar al gran público de los servicios del ombudsman a través de programas de radio.

PUBLICACIONES

SERIE DE NUEVAS PUBLICACIONES DE DOCUMENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS

En el mes de junio de 2017, el IIO presentó la serie de Documentos de Mejores Prácticas. El principal objetivo de esta serie de nuevas publicaciones es ofrecer material orientativo a los miembros del IIO, colegas Ombudsman y terceros interesados. Los Documentos de Mejores Prácticas abordarán aspectos clave para crear mecanismos de control sólidos e independientes; esto es, serán documentos importantes para las instituciones de ombudsman de todo el mundo.

En un principio, cada Documento de Mejores Prácticas, elaborado y redactado por un autor principal o por un grupo de autores, cubre un aspecto concreto de relevancia para la comunidad del ombudsman. Con el fin de garantizar que el documento es un reflejo de la mayor variedad de experiencias posible y de las mejores prácticas procedentes de la afiliación más amplia del IIO, se distribuirá un primer borrador entre la comunidad en general, invitándose a los colegas ombudsman, a las organizaciones asociadas y a la academia a formular sus comentarios y a realizar sus aportaciones. con este enfoque, el IIO persigue incluir la mayor cantidad de conocimientos posible, garantizando así que los Documentos de Mejores Prácticas son vistos como documentos útiles y relevantes para los colegas de todo el mundo.

Los Documentos de Mejores Prácticas no pretenden ser exhaustivos, sino más bien todo lo contrario: están diseñados para seguir siendo desarrollados, teniendo en cuenta que las instituciones de ombudsman deben también adaptarse a nuevos retos; ello permitirá su actualización a lo largo del tiempo, a medida que surjan nuevos enfoques y nuevos ejemplos. Así, se anima a los lectores a sugerir mejoras que aseguren que los documentos siguen estando actualizados y que siguen siendo útiles e importantes para la comunidad del ombudsman.

El IIO invita a todas las instituciones miembro a contribuir activamente en esta serie de nuevas publicaciones. Si está interesado y desea sugerir algún tema, o si quiere asumir el control del desarrollo de nuevos números de esta serie de publicaciones, rogamos se ponga en contacto con la Secretaría General del IIO (ioi@volksanw.gv.at).

DOCUMENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO – NÚMERO 1

El Documento de Mejores Prácticas – Número 1, aborda el tema «*Developing and reforming Ombudsman institutions*» («Desarrollando y reformando instituciones de ombudsman») ya está disponible en el apartado PUBLICACIONES del sitio web del IIO.

Existen múltiples modelos de oficinas de ombudsman diferentes, pues la institución ha ido evolucionando. La visión originaria de un ombudsman parlamentario con facultades de supervisión sobre la totalidad de los servicios públicos sigue siendo el elemento clave de la buena gobernanza y la excelencia en los servicios públicos, siendo por ello que el importante papel que las instituciones de ombudsman juegan en todo el mundo ha conseguido el reconocimiento de organizaciones internacionales tales como Naciones Unidas o el Consejo de Europa.

Todos los usuarios de servicios públicos deberían tener derecho a acceder a un mecanismo de recurso independiente, y las instituciones de ombudsman ofrecen un análisis gratuito, independiente y objetivo de las quejas de los ciudadanos. El Número 1 de la serie de Documentos de Mejores Prácticas del IIO es una guía destinada a aquellos interesados en diseñar nuevas instituciones de ombudsman, o en reformar las ya existentes.

DOCUMENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO – NÚMERO 2

El Documento de Mejores Prácticas – Número 2 habla sobre «*Securing effective change – how to make recommendations that bring about sustainable improvement to public administration*» («Asegurando un cambio efectivo: cómo hacer recomendaciones que resulten en mejoras sostenibles de la administración pública»).

Las instituciones de ombudsman tienen dos funciones básicas: resolver las injusticias que sufren los individuos y mejorar los servicios mediante el aprendizaje a partir de estas quejas. Para conseguirlo, es esencial garantizar que se ponen en marcha los cambios que se recomiendan a los prestadores de los servicios, y que, una vez implementados, tales cambios tienen los efectos deseados.

El contenido del segundo Documento de Mejores Prácticas trata de aprovechar la experiencia de las instituciones miembro del IIO, recopilada gracias a una investigación inicial asumida por la Oficina del Ombudsman de Irlanda, incorpora los métodos de trabajo que tienen mayores probabilidades de lograr resultados exitosos, y ofrece una interesante muestra transversal de las prácticas en las distintas Regiones del IIO.

DOCUMENTO DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO – NÚMERO 3

El Documento de Mejores Prácticas – Número 3 está actualmente en curso, y versará sobre «*Own motion investigation*» («Investigaciones de oficio»). La facultad de realizar investigaciones de oficio permite hacer llegar al gran público temas de especial significancia, y demuestra el valor real de las instituciones de ombudsman, que ya no tienen que fundamentar su trabajo en una queja concreta recibida, sino que pueden investigar aspectos sobre los que es poco probable que existan quejas, consiguiendo así una verdadera mejora de las vidas de las personas.

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

HISTORIA DEL IIO

Para conmemorar el 40º aniversario de su fundación en 1978, el IIO decidió iniciar una publicación, encomendando al Dr. Richard Carver (profesor senior de Derechos Humanos y Gobernanza en la Universidad Oxford Brooks y reconocido experto en el ámbito del concepto de ombudsman y los derechos humanos) la tarea de redactar la «Historia del IIO».

Tras un largo periodo de investigaciones y diversas entrevistas con algunos de los precursores más importantes de nuestra organización, Richard Carver culminó la redacción de «*A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018*» («Una misión para la justicia: el Instituto Internacional del Ombudsman 1978-2018»).

El objetivo de esta publicación es describir la historia del IIO y su desarrollo en el más amplio contexto histórico del concepto de ombudsman. La publicación incluye relatos personales, entrevistas con personalidades clave y fotografías, lo que hace del libro una evaluación vívida y dinámica de la genealogía del IIO, y una lectura interesante y estimulante para todos aquellos que tengan alguna inquietud sobre derechos humanos y la imparcialidad en la gestión gubernamental.

El Sr. Carver inició su investigación en el segundo trimestre de 2016. Sobre la base de un minucioso estudio de los archivos de Viena y de entrevistas con antiguos funcionarios del IIO con experiencia a lo largo del periodo transcurrido desde la fundación en 1978 hasta los años posteriores al traslado de la Secretaría General en 2009, el profesor ha elaborado un brillante relato sobre el crecimiento del Instituto Internacional del Ombudsman.

El libro fue presentado oficialmente el 30 de abril de 2018 ante la sede de Naciones Unidas en Nueva York; la presentación corrió a cargo del Presidente del IIO, Peter Tyndall, y la Vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn, quien asumió un papel fundamental en este proyecto en su condición de presidenta del Comité Editorial del IIO.

La presentación del libro en la sede de Naciones Unidas en Nueva York fue una oportunidad para crear concienciación entre los organismos de Naciones Unidas sobre el relevante papel que desempeñan las instituciones de ombudsman en la promoción y protección de los derechos humanos. Como la única organización global de instituciones de ombudsman de todo el mundo, el IIO sigue en su intento por forjar vínculos sólidos con Naciones Unidas, que hasta la fecha ha

venido priorizando el trabajo de las INDH. Para ello, el IIO se complace en aunar fuerzas con organizaciones asociadas regionales, como la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), la Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía (AOMF), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FI) o la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA).

El libro de Richard Carver se pondrá a disposición de los miembros del IIO en el área de miembros del sitio web del IIO. Pueden adquirirse copias impresas en el IIO; para ello, puede ponerse en contacto con su Secretaría General (ioi@volksanw.gv.at).

PROYECTOS DEL IIO

REFORMA DE LA ESTRUCTURA DE CUOTAS

Aun cuando tiene que hacer frente al reto de recaudar fondos a través de las cuotas, el IIO es consciente de la necesidad de tomar en cuenta la capacidad de sus miembros para poder satisfacer estas cuotas. El actual sistema de una cuota única está obsoleto y necesitaba una reforma; ante ello, el anterior Tesorero del IIO y Ombudsman de Australia Occidental, Chris Field, desarrolló una estructura de cuotas más equitativa y transparente (y, a la vez, viable) en la que se toman en consideración las capacidades presupuestarias de las instituciones miembro. La estructura simple de tres niveles (una de ellas más alta que la cuota de afiliación del sistema de cuota única, una de igual importe y una de importe inferior) se introdujo una vez la Asamblea General respaldó la reforma en Bangkok 2016.

El nuevo sistema se basa en un procedimiento de autoevaluación que incluye la conversión de la moneda de la institución local a dólares internacionales. Al tiempo de la emisión de las facturas correspondientes a las cuotas de afiliación 2017/2018 por parte de la Secretaría General del IIO, se pidió a cada institución la realización de tal autoevaluación para permitir a la Secretaría conocer cuál de los tres niveles le sería de aplicación, en función del presupuesto de la oficina.

En general, entre el 70 y el 80 por ciento de los miembros con derecho a voto del IIO pagan sus cuotas anuales y, asumiendo que los miembros que tomaron parte en la autoevaluación también pagarán sus cuotas, puede estimarse que los ingresos que el IIO obtendrá de las cuotas de afiliación 2017/2018 ascenderán a unos 119 000,00 euros al término de dicho ejercicio financiero.

El análisis de los cuatro ejercicios financieros pasados muestra que los ingresos anuales del IIO ascendían a una cantidad aproximada de entre 110 000,00 euros y 117 000,00 euros. Así pues, cabe concluir que la reforma de la estructura de cuotas de afiliación al IIO no supondrá unos ingresos significativamente más altos derivados del pago de las cuotas de afiliación, pero, aun así, resulta obvio que la estructura de cuotas en tres niveles es la base de una política de cuotas de afiliación más equitativa y más orientada a los miembros.

REFORMA DE LOS ESTATUTOS

Los Estatutos del IIO constituyen el instrumento clave a la hora de regular el trabajo del Instituto Internacional del Ombudsman. Desde su formulación inicial, han ido evolucionando, y, tras la oportuna revisión y consulta, los nuevos Estatutos fueron presentados y aprobados en la Asamblea General del IIO de 2012.

En 2016, durante la reunión de la Junta del IIO y de la Asamblea General del IIO en Bangkok, surgieron diversas cuestiones que pusieron de manifiesto la necesidad de revisar los Estatutos vigentes, y, en su caso, de elaborar una propuesta de reforma de los mismos para su sometimiento a la Asamblea General del IIO en la 12ª Conferencia Mundial del IIO en Dublín en 2020.

