



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



---

ANNUAL REPORT  
RAPPORT ANNUEL  
INFORME ANUAL

---

2016/2017



**ANNUAL REPORT 2016/2017****5**

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 2016/2017****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 2016/2017****117**

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. The subscription period was once again marked by rapid growth and many ombudsman institutions from all around the world joined the IOI.

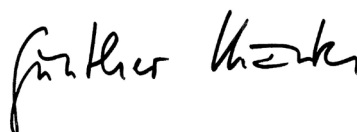
It is safe to say that the year was dominated by a very fruitful 11<sup>th</sup> IOI World Conference, which was – for the first time – held in the IOI's Asian Region and hosted by the Office of the Ombudsman of Thailand in Bangkok. It was a very successful fruitful event and we like to take this opportunity to once again thank the Thai Ombudsman's Office for the perfect and flawless preparations of this event.

The conference was preceded by the IOI General Assembly, where important reform projects such as the electoral reform or a reform of the IOI's membership fee structure were discussed and first steps were made to put them into effect. The conference itself showcased a wide collection of interesting topics of specific relevance for the Ombudsman community and ensured that participants could count with three very interesting days of learning and exchange.

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

<b>MEMBERSHIP MATTERS</b>	<b>09</b>
Members of the IOI	09
Pending applications	10
Membership Progress Evaluation	12
<b>REGIONAL SUBSIDIES</b>	<b>13</b>
Regional subsidies 2016/2017	13
Regional subsidy projects completed in 2016/2017	13
<b>11<sup>TH</sup> IOI WORLD CONFERENCE</b>	<b>15</b>
IOI General Assembly	15
Civil society dialogue	16
The Conference	17
<b>BOARD OF DIRECTORS</b>	<b>18</b>
Election of the IOI Executive Committee	18
New Directors elected in the Regions	18
Annual meeting 2017 in Vienna	20
<b>TRAINING</b>	<b>21</b>
Ombudsman and prevention of torture (Ivory Coast)	21
Complaints management and investigation techniques (Caribbean)	22
<b>OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT</b>	<b>23</b>
IOI outcome report on fact finding mission to Poland	23
Expert meeting on strengthening independence of NHRIs in OSCE region	24
Vienna Declaration in support of colleagues in Argentina	25

<b>PUBLICATIONS</b>	<b>26</b>
IOI Best Practice Papers	26
<b>EXTERNAL RELATIONS &amp; COOPERATION</b>	<b>27</b>
Memoranda of Understanding with regional partner organisations	27
IOI break-out session at European Forum Alpbach	28
Visits at the General Secretariat	29
<b>IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS</b>	<b>30</b>
Tirana Conference on Migration Flows	30
OGP Summit 2016	30
10 <sup>th</sup> Anniversary of FRA	31
Barcelona seminar on Human Rights Challenges in Europe	32
FCO Biennial Conference	32
AOA Conference in Korea	33
9 <sup>th</sup> CAROA Conference in Bonaire	34
<b>FINANCIAL MATTERS</b>	<b>35</b>
Current financial situation	35
Membership fees	36
External audit	37
<b>REPORTS FROM THE REGIONS</b>	<b>38</b>
African Region	38
Asian Region	41
Australasian & Pacific Region	44
Caribbean & Latin American Region	49
European Region	52
North American Region	55





## MEMBESHIP MATTERS

The 2016/2017 subscription period is marked by rapid growth. An extraordinarily high number of ombudsman institutions from all around the world and individuals interested in ombudsmanship joined the IOI. It is obvious that the IOI's outreach keeps growing, and its reputation as a dynamic and reliable partner for all ombudsman issues is getting stronger.

### MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 225 members. 187 members have voting rights, 38 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 103 different countries (Africa: 26, 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	27	5
Asia	22	11
Australasia & Pacific	18	3
Caribbean & Latin America	25	0
Europe	84	3
North America	11	16
<b>TOTAL (in regions)</b>	<b>187</b>	<b>38</b>
<b>Total (in the regions) in 2016/2017: 225</b> <i>(Total of IOI members in 2015/2016: 205)</i>		

The increase in Voting membership in 2016/2017 concerned all IOI Regions but North America and was high with a growth rate amounting to 7 per cent. At the Bangkok Board meeting in November 2016, eight applicants for Voting membership were admitted to the IOI – the *Médiateur de la République du Sénégal* and the *Zimbabwe Human Rights Commission* from the African Region; the *Ombudsman Azad Jammu and Kashmir* (Pakistan), the *Provincial Ombudsman Sindh for the Protection of Women against Harassment at the Workplace* (Pakistan) and the *Ombudsman of Gangwon Provincial Government* of Korea (South Korea) from the Asian Region; the *Ombudsman for Barbados* from the Caribbean and Latin American Region as well as the *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento* (Italy) and the *Defensor de la Ciudadania de*

*Girona* (Spain) from the European Region. At the Vienna mid-term Board meeting in April 2017, six applications for Voting membership were approved. The successful candidates were: the *Médiateur du Royaume du Maroc* from the African Region; the *Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa Peshawar* (Pakistan) from the Asian Region; the *Australian Inspector-General of Taxation (IGT)* from the Australasian and Pacific Region as well as the *Local Ombudsman for the Antwerp City* (Belgium), the *Provincial Protector of Citizens – Ombudsman of the Autonomous Province of Vojvodina* (Serbia) and the *Service Complaints Ombudsman for the Armed Forces* (UK) from the European Region.

Unfortunately, two members from the North American Region – the *Citizens’ Representative of New Foundland and Labrador* and the *Correctional Investigator* (both Canada) – did not continue their IOI Voting membership. Both institutions explained that budgetary constraints led to the decision to cancel the IOI membership. Another former Voting member – the British Columbia Ombudsman who left the IOI in 2015/2016 after 27 years of membership – announced he would rejoin the IOI in 2017/2018.

The number of members without voting rights increased from thirty in 2015/2016 to 38 in the reporting period. The *Employees Justice Chamber* (Sudan), the *Provincial Ombudsperson Punjab for the Protection of Women against Harassment at the Workplace* (Pakistan), the *Citizen Ombudsman of Siheung City* (South Korea), the *Taxpayers’ Ombudsman* (Canada) and the *Hydro One Ombudsperson* (Canada) were admitted as members. Ms Lindiwe Ndaba (Portfolio Manager of the City of Cape Town Municipality, South Africa), Mr Jim Kennelly (University Ombudsperson Carleton University, Canada), Mr Howard Sapers (former Correctional Investigator, Canada) and Mr Herb Waye (ICANN Ombudsman, USA) joined the IOI on an individual basis. The only remaining library member – the *Carleton University Library* (Canada) – cancelled its IOI membership at the end of December 2016.

The decisions on IOI membership applications submitted by Ms Cecilia Cernadas and by the *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, both from Argentina, were deferred because the IOI Board of Directors wished to get more information on the two candidates.

## **PENDING APPLICATIONS**

Numerous institutions expressed interest in applying for IOI membership. A total of 12 institutional requests regarding IOI membership were received by the IOI General Secretariat. In the overview below, two types of potential member institutions are listed – those having requested information on IOI membership and those having already submitted all required membership application documents to the General Secretariat, the latter ones are shown in italics.

## MEMBERSHIP INFORMATION REQUESTS

Africa:

- *Institution de l'Ombudsman du Burundi*
- Médiateur de la République de Madagascar
- Office of the Ombudsman, Mozambique

Asia:

- Office of the Ombudsman, Philippines

Caribbean & Latin America:

- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentina
- Office of the Ombudsman, Grenada
- Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, Mexico

Europe:

- Human Rights Ombudsperson, Bosnia and Herzegovina
- Office of the Ombudswoman of the Conference on Jewish Material Claims Against Germany, Israel
- Difensore Civico della Regione Lazio, Italy
- Ombudsman delle Marche, Italy
- Commissioner for Human Rights in the Republic of Tatarstan, Russian Federation

In addition, Ms Barbara Holman (Canada), Ms Maaïke de Langen (USA), Mr Abdulaziz Abdullah (Nigeria), Mr Ehteshamullah Mallick (Pakistan) and Mr Ian Harden (UK) applied for IOI membership.

## MEMBERSHIP PROGRESS EVALUATION

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.

After a preparation and trial period, the IOI Board of Directors agreed to proceed with the membership progress evaluation (see also Annual Report 2015/2016). The evaluation is conducted on a rolling basis based on regions and seniority of IOI membership. In a first round, 60 members received the self-evaluation questionnaire and are asked to provide the relevant information.

The IOI understands its duty in a supportive way. The evaluation of IOI Voting members in terms of their fulfilment of IOI’s principles and standards is conducted with a view to helping them to improve. It must therefore be emphasised 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. The active contribution from member institutions in this first round of evaluation is therefore essential and highly appreciated!

## REGIONAL SUBSIDIES

---

Over the years, the IOI regional subsidy programme has become one of the IOI's most effective tools to inspire its member institutions' activities. Since the regional subsidy programme is flexible, there is a big diversity of projects receiving support: training initiatives, research, translation and interpretation or conference attendance – to name but a few examples.

### REGIONAL SUBSIDIES 2016/2017

In 2016/2017 EUR 42,000.00 were made available to enable ombudsmen from all IOI Regions to attend the 11th IOI World Conference in Bangkok, Thailand. The World Conference scholarships covered the registration fees as well as travel and accommodation costs of colleagues from Burkina Faso, Cook Islands, Djibouti, Malawi, Mali, Balochistan/Pakistan, Serbia, South Africa, Sri Lanka and Ukraine.

Since only half of the regional subsidy 2016/2017 was needed for conference scholarships, the remaining funds could be used to sponsor the NPM training in Ivory Coast and the complaint handling training in Bonaire.

### REGIONAL SUBSIDY PROJECTS COMPLETED IN 2016/2017

#### AFRICAN REGION

The Commission on Administrative Justice (Office of the Ombudsman), Kenya completed its project "Promoting sharing of knowledge, experience and best practices between African Ombudsman Institutions" for which the IOI provided funds under the 2014/2015 regional subsidy programme.

The IOI's support was especially important because it enabled the Kenyan ombudsman institution to publish and disseminate the proceedings of the Regional Colloquium of African Ombudsman Institutions on "Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa". This colloquium, which was held in Nairobi in February 2015, was one of the core elements of the knowledge sharing project.

## **ASIAN REGION**

Under the 2012/2013 regional subsidy programme the Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan) launched a project on “Awareness of Women’s Rights and Child Rights - Capacity Building for Officers”. Seminars were held in Hyderabad, Lakarna and in certain Regional Directorates of the Sindh Province. In the reporting period the IOI received the project documentation and paid the subsidy for the successful project.

## **EUROPEAN REGION**

The Parliamentary Ombudsman of Malta set up an International Ombudsman Law Institute which should serve as a resource centre for ombudsman institutions in the Mediterranean Basin. A 2014/2015 IOI regional subsidy was used to finance audio visual equipment for the new Law Institute’s multi-purpose room. The multi-purpose room provides high-level facilities for advanced training for civil servants, liaison officers and others who attend information sessions, briefings and lectures focused on the role of the Ombudsman as a defender of the citizens against public maladministration.

## **NORTH AMERICAN REGION**

Thanks to a 2015/2016 regional subsidy the Ombudsman of the Dayton and Montgomery County, Ohio (USA) and the Alberta Ombudsman (Canada) were able to finance Prof. Richard Carver’s study trip to Edmonton (Canada). As the author of the IOI’s History Prof. Richard Carver had a vital interest in studying the Canadian period of the IOI in Edmonton where the IOI’s headquarters had been located until 2009. The IOI’s History will be published in 2018 on the occasion of the 40<sup>th</sup> anniversary of the creation of the IOI.

# 11<sup>TH</sup> IOI WORLD CONFERENCE

---

The 11<sup>th</sup> World Conference of the International Ombudsman Institute was generously hosted by the Office of the Ombudsman of Thailand and took place in Bangkok from 15 – 18 November 2016. The overall theme the conference was dedicated to the “Evolution of Ombudsmanship”.

## IOI GENERAL ASSEMBLY

Pursuant to Article 14.1 of the IOI By-laws, the Bangkok World Conference was preceded by a meeting of the Voting members – i.e. the IOI General Assembly – on 15 November 2016.

Participation at this 2016 General Assembly (GA) was very high; however, there were still not enough Voting members present to have a quorum. As a consequence, the Bangkok GA was not able to take binding decisions on IOI-related matters. Since almost fifty percent of all Voting members were present, the GA agreed to discuss the agenda issues nonetheless and to take indicative votes on the most pressing matters. The outcome of these votes pointed the general way the organization is to take and will guide the work and priorities of the IOI Board of Directors in the coming four years.

The most important matter discussed at the GA was the ground-breaking but also controversial topic of an **electoral reform**. The idea for such a reform was born at the Wellington GA in 2012. The entire concept of such a reform was driven by the wish to have a more transparent, democratic and inclusive election process. In the four years leading up to the Bangkok meeting, a reform for the election of the IOI Officers (i.e. the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer) was comprehensively discussed and developed by the IOI Board of Directors. The final reform paper, which was circulated among all members prior to the Bangkok meeting, will bring about two main innovations: (a) universal suffrage and (b) the possibility to carry out elections by electronic means.

At the Bangkok General Assembly Voting members present were asked to take an indicative vote on the question: “Are you in favour of all members voting electronically for the members of the Executive Committee”. Of all those present, 78.5% were in favour of such a reform, 21.5 % voted against this proposal. Pursuant to Article 28.2 of the IOI By-laws, the matter of the electoral reform will be submitted to the next General Assembly in Dublin in 2020 for final confirmation. Until then, the IOI Board of Directors takes the outcome of the Bangkok vote as an indicator to act accordingly and to implement the reform as if confirmed.

Another important project that got the unanimous support from the Bangkok GA was a reform of the IOI's **fee structure**. The reform proposal – which again was circulated among all IOI members prior to the Bangkok meeting – will establish a new and more equitable membership fee structure. The current flat rate fee system of 750 EUR for Voting membership does not take the budgetary realities of the different offices into account. A three-tier-system (1,500.00 EUR, 750.00 EUR and 375.00 EUR) will better reflect the financial capacities of member institutions and ensure a system that is more equitable and will enable institutions with less financial resources to aspire IOI membership as well.

The GA further unanimously adopted the IOI's first **strategic plan**. With this strategic plan, the IOI strives to increase its presence and to be recognized as the voice of Ombudsman institutions worldwide. It will guide the IOI's operations and help focus its work. The mission and vision defined in this strategic plan remain faithful to the IOI's core values of independence, objectivity and fairness. The identified goals are to be considered the IOI's most relevant priorities for the next four years. The key matters of focus will be (1) widening membership, (2) supporting Ombudsman under threat, (3) training and exchange, (4) communication and publications, (5) financial good health and (6) new challenges. The strategic plan is accessible in all three official languages on the IOI website (see menu function "The IOI").