Para llevar a cabo la revisión de los Estatutos, en su reunión de Viena de 2017 la Junta del IIO creó un Comité de Estatutos compuesto por los siguientes Directores de la Junta del IIO:

Presidente del Comité:

- Chris Field (Ombudsman de Australia Occidental)

Miembros del Comité:

- Caroline Sokoni (Protector Público de Zambia)
- Peter Boshier (Ombudsman Principal, Nueva Zelanda)
- Yung-hoon Sung (Presidente de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles, Corea)
- Luis Raúl González Pérez (Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México)
- Nick Bennett (Ombudsman de Servicios Públicos de Gales, Reino Unido)
- Diane Welborn (Ombudsman del Condado de Dayton-Montgomery, Ohio, EE.UU.)

Las reformas que el Comité debe considerar incluyen, entre otras, las disposiciones sobre el quórum en las reuniones de la Junta General, los criterios para la afiliación con derecho a voto, la representación en la Junta Regional por población, la asignación de los miembros a las Regiones del IIO, la posibilidad de una presidencia rotacional, la pertenencia al Comité Ejecutivo del IIO, y los requisitos para el ejercicio del voto por delegación.

En abril de 2017 se remitió a la Junta Directiva una primera propuesta de modificación de los Estatutos escrita, que fue objeto de debate detallado durante la reunión de la Junta en Toronto en mayo de 2018. Siguiendo las directrices de la reunión de la Junta del IIO en Toronto, el Comité redactará los nuevos Artículos pertinentes, así como las modificaciones indicadas para lograr las deseadas reformas. El borrador de los Artículos con las modificaciones será sometido a evaluación en primer término por la Junta del IIO, en su reunión de 2019, antes de presentarlo a la afiliación más amplia del IIO en una consulta abierta. El borrador definitivo será presentado ante la Asamblea General del IIO en la 12ª Conferencia Mundial del IIO de Dublín en 2020 para su valoración y aprobación.

RELACIONES EXTERIORES Y COLABORACIONES

MEMORANDA DE ENTENDIMIENTO CON ORGANIZACIONES ASOCIADAS REGIONALES

La Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la OSCE (OIDDH) y el IIO firmaron un acuerdo de cooperación en el marco de una Reunión sobre la Implementación de la Dimensión Humana celebrada en Varsovia en el mes de septiembre de 2017, a la que asistió el Secretario General del IIO, Günther Kräuter.

Siguiendo una decisión de la Junta del IIO de abril de 2017, el Secretario General utilizó su visita a esta reunión para firmar un Memorándum de Entendimiento con la **Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la OSCE (OIDDH)**. El recientemente nombrado director de la OIDDH, Ingibjörg Sólrún Gísladóttir, confirmó que las INDH y las instituciones de ombudsman son elementos clave para la OIDDH, y subrayó que la institucionalización del trabajo con el IIO crea una plataforma sostenible para la colaboración y el apoyo mutuo en las actividades de las dos organizaciones en el futuro.

La OIDDH y el IIO han colaborado ya en la organización de una reunión de expertos sobre la importancia de las INDH (incluyendo las instituciones de ombudsman) celebrada en Varsovia en el mes de noviembre de 2016. El IIO confía en estrechar esta relación con la OIDDH, y la firma de este Memorándum de Entendimiento allanará el camino para la realización de actividades conjuntas en el futuro.

En el mes de febrero de 2018, el Secretario General del IIO Kräuter aprovechó la oportunidad de la reunión anual de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) celebrada en Ginebra para visitar la sede central de la **Asociación para la Prevención de la Tortura (APT)**.

En los últimos años, el IIO ha creado una cooperación muy sólida y productiva con la APT, cooperación que se ha mostrado particularmente fructífera cuando se trata de organizar iniciativas de formación conjuntas centradas en la prevención de la tortura y en el mandato OPCAT/MNP. En este sentido, el IIO ha trabajado estrechamente con la APT en varias ocasiones, como en la formación MNP en inglés y francés celebrada en Grand Bassam (Costa de Marfil) el año pasado, o en el ciclo de formación MNP del IIO celebrado recientemente en Europa.

En su intento por llevar más allá esta exitosa relación y por encontrar nuevos proyectos que amplíen su colaboración con el IIO, la APT propuso la firma de un Memorándum de Entendimiento, para formalizar unas ya de por sí sólidas relaciones existentes entre las dos organizaciones asociadas. Así, el Memorándum de Entendimiento se firmó el 22 de febrero de 2018.

La APT fue fundada en 1977 por el banquero y abogado suizo Jean-Jacques Gautier. Durante estos 40 años, la APT ha desarrollado una perspectiva y un conocimiento global y único sobre todos los aspectos de la prevención de la tortura. La organización promueve la transparencia en todos los lugares en los que las personas están privadas de libertad, y apoya a los gobiernos, a los sistemas de justicia y a los Mecanismos Nacionales de Prevención (MNP) para adoptar acciones eficaces tendentes a prevenir la tortura y otros tipos de maltrato.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

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

Entre estos muchos visitantes, una delegación de Corea del Sur visitó la Secretaría General del IIO en septiembre de 2017. La delegación estuvo presidida por el **Ombudsman de la Provincia de Gangwon**, e incluyó a representantes de la división de auditoría y de las oficinas de servicios civiles generales de distintas ciudades de Corea del Sur. La visita resultó de particular interés para la comisión del Ombudsman de la Provincia de Gangwon, cuya oficina se había convertido en miembro del IIO recientemente; así, la delegación mostró gran interés por los servicios y las actividades del IIO.

En el mes de octubre de 2017 el antiguo Presidente del IIO, **William Angrick**, aprovechó la oportunidad de un viaje por Europa para visitar también la sede central del IIO. El Sr. Angrick, a quien se concedió el título de Miembro Honorario Vitalicio del IIO por los extraordinarios servicios prestados para el Instituto como Presidente, fue puesto al corriente de los logros y avances más recientes del IIO.

Durante su tiempo como Presidente del IIO, Angrick puso en marcha su visión del IIO como organización auténticamente internacional que fomenta la cooperación y el intercambio entre instituciones de ombudsman, y que pone por delante las necesidades más importantes de sus miembros, como la formación, la investigación o el apoyo financiero de los proyectos en las Regiones. Fue uno de los más fervientes defensores del traslado de la Secretaría General a Viena, y se mostró complacido al ver los avances conseguidos en la ejecución de proyectos y servicios que, durante su tiempo en activo en el IIO, estaban aún en fase de planificación (o incluso muy lejos de alcanzar su madurez).

En el mes de diciembre de 2017, un grupo procedente de la **Asociación de Estudiantes de la Administración Internacional de la Sorbona** visitó la Secretaría General del IIO. El propósito de la visita fue obtener un conocimiento más detallado del funcionamiento de esta organización global. Günther Kräuter, Secretario General del IIO, contestó a las múltiples preguntas planteadas y tuvo

ocasión de exponer con detalle el propósito, la composición y las funciones del IIO. Los invitados se mostraron especialmente interesados en el concepto de independencia de las instituciones del ombudsman, así como en el vínculo entre el IIO y las organizaciones de la sociedad civil.

El 25 de junio de 2018, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, dieron la bienvenida a una delegación del **Control Yuan** de Taiwán, con el Presidente Chang Po-ya a la cabeza, para un intercambio de conocimientos en Viena. El Presidente Tyndall y el Secretario General Kräuter presentaron las distintas formas en las que el IIO apoya a sus instituciones miembro, incluyendo subvenciones para conferencias y eventos regionales, la publicación de los documentos de mejores prácticas y estudios, o el apoyo a instituciones de ombudsman bajo amenazas, haciendo especial hincapié en la importancia de la cooperación internacional con Naciones Unidas, que el IIO confía en seguir intensificando en los próximos años. El Presidente Chang Po-ya informó sobre los planes del gobierno taiwanés de fundar una comisión de derechos humanos, probablemente como parte del Control Yuan, razón por la cual la institución se mostró interesada en utilizar la red del IIO para iniciar a sus miembros en el trabajo de las instituciones de derechos humanos antes de emprender esta nueva línea de trabajo. El Presidente Tyndall y el Secretario General Kräuter valoraron positivamente este proyecto, y esperan mantener una futura cooperación en tal sentido.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

FORO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN DE KIRGUISTÁN

En el mes de septiembre de 2017, el Ombudsman de la República de Kirguistán, Kubat Otorbaev, organizó un Foro Internacional sobre «*The role of the Ombudsman in improving normative and legal acts in the field of human rights*» («El papel del ombudsman en la mejora de la normativa y los actos legales en el ámbito de los derechos humanos»).

Instituciones de ombudsman de Europa y Asia Central, representantes de organizaciones internacionales, INDH y ONG se reunieron en Biskek con ocasión del 15º aniversario de la institución del Ombudsman de la República de Kirguistán con el fin de intercambiar opiniones sobre temas tales como la reforma del sistema penitenciario, el papel del ombudsman, el ejercicio de los derechos de sufragio por parte de los ciudadanos, la reforma judicial y los derechos humanos, así como los derechos de los niños.

En su discurso inaugural, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, subrayó la importancia de unas instituciones de ombudsman independientes para conseguir una mejor protección de los derechos humanos.

La Presidenta del Comité de Naciones Unidas de los Derechos del Niño, Renate Winter, habló sobre su propia experiencia a partir del trabajo en los Órganos de Tratados de Naciones Unidas, y pronunció un vibrante discurso en defensa de la tolerancia cero con la tortura. Se adoptó una resolución animando a una mayor interacción entre los presentes para promover y proteger los derechos humanos.

20º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE RUMANÍA

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, el Secretario General, Günther Kräuter, y la Vicepresidenta de la Región de Europa del IIO, Catherine De Bruecker, asistieron a una serie de importantes eventos celebrados en Bucarest para conmemorar el 20º aniversario de la Institución del Defensor del Pueblo Rumano, entre los que se incluyó una Conferencia Internacional de Derechos Humanos sobre temas como «*Ombudsman's political independence in the future*» («La independencia política del ombudsman en el futuro») y «*Ombudsman's role in eliminating discrimination*» («El papel del ombudsman en la erradicación de la discriminación»).

Durante su discurso en la celebración del aniversario, el Presidente del IIO Peter Tyndall subrayó la importancia de unas instituciones de ombudsman sólidas e independientes, algo que exige que dispongan de recursos suficientes para poder seleccionar y nombrar a su propio personal y, sobre todo, para mantener la autoridad en el entorno público en que se encuadran, y manifestó su satisfacción por el hecho de que el Defensor del Pueblo Rumano de cumplimiento a estos criterios, destacando en especial los esfuerzos realizados para la creación de la oficina en Rumanía y el éxito conseguido.

COMITÉ EJECUTIVO

El 17 de octubre de 2017 el Comité Ejecutivo del IIO celebró, organizada por la Oficina del Presidente del IIO Peter Tyndall y mediante videoconferencia, una reunión intermedia del Comité Ejecutivo del IIO.

El Presidente y los Vicepresidentes Primero y Segundo, el Tesorero y el Secretario General, Günther Kräuter, se reunieron por primera vez por medios electrónicos. Tras la decisión que adoptara la Junta en su reunión de Viena de abril de 2017, se invitó a los Presidentes Regionales de las Regiones que actualmente no tienen representación en el Comité Ejecutivo a unirse a la reunión en calidad de observadores, y el Presidente Tyndall se complació en dar la bienvenida a la videoconferencia a la Presidenta Regional de la Región de África, Caroline Sokoni, y a la de la Región de Caribe & América Latina, Nilda Arduin.