In closing the meeting, the Voting members present at the 2016 General Assembly unanimously adopted the **Bangkok Declaration**. With this declaration IOI members stand united in the support of colleagues who operate under difficult circumstances or come under threat. They reiterate that an Ombudsman should never be subject to any form of reprisal or restrictions which could limit his/her work and independence. They furthermore call upon national governments to acknowledge the value of strong and independent Ombudsman institutions and to recognize their importance in protecting fundamental rights and contributing to a transparent and accountable democracy.

## **CIVIL SOCIETY DIALOGUE**

Prior to the IOI World Conference, IOI representatives were kindly invited to the residence of the Austrian Ambassador, Mr Enno Drogenik, who hosted an informal evening and get together with local and international NGOs that operate in Thailand.

During this "civil society dialogue", members of the IOI Board of Directors were given the opportunity of open and very informative talks with representatives from different NGOs such as Amnesty International Thailand, Human Rights Watch, the Friedrich Ebert Foundation, the Union for Civil Liberty, the International Commission of Jurists, or the International Crisis Group.



IOI Members were able to get first-hand information about the current situation in Thailand, especially in regard to human rights and to address different topics of concern in an open and amicable atmosphere. The host of the World Conference, Chief Ombudsman of Thailand and his staff also joined the event.

The IOI would like to extend its sincere gratitude to the Austrian Ambassador for the great hospitality awarded to the IOI and for setting a fantastic framework for a vivid exchange of experiences.

## **THE CONFERENCE**

The 11<sup>th</sup> IOI World Conference itself showcased a wide collection of interesting topics of specific relevance for the Ombudsman community. The conference host, together with the IOI General Secretariat, provided for three very interesting days of learning and exchanging ideas.

In the large plenary sessions participants learned about innovative ideas implemented in the Ombudsman world by colleagues from Africa, Asia, Europe and Australia. Matters such as a human rights approach to the investigative work of Ombudsman institutions, how to assess and evaluate Ombudsman work, how to deal with multiple jurisdictions and mandates and Ombudsman in times of crisis or under threat, were presented and discussed in more details in different breakout sessions. Day three of the conference put a special focus on media work and how to proactively use the media to raise awareness, enhance visibility and promote the Ombudsman's work.

The 11<sup>th</sup> IOI World Conference was an event full of constructive and fruitful dialogue among colleagues from around the world. The Office of the Ombudsman of Thailand provided the perfect framework for colleagues to meet, to share experiences and to learn from each. The organization and running of the conference was flawless. Participants were highly impressed by the outstanding and warm hospitality extended by the Office of the Thai Ombudsman and the City of Bangkok.

A detailed overview of the conference agenda, the key note addresses, the conference papers and presentations are available on the IOI website.

# BOARD OF DIRECTORS

---

## ELECTION OF THE IOI EXECUTIVE COMMITTEE

The IOI Board of Directors held its annual meeting 2016 on the side-line of the Bangkok World Conference. On 17 November 2016, the Board held elections for the positions of the IOI Executive Committee, i.e. the President, the 1<sup>st</sup> Vice-President, the 2<sup>nd</sup> Vice-President and the Treasurer. The following candidates were elected:

- IOI President: Mr Peter Tyndall (Ireland)
- IOI 1<sup>st</sup> Vice-President: Ms Diane Welborn (USA)
- IOI 2<sup>nd</sup> Vice-President: Mr Chris Field (Australia)
- IOI Treasurer: Mr Viddhavat Rajatanun (Thailand)

## NEW DIRECTORS ELECTED IN THE REGIONS

The six regions of the IOI held their regional meetings prior to the General Assembly in Bangkok. Many of the regions took the opportunity of these meetings to (re-)elect their representatives on the IOI Board of Director.

The IOI's **African Region** elected Ms Martha Chizuma Mwangonde (Ombudsman Malawi) and Mr N'Golo Coulibaly (Médiateur Ivory Coast) as new African Directors. Ms Caroline Sokoni (Public Protector Zambia) was confirmed as Board member and elected as African Regional President. The Board also bid farewell to Adv. John R. Walters, who took on the reigns of the institution as the first IOI President from the African Region. The Board acknowledged his able leadership and the tremendous job done. Adv. Walters' enthusiasm and commitment to the IOI was highly appreciated as was the warmth and wit he brought to the debate.

Elections held by the IOI's **Asian Region** in Bangkok resulted in some changes on the IOI Board as well. Mr Asad Ashraf Malik, Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan) was elected as Asian Regional President for a period of four years. Mr Malik succeeded Federal Ombudsman Salman Faruqui (Pakistan) who held the position of Asian Regional President for the previous years. Mr Viddhavat Rajatanun (Chief Ombudsman Thailand) was also elected as one of the three Asian Directors as was Mr Yung-hoon Sung, Chairperson of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (Korea) thus confirmed as member of the Board.

During the regional meeting of the IOI's **Australasian & Pacific Region (APOR)**, Hong Kong Ombudsman Ms Connie Lau was confirmed as Director and elected as APOR Regional President. She succeeded Mr Colin Neave (Commonwealth Ombudsman Australia), who no longer stood for election as his term as Ombudsman was about to end in the following year. Western Australia Ombudsman Chris Field was confirmed as APOR Board member. The vacant position left by Mr Neave was filled when New Zealand Ombudsman Judge Peter Boshier was elected in Bangkok.

Elections held by the IOI's **Caribbean & Latin American Region** resulted in the following changes: Ms Lynette Stephenson (Ombudsman Trinidad & Tobago) left the IOI Board of Directors after four years full of active contributions as the Regional President. She was succeeded by Sint Maarten Ombudsman Nilda Arduin, who was confirmed as Director and elected Caribbean & Latin American Regional President. The vacant position of one Director for the Region was filled by Mr Luis Raúl González Pérez, President of the National Human Rights Commission of Mexico. Ms Analía Colombo from Santa Fe (Argentina) was confirmed as Director of the IOI's Caribbean & Latin American Region.

Considerable elections were held in the IOI's **European Region** prior to the Bangkok conference and – as already well established in this region – by electronic means. The European Region is now headed by Regional President Rafael Ribó (Ombudsman of Catalonia, Spain), the regional directors newly elected in this electronic ballot include Ms Lucia Franchini (Ombudsman Tuscany, Italy) and Mr Nick Bennett (Public Services Ombudsman of Wales/UK). In addition to the five Directors on the IOI Board of Directors, the European Region has two Directors on the European Board. The new members of the European Board – also elected by electronic ballot prior to Bangkok – are Mr Reinier Van Zutphen (National Ombudsman of the Netherlands) and Ms Ülle Madise (Chancellor of Justice Estonia). Belgium Federal Ombudsman Catherine De Bruecker – Board member since 2014 – was confirmed and elected as Regional Vice-President.

The IOI's **North American Region** said goodbye to one of its Directors: Mr Howard Sapers, Correctional Investigator of Canada. Mr Sapers no longer stood for election, as his term as Investigator was about to come to an end in the following year. Ontario Ombudsman Paul Dubé was elected as new Director of the North American Region and also as North American Regional President. Ms Diane Welborn (Ombudsman Dayton-Montgomery County, USA) was confirmed as Board member, as was Mr Peter Hourihan, Ombudsman of Alberta (Canada). In July 2017 Ms Marianne Ryan – who succeeded Peter Hourihan as Ombudsman of Alberta – was also elected to take his position as North American Director on the IOI Board of Directors.

## **ANNUAL MEETING 2017 IN VIENNA**

In April 2017 the IOI Board of Directors held its annual meeting at the premises of the IOI General Secretariat in Vienna (Austria) to identify and discuss projects and priorities for the upcoming membership year.

IOI President Peter Tyndall opened the meeting by welcoming the newly elected Directors and expressed his pleasure at the fact that they all were able to attend the annual meeting in Vienna.