La reunión proporcionó el marco para el debate sobre los avances en diversos proyectos del IIO, como la publicación de la historia del IIO, los siguientes números de la serie de Documentos de Mejores Prácticas del IIO, eventos de formación pasados e inminentes, situación económica o eventos planeados para la conmemoración del 40º aniversario del IIO en 2018.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, aprovechó también la oportunidad que suponía la presencia de la Presidenta Regional Arduin para expresar una vez más la solidaridad del IIO con el Caribe, y, en especial, con los colegas de las islas que han sufrido este año las consecuencias más duras del huracán Irma.

REUNIÓN ANUAL DE LA JUNTA EN TORONTO

La reunión anual de la Junta Directiva del IIO tuvo lugar entre los días 1 y 4 de mayo de 2018 en Toronto (Canadá), en homenaje al país en que se fundó el IIO hace 40 años. Paul Dubé, Presidente Regional del IIO para América del Norte y Ombudsman de Ontario, y su oficina se ofrecieron generosamente a organizar el evento.

Se reunieron Directores del IIO procedentes de las seis Regiones, debatiendo sobre aspectos de actualidad, los logros pasados y los futuros desarrollos y proyectos. La Junta aceptó a once nuevos miembros de África, Asia Austral & Pacífico, Caribe & América Latina, Europa y América del Norte, tres de ellos como miembros del IIO con derecho a voto.

Se acordó por unanimidad poner de nuevo a disposición de los miembros el exitoso programa de subvenciones regionales del IIO para el ejercicio de afiliación 2018/2019. En los próximos meses, la Secretaría hará un llamamiento a los miembros instándoles a presentar sus respectivos proyectos.

Otro de los focos fueron las nuevas iniciativas de formación para el siguiente ejercicio de afiliación, una primera toma de contacto sobre la nueva reforma de los Estatutos y una primera revisión de la puesta en marcha del Plan Estratégico del IIO.

Esta reunión de la Junta estuvo precedida por un evento paralelo en la sede de Naciones Unidas en Nueva York tendente a la presentación de la publicación de «*A Mission for Justice – The International Ombudsman Institute 1978-2018*» («Una misión para la justicia: el Instituto Internacional del Ombudsman 1978-2018»), y a abrir el debate sobre un mayor compromiso entre Naciones Unidas y el IIO, así como en relación con la agenda 2030.

NUEVOS DIRECTORES ELEGIDOS EN LAS REGIONES

REGIÓN DE ÁFRICA

Finalizada la vigencia en el cargo de N’Golo Coulibaly, Mediador de Costa de Marfil, había de cubrirse la vacante de uno de los Directores de la Región de África. La Presidenta de la Región, Caroline Sokoni, adoptó las medidas necesarias para cubrir el cargo vacante y comunicó a la Secretaría General del IIO que Alioune Badara Cissé, Mediador de Senegal, fue elegido Director de África en febrero de 2018.

Alioune Badara Cissé tiene un grado en lenguas extranjeras aplicadas (inglés y español) por la Universidad Cheikh Anta Diop de Dakar y la Universidad de Saint-Étienne en Francia. Tiene varios títulos en Francia, como un grado en Derecho Internacional Público por la Universidad de Ciencias Sociales de Toulouse, o un máster en lenguas aplicadas de la Universidad de Toulouse le Mirail.

En 1992, Cissé recibió una beca del Programa de Becas Huber Humphrey para una estancia académica en Minnesota (EE.UU.) durante la que se graduó en Liderazgo e Innovación por el Instituto de Administración Pública de la Universidad de Minnesota.

Su bagaje académico, poco habitual, y su fuerte capacidad de liderazgo le llevaron a ocupar varios cargos de gran responsabilidad, como el de asesor especial del Primer Ministro de Senegal. En el mes de agosto de 2015, Cissé fue nombrado Mediador de la República de Senegal.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

En 2017, Peter Hourihan se retiró de su cargo de Ombudsman de Alberta. En el mes de julio, Marianne Ryan fue designada la novena Ombudsman de Alberta, asumiendo asimismo el cargo de Peter Hourihan como una de los Directores de América del Norte en la Junta Directiva del IIO.

La Sra. Ryan se unió a la Real Policía Montada de Canadá (RCMP) en 1982, tras graduarse en arte por la Universidad de Western Ontario, y ha tenido una exitosa carrera de 35 años durante la que ha estado en contacto con los pueblos de Manitoba, Columbia Británica, y Alberta.

Su primer cargo fue en Manitoba, donde dedicó su tiempo a tender puentes entre las comunidades indígenas; cuenta con una amplia experiencia en la policía operativa, tanto en el ámbito local como en el nacional y en el internacional, dirigiendo grandes investigaciones relacionadas con grupos del crimen organizado involucrados en múltiples actividades delictivas, entre las que cabe mencionar el tráfico de drogas, los beneficios del crimen y el crimen organizado.

REGIÓN DE ASIA

En el mes de junio de 2017 finalizó el cargo de Yung-hoon Sung como Presidente de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) de Corea, quedando vacante, en consecuencia, el cargo de uno de los Directores de Asia de la Junta Directiva del IIO.

El Presidente de la Región de Asia, Asad Aashraf Malik, se puso en contacto con el Secretario General en relación con el nombramiento de un Director Regional para la Región de Asia, y la Secretaría General ayudó complacida a la organización a celebrar una votación electrónica para cubrir el puesto vacante.

Dos candidatos se presentaron para la elección: Un-Jong Pak, Presidenta de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea, recibió el mayor número de votos y fue proclamada Directora de Asia. En su carta de aceptación, la Sra. Pak manifestó su gratitud afirmando que: «Es un gran honor para mi haber sido elegida y acepto agradecida el cargo de Directora de la Región de Asia del IIO. Centraré mis esfuerzos en el desarrollo del IIO y de la institución del ombudsman, así como en la colaboración activa en la Región de Asia del IIO».

REGIÓN DE EUROPA

A finales de 2017 expiró la vigencia del cargo de Lucía Franchini como Ombudsman de Toscana (Italia), lo que la obligó a dejar su cargo como una de los Directores Europeos en la Junta Directiva del IIO. Según los estatutos de la Región de Europa, este cargo vacante es cubierto de forma automática por uno de los Directores del ámbito europeo, y así Ülle Madise, Canciller de Justicia de Estonia, asumió el puesto vacante en la Junta Mundial del IIO.

Este cambio dejó vacante un puesto en la Junta Regional de Europa, y en el mes de diciembre de 2017, el Presidente Regional, Rafael Ribó, celebró, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8(d) de los estatutos de la Región de Europa, una votación electrónica para cubrirlo.

Se presentaron a la elección tres candidatos, uno de los cuales retiró su candidatura durante la votación electrónica. Emitieron su voto dentro del plazo indicado un total de 47 miembros con derecho a voto y al corriente de pago. Como resultado de la votación electrónica, el Ombudsman de Grecia, Andreas Pottakis, fue nombrado nuevo miembro de la Junta de Europa.

En el ejercicio financiero 2017/2018 el IIO generó una cifra de negocios muy aceptable. Los activos acumulados permitieron al IIO financiar un creciente número de iniciativas. En todo momento se ha dado cumplimiento al principio básico de estabilidad económica. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta Directiva.

La Defensoría del Pueblo de Austria, en su calidad de anfitrión del IIO, siguió recibiendo fondos del gobierno austriaco destinados a la financiación de actividades internacionales y al funcionamiento de la Secretaría General. Del total de 417 278,00 euros, 145 750,00 se destinaron a financiar las actividades de la Oficina del IIO, y 271 528,00 a salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales de las tres personas empleadas a tiempo completo y dos interinos. La segunda (y secundaria) fuente de financiación del IIO (con 143 350,00 euros) procedió de sus miembros.

SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo a que se refiere este informe, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 228 817,00 euros, siendo de 261 477,00 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2018. Los fondos del IIO resultaron suficientes para permitir el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contenidas en los proyectos planeados para el periodo 2016/2017 y para los periodos anteriores:

Proyectos previstos para 2017/2018 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros)
Subvenciones regionales 2012/2013	5,500.00
Subvenciones regionales 2014/2015	7,000.00
Subvenciones regionales 2015/2016	20,503.00
Subvenciones regionales 2017/2018	42,000.00
Fondo de emergencia para la región del Caribe	8,000.00
Estudio comparativo de África (importe pagadero en 3 plazos)	47,000.00
Historia del IIO	50,000.00
Gastos de desplazamiento del IIO	10,000.00
Gastos de interpretación del IIO	15,000.00
Formación MNP en Viena (septiembre 2017)	28,000.00
Aportación a la formación en Estonia (enero 2018)	10,000.00
40º aniversario del IIO	10,000.00
Auditoría del IIO 2017/2018	3,120.00
TOTAL	256,123.00

CUOTAS DE AFILIACIÓN

En 2017/2018, los ingresos del IIO procedentes de las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 143 350,00 euros. Esta cifra está el mejor resultado logrado desde la fundación del IIO. Está basado en los pagos de cuotas de afiliación durante el período de este informe y periodos anteriores.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Tras la admisión de tres nuevos miembros con derecho a voto en la reunión de la Junta en Toronto el mes de mayo de 2018, el número de miembros con derecho a voto del IIO ascendió a 191. Se acordó que los tres nuevos miembros con derecho a voto podrían empezar a abonar sus cuotas de afiliación en el periodo de suscripción 2018/2019, por lo que, a la hora de calcular el porcentaje de miembros con derecho a voto al corriente de pago al final del periodo al que se refiere el informe, únicamente se han tenido en cuenta los 188 miembros «antiguos». De esos 188 miembros «antiguos» con derecho a voto del IIO, 147 pagaron su cuota de afiliación 2016/2017 (es decir, un 75%).

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
África	14	13
Asia	14	8
Asia Austral & Pacífico	16	2
Caribe & América Latina	13	12
Europa	74	10
América del Norte	11	1
TOTAL	142	46

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2017/2018.

*los antes llamados miembros asociados y individuales

AUDITORÍA EXTERNA

Ernst & Young auditó los libros contables del IIO el 12 de julio de 2018. El informe de auditoría se culminó en octubre de 2018. Ernst & Young confirmó que *«todas las operaciones importantes han sido convenientemente reflejadas en los libros, y los fondos del IIO destinados de acuerdo con sus Estatutos. No existen gastos ni ingresos no habituales, y, en especial, no ha habido autocontratación»*.

NOTICIAS DE LAS REGIONES*

REGIÓN DE ÁFRICA

El **Protector Público** de **Zambia** organizó una reunión regional que se celebró en Lusaka en el mes de marzo de 2017. A la reunión asistieron delegados de Botsuana, Burkina Faso, Costa de Marfil, Gambia, Kenia, Lesotho, Malawi, Níger, Policía de la Provincia Cabo Occidental de Sudáfrica, Sierra Leona, Sudáfrica, Sudan, Uganda, Yibuti, Zambia y Zimbabue, que se reunieron para debatir sobre asuntos tales como (a) las propuestas para fundar una Secretaría Regional permanente de la Región de África del IIO; (b) la reforma de los estatutos de la Región de África del IIO; (c) el estudio comparativo africano, y (d) el desarrollo de un plan estratégico para la Región.

La Oficina del **Ombudsman** de **Malawi** organizó la Formación Regional de África sobre «*Role of Ombudsman Institutions in Promoting and Enforcing Accountability Ethics and Transparency in the Public Sector*» («El papel de las instituciones de ombudsman en la promoción y ejecución de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas en el sector público»), celebrada entre los días 5 y 9 de febrero de 2018 en Lilongüe. A la formación, que contó con la honorable asistencia del Presidente del IIO Peter Tyndall, acudieron delegados de varias instituciones de ombudsman de África. Con la formación se perseguía fortalecer el papel de las instituciones de ombudsman en la promoción de la transparencia, la ética y la rendición de cuentas en el sector público. Los objetivos fueron:

- construir y mejorar las competencias de los ombudsman y de su personal en la promoción de la buena gobernanza y la rendición de cuentas a través del intercambio de información, la evaluación comparativa y la integración de diversos aspectos técnicos del trabajo de los ombudsman;
- debatir sobre los mecanismos de fortalecimiento y reorientación del ombudsman en el inestable entorno africano; y,
- fraguar asociaciones y coaliciones entre instituciones de ombudsman y otras personas interesadas para una eficaz promoción de la transparencia y la rendición de cuentas.

En su misión de promoción de la transparencia, la integridad y la ética entre los líderes, el **Ombudsman** de **Gambia** se aseguró de que todos los Ministros realizaran una declaración de bienes ante el Ombudsman, incluyendo a la totalidad de los funcionarios de alto rango que ocupan los cargos de Secretario Permanente, Secretarios Permanentes Adjuntos, directores generales de empresas estatales y demás directores del servicio público de Gambia. Se trata

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

de un logro trascendental en el sentido de que puede ayudar a frenar el acopio de patrimonio obtenido de forma ilícita por parte de los líderes. La declaración de bienes se realiza al amparo del artículo 223 de la Constitución, que establece el mandato de que todos los funcionarios públicos remitan al ombudsman, en el momento de su nombramiento, en el de su cese en el cargo y cada dos años, una declaración escrita de todas sus propiedades y activos, así como de sus deudas, tanto de los que posean de forma directa como de aquellos de los que sean propietarios indirectos. El Ombudsman se reunió también con el Director General y con personal de algunas de las cárceles, para hablar con ellos sobre algunas cuestiones clave relacionadas con la visita del Ombudsman a sus instalaciones. Se remitirá al Presidente, al Jefe de Justicia, a la Asamblea Nacional, al Ministerio del Interior y a todas las personas interesadas un informe sobre esta reunión. La Oficina también planea celebrar un taller de trabajo para sensibilizar a las personas interesadas clave, incluyendo los medios de comunicación, sobre sus actividades recientes, en especial sobre la declaración de bienes y sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos en Gambia.

Con el fin de asegurarse de que accede a los servicios del **Ombudsman de Guinea** el mayor número de personas posibles, se creó y puso en marcha una aplicación móvil. Ahora, las personas pueden presentar sus quejas a través de esta aplicación. Además de esto, se ha dado un nuevo diseño al sitio web, con el fin de garantizar que se suben los nuevos avances para que la gente pueda seguir las actividades del Ombudsman y acceder a los servicios. La institución organizó un taller de trabajo formativo para los corresponsales del Ombudsman en ministerios y departamentos, con el fin de dotarles de los conocimientos suficientes sobre el papel y las funciones del Ombudsman.

En el año 2017 se cumplió el 2º aniversario del mandato de Alioune Badara Cissé como **Ombudsman** de la República de **Senegal**. La Oficina del Ombudsman gestiona las quejas recibidas de los usuarios de los servicios públicos, pero también resuelve casos a través de mediación, como por ejemplo la crisis en el Hospital Regional Saint-Louise, que duró tres meses, la mediación por el retraso en el pago de deudas con los antiguos trabajadores de los servicios de eliminación de residuos, o una larga crisis en el sector educativo relacionada con la organización de los exámenes de las escuelas superiores. Asimismo, el Ombudsman recorrió el país visitando ocho de las catorce regiones administrativas, en las que trató de concienciar tanto a ciudadanos como a empleados del sector público sobre el trabajo de la Oficina. La Oficina participó igualmente en varias conferencias regionales e internacionales, como en un seminario sobre mecanismos de prevención de la tortura celebrado en Abiyán o la reunión regional del IIO celebrada en Malawi. En el mes de febrero de 2018, el Sr. Cissé fue elegido nuevo Director Regional, representando a los países francófonos. La elección se produjo durante la formación de la Región de África del IIO celebrada en Malawi.

La **Ombudsman** de **Burkina Faso**, la Honorable Alima D. Traore, se retiró al término de su mandato en 2017. En su lugar, se nombró nuevo Ombudsman de Burkina Faso a Saran Sérémé Séré.

La vigencia del cargo de los **Comisionados en la Comisión de Justicia Administrativa de Kenia** finalizó en el mes de octubre de 2017. Aún no se ha procedido a nombrar al Presidente ni a los Comisionados.

El 20 de julio de 2017, y en virtud del Decreto N°2017-478, el **Ombudsman** de **Costa de Marfil**, el Honourable N'golo Coulibaly, dejó la Oficina para asumir un nuevo nombramiento como Presidente de la Alta Autoridad para la Buena Gobernanza, jurando su cargo el 10 de enero de 2018. A Coulibaly le sucedió en el puesto Adama Toungara, nombrado Ombudsman de Costa de Marfil en el mes de abril de 2018. Toungara, que ha ocupado cargos importantes, principalmente en el sector minero y en el de la energía, aceptó el nombramiento manifestando su compromiso con el fiel cumplimiento de su mandato, con respeto a la Constitución. Tras un violento enfrentamiento en el noreste del país (concretamente en la región de Boukani), y al amparo de sus facultades relacionadas con la gestión de conflictos comunitarios y con el fortalecimiento de la cohesión social, el Ombudsman tomó parte en la resolución de la crisis, celebrando un seminario de formación sobre diversos temas vinculados con la paz y la cohesión social, en estrecha colaboración con el Ministerio para la Mujer, con la Protección de los Niños y la Solidaridad (MFPES), y con la Comisión Nacional para los Derechos Humanos de Costa de Marfil (CNDHCI).

En el mes de enero de 2018, la Oficina del **Ombudsman** de **Sierra Leona** anunció el prematuro fallecimiento del Juez Cowan, el anterior Ombudsman de Sierra Leona. Cabe recordar que el Juez Cowan lideró la transformación de Oficina del Ombudsman desde su naturaleza ejecutiva a su carácter de Ombudsman Parlamentario.

REGIÓN DE ASIA

El **Ombudsman Federal de Pakistán** se centró en mejorar la eficiencia, lo que tuvo como resultado un incremento del 400% en el número de casos despachados, optimizando el procedimiento para los reclamantes. Asimismo, la Oficina desarrolló un avanzado sistema de gestión de quejas.

La **Comisión para la Integridad y contra la Corrupción de Jordania** intensificó su lucha contra la corrupción. Se promulgó la nueva ley sobre integridad y anticorrupción y se aprobó la Estrategia Nacional para la Integridad y Contra la Corrupción 2017-2025, que constituye la piedra angular de las normas de cooperación de las instituciones públicas y administrativas, teniendo como objetivo la consolidación de los principios del Estado de Derecho, la buena gobernanza y la transparencia.

La Oficina de la **Organización de Inspección General (GIO) de Irán** construyó una academia con instalaciones auxiliares, con el fin de crear concienciación sobre el papel y las funciones de la institución del ombudsman. La moderna estructura de la academia fue levantada siguiendo estándares arquitectónicos globales. Además, la Oficina elaboró un borrador de estatutos que contienen la base legal y las cláusulas funcionales de la academia, y creó un vínculo académico entre la academia y otras universidades. Igualmente, la GIO elaboró un detallado programa educativo.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) de Corea** dirige un portal de comunicación online del gobierno en general (e-People) y una plataforma de participación online (People's Idea Box). La ACRC creó 110 Centros de Llamadas del Gobierno (especialmente e-People), que reciben 3,1 millones de quejas civiles y opiniones cada año. La organización fue reconocida por el pueblo como el mejor servicio administrativo, y fue admitida en el Salón de la Fama.

El Presidente de Pakistán encomendó al **Banking Mohtasib (Ombudsman) de Pakistán** la resolución de cuestiones relacionadas con el comercio, la industria y el público en general. El Banking Mohtasib puso en marcha medidas efectivas para resolver controversias bancarias relacionadas con la comunidad empresarial y promovió la profesionalización, las competencias y la confianza, valores que conducirán a la confianza pública.

La **Oficina de Evaluación Administrativa (AEB)** del Ministerio del Interior y Comunicaciones (MIC) de **Japón** propició la resolución de quejas y realizó mejoras en la administración pública. La AEB recibió aproximadamente 164 000 quejas. En el mes de noviembre de 2017, el Ministerio del Interior y Comunicaciones suscribió un Memorándum de Colaboración con el Ombudsman de Uzbekistán.

El **Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán)** puso su foco en resolver quejas y abordar causas de mala gestión en las agencias gubernamentales. La Oficina decidió dar prioridad a los casos difíciles relacionados con viudas, huérfanos, pensionistas, personas discapacitadas y personas que viven por debajo del umbral de la pobreza. Se organizó un seminario que se centró en el sector sanitario y en la revisión de los establecimientos sanitarios y su rendimiento, identificando las carencias del sistema de salud y trazando una estrategia para una mejor prestación de los servicios, en coordinación con otras personas interesadas.

El **Ombudsman Provincial de Khyber Pakhtunkhwa (Pakistán)** puso en marcha medidas para ofrecer algún tipo de resarcimiento a la comunidad frente a la mala administración. La Oficina planea ampliar su alcance a las zonas remotas, con el fin de ofrecer a los ciudadanos de a pie una justicia rápida y barata. Durante el año 2017, el Ombudsman recibió un total de 1270 quejas, admitió 480, resolvió 486 y rechazó 304.

El **Ombudsman Tributario Federal (Pakistán)** simplificó el procedimiento para facilitar la labor de los reclamantes. Las personas interesadas han valorado positivamente el compromiso temporal para la resolución de quejas. La Oficina desarrolló y lanzó un sistema de información sobre gestión de quejas (CMIS) que garantiza una comunicación sin papel, con un vínculo directo con la Junta Federal de Tributos.