In a very productive meeting the Board approved Voting membership for six Ombudsman institutions from Africa, Australia, Asia and Europe and established working groups to implement the key goals of the IOI's long-term strategic plan. The Board further agreed that another round of regional subsidies will be made available to members. Another focus was put on training initiatives for the upcoming year, the introduction of a Best Practice Papers publication series on Ombudsman-related matters and the start of the next comparative study on Ombudsman institutions in the African Region, which will be put into practice in close cooperation with the African Ombudsman Research Centre (AORC). Against the background of the IOI's approaching 40<sup>th</sup> anniversary the Board further discussed possible ways to commemorate this occasion throughout 2018.

### OMBUDSMAN AND PREVENTION OF TORTURE (IVORY COAST)

A training seminar on “Ombudsman and prevention of torture” was hosted by the Office of the Médiateur of Ivory Coast in Grand Bassam in February 2017. The training was presented by the renowned Association for the Prevention of Torture (APT) in both English and French. Staff from Ombudsman institutions took the opportunity of this training to discuss the shared challenge of torture prevention on the continent.

Organised by the African Ombudsman and Mediator Association (AOMA), the IOI and the African Ombudsman Research Centre (AORC), the two-day workshop provided an ideal platform for participants to share good practices on ratification and implementation of the UN Convention against Torture and its Optional Protocol (OPCAT) and the role that their institutions can play as part of a coherent national strategy.

At the end of the conference, participants adopted a 10-point outcome declaration. The Grand Bassam Declaration includes a strong commitment from the participating institutions to make torture prevention and good administration of justice a priority within the framework of their mandates as Ombudsman and Mediators. Among other things, participants committed to advocating for the ratification and implementation of OPCAT and to do so in partnership with national stakeholders, including NHRIs and civil society. Those gathered also committed to cooperating with national, regional and international partners on joint initiatives linked to the African Day for Pre-Trial Detention (25 April) and the International Day in Support of Victims of Torture (26 June).

<b>Countries represented at the training</b>
Benin / Burkina Faso / Burundi / Cape Verde / Chad / Gabon / Gambia / Ghana / Guinea Kenya / Mauretania / Namibia / Niger / Nigeria / Senegal / Sierra Leone / Sudan / South Africa Tanzania / Togo / Zambia / Zimbabwe

## **COMPLAINTS MANAGEMENT AND INVESTIGATION TECHNIQUES (CARIBBEAN)**

In June 2017 the IOI funded a training seminar on complaints management and investigation skills, which was presented by the Queen Margaret University (QMU) and hosted on the occasion of the annual conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) in Bonaire.

Caribbean & Latin American Regional President Nilda Arduin stressed how important training initiatives, such as the one in Bonaire, are for colleagues in the region. They have a sustainable effect, since the knowledge gained during such seminars is afterwards brought back to the various institutions and implemented in the everyday work of the offices.

The complaint handling training took one and a half day and was led by the Edinburgh-based Queen Margaret University (QMU), which has an excellent reputation as trainer in complaint handling practices. The training put a special focus on further developing the skills of Ombudsman staff and building capacity of the Caribbean Ombudsman institutions.

# OMBUDSMAN UNDER THREAT – LENDING SUPPORT

---

For a number of years now, 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. The last membership year was therefore guided by the clear priority of supporting members in this matter in every possible way.

## IOI OUTCOME REPORT ON FACT FINDING MISSION TO POLAND

Following the IOI's fact finding mission to Poland (see Annual Report 2015/2016, page 28), a press conference was held in Warsaw on 24 October 2016 to launch the IOI's outcome report on the current constitutional situation of the office of the Polish Commissioner for Human Rights based on the mission that took place in July 2016.

One of the main findings that gives reason for special concern is that the Constitutional Court has been hampered by delays in having its judgments published, with some judgments not being published for extended periods. The IOI fears that the effort which the Ombudsman's Office puts into preparing motions to the Constitutional Court may be in vain, if they cannot be dealt with effectively by the Court.

Furthermore, the IOI Delegation noted that reducing the Ombudsman's budget, limiting the competences and changing the immunity provisions are symptomatic for a lack of respect and support for accountability mechanisms, international best practice and the rule of law.

IOI recommendations listed in this concluding report therefore include:

- To increase the support for the Commissioner for Human Rights by ensuring access to court;
- To ensure that the Commissioner for Human Rights is equipped with sufficient financial and staff resources;
- To oppose and condemn personal attacks against the Commissioner for Human Rights;
- To emphasize vis-à-vis international and regional organizations, e.g. the European Union, the Council of Europe, the Organization for Security and Cooperation in Europe, the importance of supporting the Commissioner for Human Rights in order to secure his continuing independence.

In the press conference European Regional President Rafael Ribó, together with IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Günther Kräuter expressed their hope that the report will not only raise the attention of the politicians in charge but that the IOI's efforts will also actively contribute to better working circumstances for the Polish Commissioner of Human Rights.

## **EXPERT MEETING ON STRENGTHENING INDEPENDENCE OF NHRIS IN THE OSCE REGION**

Representatives of National Human Rights Institutions (NHRIs) and Ombudsman institutions, international organizations and academia gathered for an expert meeting on the independence of NHRIs hosted by the OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR) in Warsaw in November 2016.

The meeting was jointly organized by ODIHR, the Council of Europe, the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR), the IOI, the European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI) and the Office of the Polish Commissioner for Human Rights.

The conference aimed at reviewing specific aspects of international standards related to guarantees of independence. It offered a platform to share first-hand experiences and to discuss how NHRIs and Ombudsman institutions in the OSCE region can be supported to maintain and strengthen their independence.

In his key note speech on the role of international cooperation for the strengthening of NHRIs and Ombudsman institutions, IOI Secretary General Kräuter highlighted the IOI fact finding mission in Poland and the positive impact it has had on the independence of the Polish Commissioner for Human Rights. He explained that, thanks to international support the situation improved and he guaranteed further cooperation and support.

In conclusion, the present bodies (OHCHR, Council of Europe, ODIHR, ENNHRI and IOI) issues a joint statement on strengthening independence of NHRIs in the OSCE region. In this statement they recall that independence is a fundamental aspect of the Paris Principles and should not only be guaranteed in the enabling legislation but also in practical and functional terms. They emphasized that strong and independent institutions are a necessary feature of any state that underpins good governance and justice, as well as human rights. They acknowledged the challenges faced by institutions across the OSCE region regarding their independence, for example with regard to the need for:

- adequate funding and financial autonomy;
- a broad mandate to promote and protect all human rights;



- functional immunity and security of tenure for members;
- clear rules for selection, appointment, reappointment and dismissal of members; and
- effective annual reporting and accountability.

Ombudsman institutions and NHRIs are designed to be critical partners of their governments. They play a vital role in times when human rights and fundamental freedoms are under threat, as they base their findings and recommendations on international human rights norms and represent the public interest through their impartiality and pluralistic representation.

## **VIENNA DECLARATION IN SUPPORT OF COLLEAGUES IN ARGENTINA**

At its annual meeting in Vienna the IOI Board of Directors adopted a declaration requesting the National Congress of Argentina to accelerate procedures to appoint the National Ombudsman (a position which has remained vacant for the past seven years) and the National Ombudsman for Children and Adolescents (a position which has remained vacant since its creation in 2005).

The matter was brought to the attention of the Board by the Directors of the Caribbean & Latin American Region of the IOI and the Board fully supported this initiative. The adopted declaration shows the IOI's concern about the fact that two national institutions, whose role as control mechanism is essential for the adequate functioning of a democratic state, remain vacant for such a long period of time.