El **Ombudsman Principal de Tailandia** envió una delegación oficial de visita a Malasia, donde mantuvieron una importante reunión con el Departamento del Primer Ministro de Malasia y con el Director General de la Oficina de Quejas Públicas (PCB). La Oficina firmó un Memorandum de Entendimiento con el Ombudsman de la República de Uzbekistán. El Ombudsman de Tailandia también pronunció una conferencia especial en Tailandia sobre «*Legal Mandates of the Ombudsman and Ombudsman's Role in Promoting Good Governance*» («Los mandatos legales del ombudsman y su papel en la promoción de la buena gobernanza»).

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Noviembre de 2017 fue un mes importante para la Región de Asia Austral & Pacífico. Gracias al apoyo incondicional de la Oficina del Ombudsman de Australia Occidental, entre los días 28 y 30 de noviembre se celebraron en Perth (Australia) tres eventos regionales, incluyendo una conferencia, una reunión de negocios y una formación. La **Conferencia de la Región de Asia Austral & Pacífico** contó con más de 50 participantes, con debates que versaron sobre los siguientes temas:

- el compromiso con los pueblos autóctonos;
- los retos singulares de las oficinas de ombudsman en la Región de Asia Austral & Pacífico;
- el papel cambiante del ombudsman.

A la sesión de formación del último día del programa asistieron más de 30 participantes. El Ombudsman de la Commonwealth habló sobre «*Leading Organizational Renewal*» («Liderando la renovación organizativa»), y la Oficina del Ombudsman de Hong Kong hizo una presentación sobre «*Effective and Efficient Investigation*» («Investigación efectiva y eficiente»).

La **reunión de negocios de la Región de Asia Austral & Pacífico** fue convocada por la Presidenta de la Región, Connie Lau (Ombudsman de Hong Kong). La reunión contó con la asistencia de trece miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico, que aprovecharon la ocasión para compartir su visión sobre diversos asuntos. Durante la reunión se sugirieron los siguientes temas para un futuro programa de formación IIO/Región de Asia Austral & Pacífico:

- sistema de gestión de quejas electrónicas;
- modelos de informes de investigación;
- resolución temprana de quejas;
- evaluación y control del propio rendimiento del ombudsman;
- investigación de casos en prisiones;
- gestión de quejas en general;
- facultades jurisdiccionales de los ombudsman en distintas partes del mundo;
- medios para defender y proteger los derechos humanos;
- protección de los derechos e intereses de los pueblos indígenas y de las personas desplazadas;
- medios para garantizar la buena gobernanza; e,
- inspecciones OPCAT.

Gracias al importante apoyo prestado por el Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Peter Boshier, en el mes de abril de 2018 se lanzó un **boletín electrónico** para facilitar el intercambio de información entre los miembros.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (NSW)** de **Australia** informó de los importantes cambios introducidos en las funciones sobre quejas y cumplimiento policial, competencia que fue transferida a una nueva agencia en el mes de julio de 2017, y de algunas facultades relacionadas con discapacitados, transferidas a una nueva agencia de la Commonwealth en julio de 2018. La Oficina está evaluando sus actuales estructuras y procesos para dar cumplimiento a las demandas en curso, y confía en haber culminado esta revisión en octubre de 2018. El Ombudsman colaboró con agencias en la elaboración de la respuesta del NSW a la Comisión Real sobre Respuestas Institucionales al Abuso Sexual de Menores, ofreciendo asesoramiento sobre patrones de conducta denunciados, detención de delincuentes juveniles y estándares de seguridad de los niños. También se están desarrollando trabajos con otras jurisdicciones sobre una mayor armonización de los patrones de conductas denunciados. El Ombudsman presentó cinco informes anuales y ocho informes especiales, y se reunió con el comité de supervisión parlamentaria.

En 2017-2018, el **Ombudsman de Australia Meridional (SA)** recibió 4391 quejas sobre agencias gubernamentales estatales y locales, y culminó 4479. En el mes de diciembre de 2017, la Oficina comenzó a ejercer sus nuevas competencias derivadas del sistema de protección estatal de menores; la Oficina recibió 112 quejas relacionadas con este nuevo ámbito competencial. El Ombudsman de Australia Meridional investigó formalmente un total de 105 quejas, emitiendo un total de 66 recomendaciones para subsanar errores administrativos, mala gestión administrativa y conducta impropia de funcionarios públicos. En su calidad de revisor externo de las decisiones de la agencia Freedom of Information (Libertad de Información), el Ombudsman recibió 126 solicitudes de revisión externa, y completó 140 (incluyendo solicitudes recibidas el año anterior). Las quejas de los reclusos representaron aproximadamente una tercera parte del total de las quejas recibidas por la Oficina en relación con las agencias gubernamentales estatales. A la vista de esto, el Ombudsman emprendió un programa de visitas a un total de nueve instituciones penitenciarias, se reunió con los comités de reclusos y asistió a foros para la prevención de los fallecimientos de aborígenes bajo custodia en cada centro, con el fin de hablar sobre sus preocupaciones y aumentar la concienciación sobre aspectos de importancia para ellos. Además, la Oficina ofreció formación a funcionarios acreditados de la agencia Freedom of Information y a reclutas del Servicio Correccional, y promovió la concienciación sobre las Directrices de Intercambio de Información de los Gobiernos del Estado para la Promoción de la Seguridad y del Bienestar.

En 2017-2018, el **Ombudsman de Victoria (Australia)** recibió 39 504 contactos, llevó a cabo 3931 investigaciones formales (incluyendo investigaciones sobre 26 quejas de «revelaciones protegidas» —informadores—) y una remisión procedente del Parlamento. La Oficina emitió 119 recomendaciones, de las que fueron aceptadas el 98%, y presentó 12 informes ante el Parlamento. Coincidiendo con el anuncio del gobierno de Australia sobre su intención de ratificar el OPCAT, el Ombudsman de Victoria llevó a cabo una inspección al estilo del OPCAT en las principales cárceles de mujeres de Victoria, con el fin de valorar si Victoria estaba o no preparada para ese Protocolo, y lo que podría suponer en términos prácticos. La Oficina remitió 50 presentaciones sobre el papel del ombudsman a estudiantes, grupos comunitarios y organizaciones gubernamentales tanto estatales como locales. Además, la Oficina organizó 27 talleres de trabajo destinados a empleados de los gobiernos locales y estatal sobre la buena gestión de las quejas y sobre cómo tramitar conflictos de intereses, y lanzó una guía para trabajadores del sector público sobre cómo lidiar con comportamientos desafiantes.

La Oficina del **Ombudsman de Australia Occidental** organizó la 29ª Conferencia de la Región de Asia Austral & Pacífico, a la que asistieron 16 instituciones miembro. La Oficina presentó ante el Parlamento el informe sobre una importante investigación de oficio desarrollada en relación con las formas de prevención o reducción de los fallecimientos de menores por ahogamiento, que incluía 25 recomendaciones, todas las cuales fueron aceptadas. Asimismo, el Ombudsman envió al Ministro para la Policía y al Comisionado de Policía un «*Report on the monitoring of the Infringement Notices provisions of The Criminal Code*» («Informe sobre la supervisión de las disposiciones sobre notificaciones de infracción del Código Penal»). El informe fue presentado ante el Parlamento, y dio lugar a 23 recomendaciones para la Policía de Australia Occidental, todas las cuales fueron aceptadas. Por otro lado, el Ombudsman nombró a Rebecca Poole como Asistente del Ombudsman para Política Estratégica, Proyectos y Relaciones Internacionales; entre otras cosas, ella liderará el compromiso internacional y regional de la Oficina.

El **Ombudsman de Hong Kong (China)** completó la tramitación de 4770 casos de quejas en total; 195 casos estuvieron seguidos de una investigación completa. Tras la conclusión de todas las investigaciones integrales y de las investigaciones directas (realizadas por iniciativa propia), la Oficina elevó un total de 209 recomendaciones; más del 90% de ellas fueron aceptadas por los departamentos gubernamentales y los organismos públicos para su puesta en marcha. A lo largo del año, la Oficina consiguió sus registros más altos en cuanto a número de (1) investigaciones directas, (2) casos de mediación gestionados, y (3) quejas relacionadas con el acceso a la información presentadas ante la Oficina. Además, la Oficina realizó 12 investigaciones directas, elevó 63 recomendaciones, y gestionó a través de mediación un total de 237 casos de quejas, lo que representa un incremento de casi el 80% sobre las del año anterior, y el mayor registro desde la fundación de la Oficina. En lo que respecta al acceso a la información, la Oficina recibió 91 quejas, número nuevamente superior al del año pasado, en el que se computaron un total de 85 quejas en esta categoría.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** recibió 11 509 quejas y completó 11 873; además, fue capaz de sacar adelante 561 quejas antiguas atrasadas. La Oficina vivió también cambios legislativos: la nueva Ley de Aduanas e Impuestos Indirectos de 2018 otorga al Ombudsman una nueva competencia sobre los acuerdos de intercambio de información entre el Servicio de Aduanas de Nueva Zelanda y las agencias del sector privado. Además, el Ombudsman pronto supervisará e inspeccionará también los establecimientos sanitarios privados con departamentos de demencia en los que se recluye a menudo a personas, generalmente mayores, dada su vulnerabilidad. Ello ha de añadirse a las actuales responsabilidades de la Oficina al amparo del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de la ONU (OPCAT), lo que supone una importante expansión de la cantidad de trabajo y del alcance del mandato del Ombudsman. Entre las investigaciones y proyectos especiales cabe destacar la publicación de una serie de nuevas directrices sobre «buena gobernanza» que contiene las bases de la protección del asesoramiento confidencial al gobierno y las opiniones libres y sinceras. En lo que respecta a las relaciones externas, el Ombudsman continuó con su programa de visitas oficiales a los colegas de la Región del Pacífico, en concreto, Islas Cook, Tonga, Samoa, Niue, Tuvalu y Vanuatu. En el mes de junio de 2018 finalizó la vigencia del nombramiento temporal del Ombudsman Donnelly, y la Oficina se convirtió en un Ombudsman único, siendo Ombudsman Principal Peter Boshier.

El **Control Yuan (Taiwán)** organizó cuatro formaciones para el personal tendentes a infundir a los miembros del personal un mayor conocimiento de las normas y estándares internacionales sobre derechos humanos. En el curso de formación participaron un total de 227 personas. En el mes de noviembre de 2017, el Control Yuan celebró un taller de trabajo sobre los derechos humanos de las personas mayores, con el objetivo de obtener un conocimiento más profundo sobre las preocupaciones relacionadas con los derechos humanos de este colectivo en concreto. Al evento asistieron más de 230 personas, incluyendo a Kate Swaffer, Presidenta y Directora General de la *Dementia Alliance International* (Alianza Internacional contra la Demencia). Además, el Control Yuan recibió 16 022 quejas, emitió 301 informes de investigación, destituyó a 29 funcionarios del gobierno y propuso 97 medidas correctoras para las agencias administrativas. Aproximadamente el 83% de los casos de quejas estaban vinculadas con cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

La Oficina del **Ombudsman de Tonga** continuó su activo programa de difusión con la organización de 239 eventos. Se celebraron reuniones con el pueblo en aldeas y ciudades, con especial atención a los jóvenes de las escuelas secundarias, formación profesional y escuelas superiores. Además, se mantuvieron reuniones con funcionarios públicos y empleados de empresas públicas tendentes a promover los principios de la buena gobernanza. En todas estas reuniones, el personal ofreció presentaciones para mostrar lo que es la buena gobernanza y el papel que desempeña la Oficina en su promoción. Con el fin de garantizar que la Oficina quede en la memoria del público en general, se distribuyó diverso material, como folletos, pegatinas, bolígrafos, etc. Se añadió una nueva función al trabajo de la Oficina: una línea telefónica gratuita. Gracias a la ayuda del

programa de Red de la Commonwealth de Australia, el Ombudsman pudo levantar varios carteles publicitarios en gran parte de las islas más alejadas, recordando así al gran público los servicios que puede prestar esta institución. Esta medida hizo crecer el número de quejas recibidas en 2017 hasta las 261, lo que supone un aumento de más del 100% con respecto a 2016. En el mes de abril de 2018, la Oficina publicó su primer informe en su sitio web (www.ombudsman.to). Actualmente, se han añadido al sitio web más informes, con lo que se pretende asegurar que el público conoce los asuntos objeto de investigación e informe. La Oficina celebró su primera «Marcha de Integración», que constituye un llamamiento a los ministros del gobierno y a las empresas públicas a que se conviertan en adalides de los principios de la buena gobernanza. A la marcha asistieron más de 500 personas, y se convertirá en un evento anual.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

En el periodo entre julio de 2017 y junio de 2018 se nombraron nuevos Ombudsman/Comisionados de Quejas en la **Región de Caribe & América Latina**. La crisis desencadenada por el impacto de los huracanes Irma y María en septiembre de 2017 precisó una rápida acción, urgiendo a algunos ombudsman a reconsiderar su decisión de renunciar a su cargo al término de la vigencia del mismo y a aceptar un nuevo nombramiento para guiar a la institución en los tiempos difíciles que se avecinaban con las secuelas del desastre. Se suspendieron las investigaciones de «casos en marcha» y se centró el foco en la reconstrucción de las oficinas dañadas, así como en las necesidades públicas de socorro, recuperación y reconstrucción.

A solicitud del Presidente Regional, el IIO ofreció a la Región una ayuda económica para lanzar una campaña regional tendente a mantener la visibilidad y la relevancia en medio de la desesperación por la que atravesaban varias de las islas. Se distribuyó a lo largo y ancho de la Región un anuncio informativo producido en Sint Maarten, tratando de infundir esperanza y de garantizar al público que el Ombudsman sigue estando vigilante y disponible para el pueblo, se lanzaron varias investigaciones de oficio en la Región, y se realizó el seguimiento y la evaluación de la evolución de las recomendaciones cuyas medidas habían sido aceptadas por las autoridades. A principios de 2018 se inició en **Sint Maarten** una investigación sistémica sobre la preparación del país para enfrentarse a un desastre.

El **Ombudsman de Bermuda** y su equipo trabajaron diligentemente para reducir el número de casos tramitados en el nuevo año, centrándose en mejorar la eficiencia en la gestión de los casos y de las quejas. Está en marcha una investigación sistémica de oficio que se centra en la adecuación de la administración de los servicios que presta el Ministerio de Salud en relación con los mayores en riesgo de abuso y sus investigaciones de las reclamaciones de abusos. La Oficina siguió presionando al Ministerio de Seguridad Nacional y al Departamento de Correcciones para que se pongan en marcha las iniciativas pactadas para fortalecer la gestión de las quejas de las

personas recluidas. Con la introducción de un acceso telefónico directo a través de un sistema de telefonía con pin se consiguió mejorar la accesibilidad de las personas bajo custodia a la Oficina del Ombudsman. El Ombudsman y su equipo siguieron haciendo de la formación su prioridad, tanto en el ámbito local como en el internacional, lo que supuso ampliar la oportunidad de intercambiar conocimientos y de construir relaciones con los colegas. Como actual Presidenta de la CAROA, la Ombudsman de Bermuda fue invitada a pronunciar el discurso de apertura del 15º aniversario del institución de Ombudsman de Curaçao, que versó sobre el papel del ombudsman en la promoción de la buena gobernanza.

Las intensivas campañas de información que el **Ombudsman de Curaçao** llevó a cabo durante los ejercicios 2016 y 2017 tuvieron como resultado un incremento en el número de quejas y peticiones recibidas del 32,50% con respecto al año anterior. El aumento en la carga de trabajo pudo gestionarse gracias a la incorporación al departamento de quejas de la Oficina de dos nuevos miembros. La mayoría de las quejas y peticiones presentadas en 2017 se gestionaron de forma exitosa, en colaboración con el servicio civil. El Ombudsman inició y finalizó varias investigaciones de oficio sobre aspectos tales como la política de inmigración y el abuso sexual de menores. El gobierno (y, en particular, el Ministro de Justicia, responsable de ambas áreas políticas) está debatiendo las recomendaciones elevadas por el Ombudsman en estas investigaciones que guardan relación con los derechos humanos de los menores y los migrantes. Además de los informes formales, el Ombudsman envió varias cartas al gobierno demandándole su atención sobre varios temas importantes, como la ausencia de una legislación sobre la reestructuración de deudas, la insuficiente legislación sobre los abusos de menores o cuestiones de seguridad social (y derechos humanos) relacionadas con los recién nacidos. El Ombudsman instituyó un procedimiento interno de gestión de quejas que posibilita que terceros puedan enviar quejas relacionadas con algunas de las acciones del Ombudsman y de los miembros de su Oficina.

En la **reunión regional de Caribe y América Latina** celebrada el 2 de mayo en Toronto se acordó ampliar la afiliación en el continente Latinoamericano y animar a convertirse en miembros del IIO a los miembros de la Red de INDH de América Latina, así como a las Organizaciones Públicas de Derechos Humanos de las entidades federales de cada país. Se enviaron invitaciones escritas a las correspondientes instituciones, con los antecedentes y objetivos del IIO, poniendo el acento en los beneficios que los miembros obtienen de la cooperación y la asistencia mutua entre instituciones, e informando sobre los requisitos para convertirse en miembro del IIO, instando a las instituciones a ponerse en contacto con su Secretaría General. Se invitó a un total de nueve instituciones nacionales y treinta y dos estatales, destacando que no será sino hasta el próximo año cuando la Junta Directiva se reúna para culminar el proceso de admisión en el IIO.

La **Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)** de **México** preparó un documento de respuesta a las situaciones de desastre titulado «Directrices de Actuación de la CNDH ante situaciones de desastre por sismos de gran magnitud», que fue enviado a los miembros del

IIO. También se remitió al IIO, para su difusión a la afiliación más amplia a través de su boletín de noticias semanal, un documento titulado «Ombudsperson de México, Colombia, Ecuador, Guatemala y Honduras solicitan a la CIDH emita medidas cautelares al gobierno de los Estados Unidos para frenar la separación de familias y proteger los derechos de niñez y adolescencia». El IIO continúa recibiendo información sobre la migración de menores hacia Estados Unidos que siguen pendientes de reunificación. La CIDH (Comisión Interamericana de Derechos Humanos) decidió adoptar las medidas cautelares solicitadas por la CNDH y otras Instituciones Nacionales de Derechos Humanos a favor de los menores migrantes en Estados Unidos pendientes de reunificación.

Para octubre de 2018 está prevista otra reunión de los Directores de la Región de Caribe & América Latina del IIO, a celebrar en México, en el marco del Foro Regional de la Agenda 2030 y los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales. Por otro lado, la CNDH está centrada en los preparativos de la organización de la siguiente reunión anual de la Junta Directiva del IIO en Mérida (México), que tendrá lugar los días 16 y 17 de mayo de 2019, tal y como se acordara en la reunión de Toronto celebrada en el mes de mayo.

Se animó a los miembros de la Región de Caribe & América Latina del IIO a tomar parte en la autoevaluación de su cuota de afiliación anual, de acuerdo con los niveles de la reforma de la estructura de cuotas.

REGIÓN DE EUROPA

CAMBIOS EN LA JUNTA

Como consecuencia de la finalización de la vigencia en su cargo de la Ombudsman de Toscana, Lucia Francini, el Ombudsman de Grecia, Andreas Pottakis, se convirtió en miembro de la Junta de Europa, y Ülle Madise (Canciller de Justicia de Estonia) asumió el cargo europeo en la Junta Mundial. La Junta de Europa celebró reuniones en La Haya (Países Bajos) en el mes de noviembre de 2017, en Tallin (Estonia) en el mes de enero de 2018 y en Vitoria (España) y Toronto (Canadá) en mayo de 2018.

CONFERENCIAS Y TALLERES DE TRABAJO

El Defensor del Pueblo Catalán y Presidente de la Región de Europa del IIO organizó en el mes de abril de 2017 un taller de trabajo sobre «**Human Rights Challenges Now**» («Retos actuales de los derechos humanos») en **Barcelona (España)**, que permitió recopilar distintas opiniones sobre la forma en que está emergiendo un nuevo escenario global para las oficinas del ombudsman. Además, esta plataforma de debate del IIO europeo buscó contribuir a crear concienciación sobre los retos a los que han de hacer frente los defensores de los derechos humanos, como los relacionados con seguridad, la crisis de los refugiados, los continuos movimientos migratorios, el racismo o la xenofobia.

En el mes de noviembre de 2017 se organizó en **La Haya (Países Bajos)** un taller de trabajo sobre «**Own Initiative Investigations**» («Investigaciones de oficio»). Con carácter general, la expresión «de oficio» o «por iniciativa propia» indican que el ombudsman tiene la facultad legal de investigar sobre un tema aun cuando no haya recibido una queja al respecto. El Ombudsman puede tomar conocimiento de ese tema a través de los medios, a través de intermediarios, o por cualquier otra vía. El taller de trabajo tuvo un gran éxito en lo que se refiere al intercambio de experiencias y al debate sobre las mejores prácticas, dilemas, nuevas ideas y otras cuestiones.

En el mes de enero de 2018 se celebró en **Tallin (Estonia)** un taller sobre «**Human Rights in the Digital Age**» («Los derechos humanos en la era digital»), en el que se analizaron los retos actuales que presenta la sociedad digital, y el papel que juega el ombudmsman en la protección de los derechos humanos en la Era Digital. ¿Cómo definir buenos servicios en la Era Digital? ¿Cómo implementar un enfoque interdisciplinar para proteger los derechos de los ciudadanos en la sociedad digital? ¿Qué se consideraría un equilibrio razonable entre la seguridad, el interés público y la privacidad? Estos fueron algunos de los temas abordados en el taller de trabajo. La comparación entre las diferentes situaciones de los distintos países europeos resultó muy interesante, al igual que el aprendizaje a partir de las experiencias de los otros.