IOI President Peter Tyndall explained that during his last journey to Argentina he also took note of the situation regarding the two national institutions. He further stressed that "the fact that both positions remain vacant for such long time gives great cause for concern in relation to the functioning and strengthening of democracy and the rights of children". He welcomed the decision of the Board to adopt this declaration and to call upon the National Congress of Argentina to make sure that the appointment process for these two institutions be resolved immediately.

# PUBLICATIONS

---

## IOI BEST PRACTICE PAPERS

The IOI launched a new publication series of so-called “Best Practice Papers” in June 2017. This new publication series was introduced with a view to provide guidance material and to address topics which are of key importance to Ombudsman institutions worldwide.

The first issue of this paper series deals with the topic of “Developing and reforming Ombudsman institutions” and the IOI would like to thank Peter Tyndall for taking the initiative and moving forward with the development of this paper. It provides guidance for the development of new Ombudsman institutions or for existing institutions that undertake the task of reform. It is especially targeted towards Ombudsman institutions, Members of Parliament and external consultants in this field. The IOI hopes that it will provide Ombudsman institutions with a sound basis for discussion with their respective Parliaments or other stakeholders when driving forward efforts to reform and improve their offices and services.

The IOI’s approach for the development and finalization of these Best Practice Papers includes two rounds of feedback. In a first round, members of the IOI Board of Directors are invited to comment on the paper and to add to its content. After that, a revised version considering this input is sent out to the wider IOI membership, to partner organizations and the academia for a second round of feedback, to ensure that the IOI offers a policy paper that will be of assistance to Ombudsman institutions to the best extent possible while still fitting the purpose and principles of the IOI as an organisation. Remarks and comments received in this second round are also incorporated in the paper if and where possible.

The IOI Best Practice Papers are to be seen as guidance material. They are not intended to be exhaustive, as best practice is developing all of the time whenever Ombudsman institutions adapt to new challenges and opportunities.

Having successfully started this new IOI publication series, it is now suggested to continue by finding new subjects and authors willing to take the lead in developing such paper. The IOI therefore invites all member institutions to contribute actively to this new publication series and to contact the IOI General Secretariat with proposals for new topics to be covered in future issues of this new IOI publication series.

# EXTERNAL RELATIONS & COOPERATIONS

---

## MEMORANDA OF UNDERSTANDING

For the IOI, the signing Memoranda of Understanding presents an excellent opportunity to build strong partnerships with other integrity organisations, to foster cooperation with regional Ombudsman associations and to strengthen the IOI's relations with relevant partner organizations.

By signing the Memorandum, the respective organisations recognise that they share similar objectives to strengthen the concept of ombudsmanship, and to encourage existing and new ombudsman institutions in their work of enhancing and protecting civil and human rights.

The IOI and the respective partner organisation show their willingness to strongly cooperate, to envisage participation in conferences, to foster the exchange of information and the possibility of study visits and joint training workshops. The signing parties further agree to make every endeavour to not only strengthen the relationship on an inter-organisational level, but also to ensure that the benefits transcend to the regional and local level in every country forming part of the agreement, thus being of benefit for the single member institution in the field.

In the past membership year, the IOI was once again able to sign such cooperation agreements with different partner organisations.

On 20 October 2016 a Memorandum of Understanding was signed between the IOI and the **Association of Ombudsman and Mediators of the Francophonie (AOMF)**. Founded in 1998, the Association of Ombudsmen and Mediators of the Francophonie (AOMF) has 54 members across the continents in countries sharing French as a common language. The objectives pursued include promoting the Francophonie's knowledge of the role of the Ombudsman and the Ombudsman in serving citizens in order to strengthen their confidence in public services.

On 15 May 2017 a Memorandum of Understanding was signed between the IOI and the **Forum of Canadian Ombudsman (FCO)**. The FCO was formed in 2000 by a group of ombudsman practitioners with a desire to provide a "home" for like-minded individuals. FCO currently boasts more than 450 private and corporate members from all areas of Canada from the Atlantic to the Pacific to the Arctic coasts. „Networking with other institutions is key; without the IOI I would not have been able to achieve what I did,“ said Nilda Arduin, who is also the IOI Regional President of the Caribbean and Latin America, upon signing the MoU.

In June 2017 a Memorandum of Understanding was signed between the IOI and the **Caribbean Ombudsman Association (CAROA)**. Established in 1998, CAROA is a member-based organization of Ombudsman offices in the Caribbean region. As of 2013, there are 15 Ombudsman offices established in the Caribbean region, of which 11 are functioning with Ombudsman in office.

## **IOI BREAK-OUT SESSION AT EUROPEAN FORUM ALPBACH**

The IOI hosted a breakout session during the legal and political symposium of the European Forum Alpbach that took place in Tyrol (Austria) from 28 – 30 August 2016.

The European Forum Alpbach came into being right after the Second World War. It offers an interdisciplinary platform for science, politics, business and culture. It connects international decision-makers from all parts of society with an interested audience and committed young people with a view to create a dialogue across generations and ideology and to address and discuss relevant socio-political questions of our time

Under the overall heading of “New Enlightenment” the topic chosen for the IOI session was “Human rights on the run”. In a very informal set-up, participants from all over the world and multidisciplinary backgrounds put their heads together to engage in vivid debates. Students, human rights experts, judges and journalists discussed what Ombudsman and Human Rights institutions can do to uphold human rights in times of migration challenges.

Short input statements were delivered by IOI Secretary General Günther Kräuter, Director of UNHCR Austria Christopher Pinter, a member of the Croatian Ombuds institution and Debbie Kohner, Secretary General of the European Network for National Human Rights Institutions (ENNHRI).

Participants were challenged to develop new ideas and suggestions for improvements. They were also invited to reflect on what they as individuals can contribute to the current human rights situation. The feedback received was very valuable and even included an impromptu painting by a professional cartoonist.

“This Break-out session helped raise awareness about the important work that IOI member institutions and other Human Rights institutions are undertaking. It has been a great honour to shape the content of this event” concluded Secretary General Kräuter.

## VISITS AT THE GENERAL SECRETARIAT

The IOI General Secretariat welcomes international delegations in Vienna on a general basis. The IOI Secretary General takes the opportunity of these visits to inform members about the latest developments and future projects and to introduce the IOI to those institutions, which are not yet members of the organisation.

On 27 February 2017 **Catalan Ombudsman** Rafael Ribó took the opportunity of celebrations to commemorate the 10<sup>th</sup> anniversary of FRA in Vienna to meet with IOI Secretary General Kräuter. Mr Ribó informed about some of the main projects which the European Region of the IOI will put into effect this year, such as the second edition of a workshop on “Human Rights Challenges in Europe” in Barcelona and plans for another workshop in 2017 with a focus on “Own initiative power of the Ombudsman”, to be hosted by the Office of the National Ombudsman of the Netherlands. Regional President Ribó further explained that the region will put a focus on strengthening its relations with the Council of Europe – in particular the Council’s Human Rights Commissioner – and on forging closer ties with the European Union Agency for Fundamental Rights (FRA).

In March 2017 IOI Secretary General received Mr Ali Noroozi, the **Australian Inspector-General of Taxation (IGT)**. Within the scope of his visit to an international conference on „Taxpayer Rights“ at the Vienna University of Business and Economics, the Australian Inspector-General for Taxation seized the opportunity to meet with IOI Secretary General Kräuter. Mr Noroozi showed great interest in the IOI and in its role of connecting Ombudsman institutions worldwide. The Sydney-based Office of the IGT exists since 2003. Initially set up to review systemic tax administration issues in Australia, its role was expanded in 2015 with a complaint handling mandate. Since then, the office of the Inspector-General of Taxation applied for IOI membership and was approved a Voting member of the IOI in April 2017.

## IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

---

### TIRANA CONFERENCE ON MIGRATION FLOWS

On 7 and 8 September 2016 IOI President John R. Walters and IOI Secretary General Kräuter attended a high-level International Conference in Tirana.

Organised in collaboration by the AOM, the AOMF, FIO and the IOI, this international conference on “Challenges for Ombudsman Institutions with respect to mixed migratory flow” was hosted by Albanian Ombudsman Igli Totozani.

Ombudsman and Mediators from Europe, Latin America and Africa participated in the meeting, which also brought together experts from the Council of Europe and the European Union, the UN Deputy High Commissioner for Human Rights, Ms Kate Gilmore, as well as various high-level representatives from specialized agencies, governmental authorities, the diplomatic community and civil society.

The aim of the event is to address actual challenges posed by the enormous refugee and migrant flows and to elaborate on a common response to the situation of people in need of international protection. Ombudsman and experts discussed the various different aspects faced in countries of origin, but also in transit and destination countries.

In conclusion, participants adopted the Tirana Declaration. According to this declaration participants promise to intensify their cooperation in the fight for human rights of refugees and migrants, to work harder in preventing xenophobia and hate speech and to generally apply all the instruments available to them for the protection of human rights.

### OGP SUMMIT 2016

The Open Government Partnership (OGP) Global Summit 2016, which was held in Paris, France from 7 – 9 December 2016, involved representatives from 70 countries, who shared their experiences and pushed forward the open government global agenda.

The IOI joined in on a panel on the topic of “The role of autonomous accountability institutions in advancing open government”. IOI President Peter Tyndall, who has a broad experience in OGP matters as Ombudsman of Ireland, participated as one of the panelists of a roundtables and contributed to the discussion how the mandate and tools available to Ombudsman institutions can and do contribute to more open governments.

The session aimed to discuss the role of autonomous accountability institutions such as Ombudsman offices and Supreme Audit Institutions in advancing open government principles and engaging in OGP processes. It brought together representatives from accountability institutions such as Supreme Audit Institutions and Ombudsman institutions as well as external stakeholders, including civil society, academics and officials from international organizations.

Experts shared experiences and good practices to promote transparency, explored how accountability institutions have engaged in OGP so far and identified entry points for enhancing the role of accountability institutions in national OGP processes.

The Open Government Partnership (OGP) is a multilateral initiative which currently brings together 70 participating countries, NGOs and representatives from civil society. OGP is committed to promoting the principles of open and transparent government, reinforcing public integrity and the fight against corruption. Since the OGP's creation, participating countries have made over 2,500 commitments to make their governments more open and accountable. In 2014 and 2015 the IOI already started its cooperation with OGP and the World Bank by adding to webinar discussions on Ombudsman and their contributions for advancing open government.

## **10<sup>TH</sup> ANNIVERSARY OF FRA**

On 28 February 2017 Secretary General Kräuter and European Regional President Rafael Ribó attended a reception to celebrate the 10<sup>th</sup> anniversary of the European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) in Vienna.

After a decade of promoting and protection fundamental rights the agency takes stock of its accomplishments while at the same time discussing the great challenges that still lie ahead. The celebrations to commemorate this event were also attended by the President of the Republic of Austria and the EU Commissioner for Justice, Ms Věra Jourová.

The general consensus of this event was that many challenges still await those who fight to protect and promote fundamental rights. The main focus of FRA in the years to come will therefore lie in the most pressing human rights issues of our times, especially the topics of migration and asylum, xenophobia and discrimination as well as the importance of privacy, the rising problem of surveillance and the increasing occurrence of hate speeches on the internet. Furthermore, FRA will continue to raise public awareness about the respect of human rights and the importance of the protection of the fundamental rights of every EU citizen.

On behalf of the IOI Secretary General Kräuter and European Regional President Ribó congratulated FRA Director Michael O'Flaherty on the occasion of this important anniversary and commended the valuable and important work done by the agency in these past ten years and expressed the IOI's interest to intensify its cooperation with FRA in the future.

## **BARCELONA SEMINAR ON HUMAN RIGHTS CHALLENGES IN EUROPE**

2016 has witnessed a surge of populism in the political debate in Europe and the world and regressive legislative reforms have almost become a reality in some countries, while in others there is an open questioning of international human rights standards and institutions.

Against the background of these developments, IOI Europe's Regional President Rafael Ribó hosted the 2<sup>nd</sup> seminar on human rights challenges in Barcelona from 3 – 4 April 2017, with a view to share experiences on good administration and human rights, to analyse means of intervention, including reports and own initiatives, and to search effective channels of mutual support and coordination at an international level.

The seminar took place in the Catalan Parliament and resumed the debate on the regression of rights launched a year ago. It brought together representatives from around forty Ombudsman institutions from all over Europe.

Participants took the floor to discuss and analyse the current situation of human rights in Europe and the actions that can be delivered by Ombudsman institutions in this context. Several high level speakers contributed to this event: European Commissioner for Human Rights, Nils Muižnieks gave the keynote speech focusing on current political rhetoric and its impact on the protection of rights. IOI President Peter Tyndall spoke at the opening ceremony as well as in a session on "Political populism and its impact on human rights: European Treaties, Human Rights Codes and patterns to be considered". European Union Fundamental Rights Agency (FRA) Director Michael O'Flaherty equally contributed to this session and stressed the important role of Ombudsman institutions as "front-line troopers" in the protection of fundamental and human rights. EU Ombudsman Emily O'Reilly presented monitoring tools concerning the regression of rights in situations of emergency and the migration crisis and the seminar host, European Regional President Rafael Ribó, contributed to the discussion on best practices, human rights, networks and the models of Ombudsman Institutions.

## **FCO BIENNIAL CONFERENCE**

IOI President Tyndall attended the Biennial Conference of the Forum of Canadian Ombudsman (FCO), which was held in Ottawa, Ontario from 15 – 17 May 2017. As one of the speaker of this conference, President Tyndall spoke on the topic of „Evolving Role of the Ombudsman: New Responsibilities, New Opportunities, New Challenges”.

Guided by the will to establish a mutually advantageous and cooperative relationship, IOI President Peter Tyndall and FCO President Nora Farrell signed a Memorandum of Understanding on behalf of the two organizations. President Tyndall emphasized the high value of this agreement



and expressed his deep hope that members from both organizations will mutually benefit from this cooperation.

President Tyndall also paid a visit to the Toronto Office of Ontario Ombudsman and North American Regional President Paul Dubé. Mr Tyndall addressed the staff on the role of the IOI and discussed collaboration in the development of the planned best practice paper on own initiative investigations.

## **AOA CONFERENCE IN KOREA**

From 16 - 19 May 2017, the Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC) and the Ombudsman Commission of Gangwon Province held the 15<sup>th</sup> General Assembly of the Asian Ombudsman Association (AOA) as well as the 2017 Global Ombudsman Conference in PyeongChang, Gangwon Province, Korea.

The event was organized on the occasion of the 20<sup>th</sup> anniversary of the AOA. IOI 1<sup>st</sup> Vice-President Diane Welborn and IOI Secretary General Kräuter attended the conference as well as international experts and representatives from organisations such as the Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA) and representatives from Ombudsman institutions.

The participants discussed past, present and future perspectives of Asian Ombudsman institutions. Other matters of debate during the global conference included the development of the Ombudsman system by analysing political, administrative and social changes.

One key topic of the conference was to illustrate how synergy effects can be created by integrating anti-corruption functions into the classic Ombudsman mandate. In her opening remarks, IOI 1<sup>st</sup> Vice-President Diane Welborn stressed that Ombudsman may carry out comprehensive anti-corruption activities based on transparency and the rule of law in order to solve persistent corruption problems faced by most of countries. She praised the ACRC as one of the successful Ombudsmen in that regard. Mr. Cheong Weng Chon, Chairman of the Commissioner Against Corruption of Macau (CCAC), contributed a presentation about the CCAC's activities to effectively prevent corruption and protect people's rights and interests.