En el mes de mayo de 2018 se celebró en **Vitoria (España)** un taller de trabajo sobre «**Environmental Rights**» («Derechos ambientales»), y en octubre de 2018 la Oficina del Ombudsman Federal de Bélgica organizará en **Bruselas** la **Conferencia de Europa del IIO** sobre «The Ombudsman in an open and participative society» («El ombudsman en una sociedad abierta y participativa»).

CONSEJO DE EUROPA

En junio de 2017, el Presidente y la Vicepresidenta de la Región de Europa del IIO mantuvieron reuniones con varias instituciones del Consejo de Europa: el Comisario Europeo para los Derechos Humanos del Consejo de Europa, el Presidente de la Corte Europea de Derechos Humanos, la Secretaría de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), el Jefe de la Dirección General de Derechos Humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa, y el Jefe del Departamento de Asuntos Legales y Derechos Humanos, Secretaría de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa.

El Presidente Europeo, Rafael Ribó, asistió a la **Comisión de Venecia** en 2017, informando sobre los avances del ombudsman y sobre las nuevas noticias de amenazas a estas instituciones, y analizando igualmente los nuevos ámbitos competenciales y los nuevos retos.

El 31 de mayo, el Presidente y la Vicepresidenta de la Región de Europa se reunieron con el Secretario Adjunto de la Comisión para hablar sobre la propuesta del Comité Científico de la Comisión de Venecia de confeccionar una lista de principios constitucionales y legales propios de las instituciones de ombudsman. La Región de Europa del IIO trasladó su total apoyo a la propuesta y se ofreció a colaborar en el trabajo del Comité Científico si se aprobara. La propuesta fue debatida y aprobada en la reunión de la Comisión de Venecia celebrada el 16 de junio.

Un grupo de trabajo de la Comisión de Venecia elaboró una primera versión titulada «*The Venice Principles on the Protection and Promotion of the Ombudsman Institution*» («Los principios de Venecia para la protección y promoción de la institución del ombudsman»). Antes de su presentación y adopción formal por la Comisión de Venecia, se decidió llevar a cabo un amplio proceso de consulta; se esperan los comentarios del IIO para el 5 de junio.

En el mes de mayo de 2018 se reunieron en Estrasburgo la Canciller de Justicia de Estonia, Ülle Madise, la nueva Comisaria de Derechos Humanos, Dunja Mijatović, y Caroline Martin, de la Comisión de Venecia.

En la **reunión de la Comisión de Asuntos Legales y Derechos Humanos** celebrada en Reykjavik (Islandia) el 23 de mayo de 2018, se debatió una moción para la adopción de una resolución sobre la necesidad de establecer un conjunto de estándares comunes para las instituciones de ombudsman; se pidió a la vicepresidenta Catherine De Bruecker que comentara esta resolución, junto con el Ombudsman de Islandia.

OTRAS ACTIVIDADES Y REUNIONES

Durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en Barcelona el 4 de abril de 2017, se acordó la redacción de un inventario de **investigaciones sobre asilo y refugiados**. La razón para esta investigación es que, aunque muchas instituciones de ombudsman han llevado a cabo investigaciones sobre este asunto, no se sabe si los resultados de estas investigaciones puedan ser el origen de un eventual conjunto de estándares: si se pudieran identificar tales estándares, ello podría reforzar el resultado de las investigaciones. Así, el objetivo es determinar si las instituciones de ombudsman comparten una visión común sobre la forma en que ha de realizarse el seguimiento de los solicitantes de asilo y sobre cómo ha de tratarse a los refugiados. Los primeros resultados se presentaron durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en noviembre en La Haya, ofreciendo una primera visión sobre el trabajo de las instituciones de ombudsman de España, País Vasco, Croacia, Austria, Bélgica y Países Bajos, y sus intereses compartidos. El grupo de coordinación de esta investigación estuvo compuesto por el Ombudsman Nacional Holandés y sus colegas griegos y vascos. Los resultados se esperan para el próximo año.

La **Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI)** está en proceso de revisar sus Recomendación Nº 2 de Política General (GPR Nº 2) sobre organismos especializados en la lucha contra el racismo y la intolerancia en el ámbito nacional. La GPR Nº 2 también afecta a las instituciones de ombudsman que actúan como organismos de equidad. A iniciativa de Ülle Madise, la Junta de Europa del IIO decidió comentar las cuestiones surgidas en el borrador de esta GPR, comentarios que fueron enviados a la ECRI por escrito el 9 de mayo de 2017. Además, el borrador fue debatido en el seminario de la ECRI sobre organismos de equidad celebrado los días 23 y 24 de mayo de 2017 en Estrasburgo. Reinier van Zutphen, miembro de la Junta de Europa del IIO y Ombudsman Nacional de Países Bajos, y Olari Koppel, Canciller Adjunto de Justicia de Estonia, asistieron al seminario en nombre de la Junta de Europa del IIO, y participaron también en la conferencia de la ECRI sobre la GPR Nº 2 (estándares para organismos de equidad y ombudsman que realizan esta labor) celebrada el 24 de mayo de 2018 en Estrasburgo.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

En julio de 2017, Marianne Ryan fue nombrada oficialmente 9ª **Ombudsman de Alberta (Canadá)** y 2ª Comisionada de Interés Público, tras la retirada de Peter Hourihan, quien completó su mandato de cinco años. Ryan fue nombrada también Directora de la Región de América del Norte del IIO. Con efectos desde el 1 de abril de 2018, el mandato del Ombudsman se ha ampliado a los fines de incluir investigaciones de quejas vinculadas con las municipalidades. Como preparación para esta ampliación competencial, la Oficina inició un análisis jurisdiccional de otras oficinas de ombudsman provinciales con esta misma competencia; el análisis resultante determinó que cabe esperar un crecimiento de las quejas de al menos un 30%. Para prepararse para este incremento, la Oficina se embarcó en una iniciativa para toda la organización destinada a mejorar las operaciones mediante la adopción de procesos de resolución temprana, la adición de cinco nuevos cargos al personal, y la introducción de cambios estratégicos en la comunicación y el alcance (como la actualización del sitio web o series de vídeos de YouTube). En 2017, la Oficina celebró su 50º aniversario como el primer ombudsman parlamentario de Canadá.

El Ombudsman de la Real Policía Montada de Canadá solicitó mediante la oportuna Orden de Requerimiento, una copia de los archivos y registros de las investigaciones del **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)**, solicitud a la que la Oficina rehusó dar cumplimiento. El Ombudsman interesó una revocación de la Orden de Requerimiento y el Tribunal Provincial acordó su modificación (en lugar de su revocación), instando a la Oficina a elaborar un resumen de la información (es decir, sin incluir los nombres de los informantes ni sus declaraciones). La Oficina solicitó de nuevo la revisión judicial de la resolución del Tribunal Provincial, solicitud que fue desestimada, al igual que las subsiguientes apelaciones interpuestas ante el Tribunal de Apelaciones de Nueva Escocia y el Tribunal Supremo de Canadá. El Tribunal de Apelaciones de Nueva Escocia acogió el enfoque del juez del Tribunal Provincial de equilibrar los intereses del orden público y el carácter confidencial de las investigaciones del Ombudsman, en una decisión que invocaba también la «aplicación del principio de proporcionalidad». En el mes de octubre de 2017, el Ombudsman organizó una cumbre juvenil que reunió a jóvenes de toda la provincia para hablar sobre cuestiones de su interés y sobre la forma en que les gustaría ver el apoyo del Ombudsman y su compromiso con la evolución de los jóvenes. Tras la cumbre, el Ombudsman involucrará a jóvenes en la fundación de un Comité de Asesoramiento Juvenil del Ombudsman. Durante este periodo, la Oficina recibió también a un estudiante del Programa Máster sobre Derechos de los Menores de la Universidad de Génova, y elaboró un breve vídeo adaptado a los más jóvenes, en el que, con la ayuda de un narrador de nueve años, se explica el papel y el mandato de la Oficina (el vídeo será publicado en el sitio web). Las sesiones de formación y orientación para los funcionarios designados al amparo de la Ley de Revelación de Actos Indebidos de Interés Público son constantes, ante la significativa ampliación del listado de organismos gubernamentales tras las recientes reformas introducidas en la Ley.

Para la Oficina del **Ombudsman de Ontario (Canadá)** fue otro año destacado. Bajo las directrices del Ombudsman Paul Dubé, Presidente de la Región de América del Norte del IIO, la Oficina hubo de lidiar con 21 154 quejas, de las cuales el 63% se cerraron en el plazo de dos semanas. El Ombudsman completó su primera investigación sobre los consejos escolares. Dubé elevó un total de 42 recomendaciones tendentes a mejorar la seguridad y fiabilidad del transporte de estudiantes, tras una serie de importantes interrupciones y retrasos consecuencia de la falta de conductores en el otoño de 2016. Se aceptaron la totalidad de las recomendaciones, muchas de las cuales fueron puestas en funcionamiento de forma inmediata. Actualmente, el Ombudsman está llevando a cabo varias investigaciones sistémicas, incluyendo una investigación sobre la forma en que la provincia notifica a los conductores las suspensiones de sus permisos de conducir y su restablecimiento en caso de suspensión por impago de multas: los conductores pueden estar años sin saber que sus permisos han sido objeto de suspensión, circunstancia que a menudo descubren a través de su compañía de seguros o de la policía, y no ya del Ministerio. La Oficina está también llevando a cabo una investigación sobre una reunión del consejo municipal de la que se expulsó a un periodista y bloguero cuyas pertenencias fueron incautadas por parte de los miembros del consejo. En el mes de octubre de 2017, el Ombudsman acogió a más de 70 investigadores procedentes de todas partes de Canadá y del resto del mundo, dándoles la bienvenida a la formación «*Sharpening Your Teeth*» («Afilando sus Dientes»). La formación de este año contó con la asistencia de los Ombudsman de Bermuda y de Botsuana, así como de personal procedente de agencias de investigación de Reino Unido, Nuevo Brunswick y Nueva Escocia. El Ombudsman Dubé y el resto del personal tuvieron ocasión de asistir a lo largo del año a múltiples eventos de divulgación en toda la provincia, facilitando información y dando respuesta a las preguntas formuladas tanto por personas interesadas como por el público en general. En el mes de mayo de 2018, el Ombudsman Dubé organizó la reunión anual de la Junta Directiva del IIO en Toronto, y la celebración de su 40º aniversario. La reunión resultó productiva y eficaz; los miembros de la Junta tuvieron ocasión de reunirse con el Teniente Gobernador, quien apuntó que: «el Ombudsman sirve de puente entre los ciudadanos y las instituciones. Infunde confianza y restituye la fe de las personas en el contrato social en que se apoya la buena gobernanza. Es nombrado por quienes están en el poder para servir a quienes se sienten indefensos. Está presidido por un espíritu valiente y tenaz para decir la verdad al poder».