## CAROA CONFERENCE IN BONAIRE

From 11 – 14 June 2017 IOI President Peter Tyndall and IOI Secretary General Günther Kräuter followed an invitation to attend the 9<sup>th</sup> Biennial Conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) in Bonaire.

IOI President Peter Tyndall and CAROA President Nilda Arduin took the opportunity of this conference to sign a Memorandum of Understanding on behalf of their respective organisations.

During the conference that was hosted by the Ombudsman of Bonaire and the Netherlands, Mr Reinier van Zuthpen, topics such as non-traditional issues pertaining to ombudsmanship and networking and challenges facing the Ombudsman were discussed in detail. In his keynote address, President Tyndall thus praised the event as “an excellent opportunity for us to come together, to learn from each other and to share best practice we have developed and the success we had in addressing the challenges we face.”

After the conference a complaint handling seminar was led by the Queen Margaret University. Participants were offered the possibility to further develop skills and build capacity of the Caribbean Ombudsman institutions.

Prior to the conference in Bonaire, IOI Secretary General Günther Kräuter took the opportunity of his travels to the region to pay the office of Sint Maarten Ombudsman Nilda Arduin a visit and to participate in a press conference she held to present the office’s annual report. IOI Secretary General Kräuter informed the interested press about the principles, objectives and strategic goals of the IOI. He commended Nilda Arduin for the excellent services she rendered to the organisation in her function as Regional President of the IOI’s Caribbean & Latin American Region.

After the press conference Secretary General Kräuter met with the Ombudsman’s staff. He once again stressed that the IOI as an organisation is built on Ombudsman institutions worldwide and that each and every one of these member institutions forms an integral and important part of the IOI family.

## FINANCIAL MATTERS

In 2016/2017 the IOI generated the third-highest revenues since the relocation of its headquarters to Vienna in 2009. The accumulated assets enabled the IOI to fund an increasing number of initiatives. Although expenses exceeded revenues, the IOI's core principle of economic stability was adhered to at all times, and the IOI's financial situation remained sound. 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 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 467,009.00 EUR 195,946.00 were spent on IOI's office activities and EUR 271,063.00 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 115,366.00 – came from its members.

### CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period on 1 July 2016 the IOI's net assets amounted to EUR 262,416.17 whereas they were at EUR 228,817.21 at the end of the reporting period on 30 June 2017. The IOI's funds were sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2016/2017 and previous periods:

Projects initiated in the past financial periods	
Project	Obligation (in EUR) reference date: 1 July 2016
Caribbean and Latin American subsidy - reallocation of 2010/2011 regional subsidy	7,393.00
2012/2013 regional subsidy	16,191.00
2014/2015 regional subsidy	19,066.00
2015/2016 regional subsidy	27,293.00
2016/2017 regional subsidy	42,000.00
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
Contribution to FCO Conference	1,725.00
IOI audit 2016/2017	3,000.00
<b>Total</b>	<b>219,668.00</b>

## MEMBERSHIP FEES

In 2016/2017, IOI's income from membership fees amounted to EUR 115.365,77. This is above the average annual income from membership fees of EUR 106,000.00 (calculation based on the membership fee payments made from 2009 to 2016).

## VOTING MEMBERS

After the admission of six new Voting members at the Vienna Board meeting end of April 2017, the IOI had got 187 Voting members. It was agreed that the six new Voting members would start paying their IOI membership fees in the 2017/2018 subscription period. So, in order to calculate the percentage of Voting members in good standing at the end of the reporting period, only the 181 "old" Voting members were relevant. 122 out of the 181 "old" IOI Voting members, i.e. 67 per cent paid the 2016/2017 IOI membership fee.

Membership fee payments by region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	9	17
Asia	11	10
Australasia & Pacific	14	3
Caribbean & Latin America	13	12
Europe	66	15
North America	9	2
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>59</b>

In 2016/2017 as in previous periods, IOI's Voting members paid a flat fee of EUR 750.00. From 2017/2018 Voting members will pay membership fees depending on their budgetary capacity. The IOI's new membership fee system will be made up of three fee tiers: EUR 1,500.00 for institutions with budgets of more than 6 million international dollars; EUR 750.00 for institutions with budgets from 1.5 to 6 million international dollars and EUR 375.00 for institutions with budgets below 1.5 million international dollars.

## NON-VOTING MEMBERS\*

Approximately half of the non-voting members paid their membership fees in 2016/2017.

---

\*former Associate and Individual members

## EXTERNAL AUDIT

Ernst & Young audited the IOI's books on 18 July 2017. The audit report was completed in October 2017. 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."*

## REPORTS FROM THE REGIONS\*

---

### AFRICAN REGION

The IOI Africa Region conducted **two meetings** during the reporting period. The first meeting was a seminar held in March 2017, which included presentations from experts on Ombudsman institutions on the following topics: (1) a presentation on the institutional and governing structures of international bodies; (2) a presentation regarding the role of the Ombudsman institution as Human Rights Bodies – a study of the various resolutions passed by the United Nations General Assembly regarding the role of the Ombudsman and (3) a presentation on the evolution of the IOI towards a human rights based approach.

The second meeting was the regional meeting of the IOI's Africa Region. It was represented by 15 countries (Botswana, Burkina Faso, Ivory Coast, Djibouti, The Gambia, Kenya, Lesotho, Niger, Malawi, Sierra Leone, South Africa, Sudan, Uganda, Zambia and Zimbabwe). The issues discussed during this meeting include the IOI's electoral reform, the reform of the IOI's fee structure, the African comparative study, a decentralisation to regional bodies within the IOI and a the development of a strategic planning for the IOI's African Region.

As far as reports from individual member institutions are concerned, the Regional President forwarded the following information:

The office of the **Médiateur of Morocco** has registered a total of 8,281 complaints, with a slight decrease limited to 1.9%, and including a total of 2,286 requests which fall within its scope of competence, with an increase of 2.2%. In the remaining cases, the institution usually provides orientation and consultation even if they do not fall within its remit. The institution has contacted the competent authorities in 1,775 complaints and transferred some 32 cases to the National Human Rights Council. The Médiateur issued some 474 recommendations, some 467 settlement decisions, some 254 orientation decisions, 159 incompetence decisions, 226 inadmissibility decisions and 321 decisions for classification. Among the recommendations and decisions examined by the institution, one may find lengthy and exhaustive executions, reimbursement of hospitalisation and medical fees, confiscation of public ground, financial support to widows or the right to access to identity documents – just to name a few. Complaints originate from all regions. The regional delegations have contributed to the processing of cases that fall under their territorial remit. Therefore, the Médiateur will carry on backing up the option of on the ground focal points and has established three new representations in the Souss-Massa Region and in Marrakesh-Safi Region.

---

*\*contributions were submitted by the respective Regional President*

Cooperation and communication occupied the lion's share in this year's activities. Meetings were held, foreign delegations were received, bilateral conventions were signed and partnerships with civil society were implemented.