El **Ombudsman de Toronto (Canadá)** ha visto cómo la demanda de sus servicios se ha ido incrementando, con un importante aumento en el número de quejas y en la actividad en las redes sociales: las quejas crecieron un 7% en comparación con el año 2016; las visitas al sitio web del Ombudsman han crecido un 167% desde 2016. La Oficina ha visto también un aumento en el número de solicitudes de los departamentos, agencias y corporaciones de la ciudad de Toronto, con consultas sobre imparcialidad administrativa. Por otro lado, se culminaron los nuevos recursos de divulgación pública concebidos para ayudar al trabajo constante de la Oficina ofreciendo sesiones de formación para audiencias diversas de todo Toronto. Desde el mes de

julio de 2017, la Ombudsman Susan Opler ha venido publicando una serie de informes sobre la primera revisión del proceso de la ciudad para los titulares de matrículas ajenas a la provincia que ponen en tela de juicio los tiques de aparcamiento. La ciudad aceptó la totalidad de las recomendaciones del Ombudsman con el fin de garantizar la imparcialidad y la claridad en la información al público. Otro de los informes versó sobre un anciano vulnerable que acudió al Ombudsman después de que la ciudad le denegara su reclamación sobre el sobrante obtenido de la venta de su vivienda por parte de la ciudad por impago de impuestos: la ciudad aceptó todas las recomendaciones y abonó al anciano el importe del sobrante. A primeros del mes de enero de 2018, la Oficina lanzó una encuesta sobre la suspensión de los servicios municipales 24 horas durante el invierno; la oficina revisó la comunicación, la planificación de la capacidad y la calidad de estos servicios municipales tan importantes para personas sin hogar. En abril y mayo de 2018, la Oficina publicó tres informes de investigación más: uno sobre el retraso de la ciudad, de casi nueve años, en la reclamación de una multa de la Ley de Delitos Provinciales, uno sobre la gestión municipal de la venta de un negocio de propiedad privada en el mercado de San Lorenzo, y un tercer informe que analizaba la gestión por parte de la ciudad de una licencia de edificación para la construcción de una nueva vivienda. La Ciudad aceptó todas las recomendaciones contenidas en estos tres informes.

El **Ombudsman de Quebec (Canadá)** publicó un informe bajo el nombre «*Handling of complaints within the education system – for a simple, quick, effective and impartial procedure*» («Gestión de quejas en el marco del sistema educativo: por un proceso sencillo, rápido, efectivo e imparcial»), una de cuyas recomendaciones consistía en que el Ombudsman de Estudiantes de cada consejo escolar se convirtiera en la puerta de acceso a todo procedimiento de examen de quejas. El Ombudsman publicó asimismo una opinión sobre la necesidad de eliminar cualquier periodo de prescripción (periodo tras el cual una persona no puede instar acciones judiciales) para las acciones civiles derivadas de agresiones sexuales, violencia durante la adolescencia o violencia entre cónyuges o excónyuges. Otro de los informes versó sobre «*The consequences of the increase in intermittent sentences in Québec correctional facilities*» («Las consecuencias del aumento de las sentencias recurrentes en los centros penitenciarios en Quebec»). El Ombudsman puso el foco en la necesidad urgente de explicar los problemas a los que se enfrentan los detenidos derivados de la emisión masiva de sentencias recurrentes, y de encontrar soluciones concretas y viables para corregir la situación. Tres de los informes de la Oficina estuvieron relacionados con el sector de la salud: «*Billing for hospital rooms: the obligation to inform citizens adequately*» («Facturación por las habitaciones del hospital: la obligación de informar adecuadamente a los ciudadanos»); «*Improve the process for registering with a family doctor*» («Mejorar el proceso de adscripción al médico de familia»); y «*Québec Health Insurance Board's practice regarding children whose parents have a migratory status*» («Prácticas de la Junta de Seguros de Salud de Quebec en relación con los hijos de padres con estatus de migrante»). Asimismo, el Ombudsman prosiguió en su labor preventiva comentando públicamente varios proyectos de leyes y

reglamentos sobre cuestiones tan diversas como la educación, el uso de mecanismos de vigilancia (cámaras) en los centros de internamiento a largo plazo, o la regulación del uso del cannabis. En una voluntad compartida de mejorar la calidad de los servicios públicos, el Ombudsman de Quebec y el Comité para la Administración Pública (CPA) de la Asamblea Nacional de Quebec se han comprometido a reforzar su colaboración. Gracias a su particular punto de vista sobre la administración pública, el Ombudsman de Quebec puede realizar aportaciones importantes para los miembros de la Asamblea Nacional en sus funciones de supervisión de las acciones gubernamentales. Por su parte, el CPA puede servir como mecanismo para la puesta en marcha de las recomendaciones del Ombudsman (especialmente aquellas derivadas de sus informes de investigación especiales), sometiendo a audiencias públicas a los funcionarios ejecutivos de los organismos públicos.

En 2017, **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** recibió 4289 quejas, 3300 de las cuales estaban relacionadas con las entidades provinciales y municipales sometidas de su jurisdicción. La Oficina completó su segundo año completo recogiendo quejas sobre el sector municipal de Saskatchewan, que ascendieron a un total de 572 (esto es, el 17% de las quejas). La Oficina publicó los resultados de las investigaciones realizadas sobre supuestos conflictos de intereses en tres municipalidades rurales. El Ombudsman planea continuar educando a los funcionarios públicos del sector municipal organizando webinars y a través de materiales escritos, presentaciones y formaciones. Una de estas herramientas es su taller «*Fine Art of Fairness*» («El fino arte de la imparcialidad»), disponible para cualquier funcionario. Asimismo, la Oficina continuó tratando de acercarse al público en general. En el mes de diciembre, las autoridades sanitarias regionales se fusionaron en una autoridad provincial. La Oficina lanzó varias notas de prensa recordando al público que seguían teniendo la posibilidad de presentar ante el Ombudsman sus quejas sobre asuntos sanitarios. El personal de la oficina siguió desplazándose a las comunidades para ofrecer información y recibir personalmente las quejas. El Ombudsman elevó 27 recomendaciones a las entidades gubernamentales. Las investigaciones incluyeron la denegación de una solicitud de ayudas para el desplazamiento a un menor con discapacidades cognitivas, la forma en la que se aplicó una restricción a una reclusa, y la manera en que se gestionaron las inquietudes elevadas por una familia cuya madre había fallecido en el hospital.

La Oficina del **Ombudsman de Columbia Británica (Canadá)** emitió un informe titulado «*Misfire*» («Fracaso»), el informe de 18 meses de investigaciones sobre la terminación de ciertos empleos en el Ministerio de Salud. El asunto fue remitido a la Oficina por parte de la asamblea legislativa, siendo la primera de estas remisiones en su historia. La Oficina lanzó un programa piloto de tres años tendente a evaluar la eficacia de un Equipo de Iniciativas Preventivas dedicado a asistir a las agencias públicas en la mejora de la imparcialidad administrativa en los servicios que prestan. Las iniciativas adoptadas hasta la fecha incluyen presentaciones en formato webinar de una hora cada tres meses que tienen como fin presentar a los funcionarios públicos los fundamentos de la imparcialidad administrativa y la forma de ponerlos en práctica. Las iniciativas han recibido

una cálida acogida, y cuentan con una audiencia en crecimiento. Tras ellas se ha desarrollado un programa de aprendizaje online que presentará los aspectos más sofisticados de la imparcialidad administrativa. Además, para su 40º aniversario, la Oficina planea celebrar un simposio sobre el futuro del concepto de ombudsman, en junio de 2019.

El **Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery (EE.UU.)** investigó este año unos 400 casos, de los cuales el 66% afectaron al Condado de Montgomery, y el resto a escuelas y agencias municipales, estatales y federales. Por otro lado, la Oficina ofreció una breve ayuda o una rápida resolución a 675 familias. El Ombudsman sigue protagonizando un programa en la televisión local, «*The Ombudsman Program*» («El programa del Ombudsman»). Entre los aspectos abordados este año cabe mencionar «*The Peace Literacy Foundation*» («Los cimientos de una alfabetización tranquila»); «*Deferred Action for Childhood Arrivals*» («Medidas diferidas para llegadas de menores»); «*What does Climate Change Mean for us in the Ohio Miami Valley*» («Qué significa el cambio climático para nosotros en el valle Ohio Miami»); «*The Miami Valley Equity Regional Profile*» («El perfil regional de patrimonio del valle de Miami»); y «*Challenges Facing the Dayton Board of Education*» («Los retos a los que se enfrentan los consejos educativos de Dayton»). La Oficina sigue publicando semanalmente la «*Ombudsman Column*» («Columna del Ombudsman») en el periódico regional «*Dayton Daily News*», y una actualización semanal en formato electrónico sobre casos y actividades, que se distribuye entre más de 350 funcionarios del sur de Ohio. La Ombudsman, Diane Welborn, presentó en la Conferencia de Ombudsman de Estados Unidos una jornada titulada «*Ways for Ombudsmen to Partner with Other Agencies to Protect Victims of Domestic Violence and to Protect the Elderly*» («Mecanismos por los que los Ombudsman pueden asociarse con otros organismos para proteger a las víctimas de malos tratos en el ámbito doméstico y para proteger a los mayores»). La Oficina celebró su 47 aniversario el 1 de marzo de 2018.

Desde el 31 de marzo de 2018, la Oficina del **Ombudsman de los Contribuyentes (Canadá)** ha asistido a un incremento de las quejas recibidas de aproximadamente un 30% en comparación con el año pasado. Durante el pasado ejercicio fiscal, la Ombudsman Sherra Profit lanzó dos informes sobre investigaciones sistémicas, titulados «*Without Delay*» («Sin demora») y «*Benefits Unsheltered*» («Prestaciones al descubierto»). El primero de los informes analizaba problemas del servicio relacionados con el retraso en el Programa de Exención de Contribuyentes del CRA. Durante la investigación del Ombudsman, el CRA introdujo varios cambios en la gestión del programa, centralizando el flujo de trabajo en cuatro centros a lo largo y ancho del territorio de Canadá. También hizo progresos en lo que respecta a la reducción del tiempo que los contribuyentes han de esperar para tener noticias sobre sus solicitudes de exenciones impositivas, aunque aún hay espacio para mejorar. «*Benefits Unsheltered*» analizó la comunicación del CRA y los esfuerzos de divulgación realizados entre refugios y otras organizaciones asistenciales en relación con las prestaciones y los beneficios que administra el CRA. Esta cuestión fue elevada por el Ministerio de Rentas Nacionales, tras haber tenido conocimiento de que las mujeres que

viven con sus hijos en albergues pueden tener problemas a la hora de recibir sus prestaciones del CRA por hijos a cargo. La Oficina celebró en febrero de 2018 su 10º aniversario. Durante el año que viene, la Oficina revisará las recomendaciones elevadas en análisis anteriores y realizará un seguimiento sobre cuestiones de servicio que siguen afectando a los contribuyentes.

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