The National **Ombudsman Office in Zambia** experienced a significant shift in policy and transitioned from an executive to a parliamentary model. Prior to this transition, the Ombudsman's Office was designed as an executive model where the Investigator General was required to report to the President. The mandate of the institution has now been re-aligned considering recent developments in Ombudsman practice. To support the policy shift the Commission for Investigations – as it was known then – drafted the Public Protector Bill No. 7 of 2016. In June 2016, Parliament enacted the Public Protector Act No. 15 of 2016 which abolished the Commission for Investigations and replaced it with the Office of the Public Protector. The Office of the Public Protector is the established structure that supports the work of the Public Protector so that the office bearer, who is a constitutional office holder, may carry out his or her duties in an efficient manner. Following the change in the legal framework it became imperative to review the organizational structure of the office and align it to the new mandate. In the reporting year, the Office of the Public Protector – in conjunction with the African Ombudsman Research Center (AORC) – hosted a five-day meeting consisting of an AORC training on “Creating strategic driven Ombudsman process”, held in March 2017 by Prof. Victor Ayeni, the regional meeting of the IOI's African Region, the Southern Africa regional meeting of AOMA and a consultative meeting on the development of AOMA's strategic plan.

The **Commission for Human Rights and Good Governance (Ombudsman) of Tanzania** is a “hybrid” institution with dual mandate that became operational in July 2001. It deals with human rights and good governance (maladministration) issues. It is a constitutional body which operates on both sides of the union namely Tanzania mainland and Zanzibar. The Commission for Human Rights and Good Governance (CHRAGG) investigated a total of 1,599 covering the period between July 2016 and June 2017. A total of 423 (26.5%) complaints were related to employment issues, 737 (46%) to misuse and abuse of powers and 439 (27.5%) to terminal benefits. A total of 332 complaints were closed. The complaints resolved under employment issues include promotion, termination from employment, salary arrears or transfer benefits. Complaints resolved under abuse of power (maladministration) involved inheritance, delays of cases in courts or delays of investigation of cases by Police Force. Some cases resolved under terminal benefits include payment of terminal benefits and pension payments. The office was also active in its work with the media and in carrying out awareness campaigns. Examples for such campaigns are (1) a campaign to raise awareness among public officials (particularly Regional and District Commissioners) for the need to adhere to the administrative procedures in accordance with regional administration laws when exercising their powers of arrest to the citizens; (2) a campaign to raise awareness among public officers of the Railway Holdings Company and the Tanzania Roads Authority for the need to follow laws and regulations when

evicting citizens from their residence and (3) a campaign to raise awareness among security organs for the need to conduct investigations into allegations of disappearance or abduction (e.g. of journalists, political leaders, artists and other people) and to declare publicly the steps taken against the perpetrators.

The Office of the **Ombudsman of Malawi** has implemented a number of important activities in a drive to safeguard and promote human rights and good public administrative practices. Currently the office is advancing a repositioning agenda with three major tenets: (1) a shift from focusing on labour related cases to purely maladministration cases occasioned by public authorities; (2) a focus on systemic investigation rather than traditional complaints for a wider coverage and (3) the introduction of own motion investigations rather than waiting for complainants to lodge a claim for investigation. The office developed and launched its website ([www.ombudsmanmalawi.org](http://www.ombudsmanmalawi.org)), its Strategic Plan (2016-2021) and the Client Service Charter. This was all done at once and concurrently launched. Through a systemic investigation the office published its first ever systemic report dealing with the procurement and disposal of tractors and allied implements alleged to have not been used for the intended purposes. During the reporting period the Ombudsman of Malawi organised and underwent three major trainings: (1) a systemic investigations training held by Arlene Brook, Director of AORC; (2) a maladministration training held by a prominent local Supreme Court Judge and (3) an investigations training held by another local prominent consultant. Through public awareness campaigns, sensitisation campaigns and education activities the Ombudsman managed to reach out to over 4,900 individuals spreading the word on its mandate and functions. There was also a special engagement with stakeholders with structures in the most local places of the country, to enhance the Ombudsman's visibility and outreach.



## ASIAN REGION

The **Bahrain Ombudsman Office** was established in July 2013 and has been making valuable contribution for protecting and promoting human rights and administrative justice in the country. During the reporting period the office received 1,156 complaints and requests for assistance. Out of these 348 complaints were filed by women, 761 by man and 47 by the local and international organizations. Since its inception the Bahrain Ombudsman has received 3,298 complaints. The Ombudsman's role is to investigate serious allegations of human rights violations. It also investigates death in or outside prisons and issues recommendations. The Bahrain law empowers the Ombudsman institution to have oversight of the Directorate of Audit that can receive and investigate complaints about misconduct of functionaries of the Ministry of Interior. The Directorate must immediately refer to the Ombudsman any complaint involving death, physical injury or serious mistreatment suffered during or following contact with a member of the Ministry of Interior.

In 2016, the **Commission Against Corruption (CCAC) of Macau (China)** received 910 complaints. During this period CCAC has revamped the human resources and internal operations to enhance efficiency and output and to adopt more diversified investigative measures. CCAC also participated in revision of the Electoral Law of the Legislative Assembly proposing appropriate amendments that enabled CCAC to combat electoral corruption. The Commission Against Corruption (CCAC) selected some representative cases on various issues to demonstrate the frequent mistakes made by supervisory agencies and how to prevent their recurrence in the interest of general public.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC), Korea's** national Ombudsman institute, receives and manages civil complaints filed with all administrative agencies in Korea. If there is a request for ACRC's direct investigation on filed complaints, the commission investigates and handles them directly. From July 2016 to June 2017, 2,544,924 complaints were received and referred to relevant agencies through e-people, the government-wide online communication channel with the public. A total of 3,081,805 complaints were consulted through the 110 Government Call Centre. During the same period, 29,517 complaints requested ACRC's direct investigation, in writing or through e-people; ACRC resolved 27,498 of them. The ACRC also resolved 77 complaints on site that involve the interests of a large number of citizens or lead to huge social impact. Through its Onsite Outreach Program designed to directly listen and resolve difficulties of people on-site, the ACRC made onsite visits on 81 occasions and resolved 990 complaints. ACRC furthermore analyzed data contained in complaints and used the results of this analysis to improve 45 legislations and administrative systems that caused inconvenience to the general public. In September 2016, the ACRC enacted the Improper Solicitation and Graft Act, which aims to end corrupt practices leading to the violation of people's rights and interests by prohibiting improper solicitation and grafts to public officials. In addition, the ACRC is working

to amend the Public Interest Whistleblower Protection Act to strengthen protection for public interest violation whistleblowers.

The **Federal Ombudsman (Wafaqi Mohtasib) of Pakistan** disposed of 99,369 complaints of maladministration by government agencies. The Federal Ombudsman Secretariat focused on the implementation of reports and recommendations of various committees on systemic reforms, constituted by the Federal Ombudsman aimed at improving and simplifying working methods of various government departments and agencies. Other initiatives included the introduction of “Complaint Resolution Mechanism for Overseas Pakistanis” abroad and in Pakistan and the introduction of facilitation desks for them at eight international airports in Pakistan. The Federal Ombudsman also constituted 13 child complaint redress committees. These committees hear and decide complaints by and on behalf of children and also take suo moto notices of maladministration reports regarding children.

Mr Najam Saeed was sworn in as the 7<sup>th</sup> **Ombudsman for the Province of Punjab (Pakistan)** in July 2017. After having assumed the charge of the Office, Mr Najam Saeed took many initiatives to ensure speedy redress of public grievances. Complaint handling processes were improved and automated. The root causes of grievances were identified. The Complaint Management Information System (CMIS) was upgraded and a website and online complaint system was implemented. Furthermore, steps were taken to improve the Office’s service delivery and training was offered to enhance capacity of staff in financial management and IT.

Since 1991 the **Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan)** has been providing administrative justice against maladministration. To bring justice at the doorstep of the people, 16 regional offices are functioning at district level. Efforts made by the Ombudsman Sindh can be judged from the statistics of the period from July 2016 to June 2017. During this period a total of 6,776 complaints were received out of which 2,685 were admitted and 1,209 were forwarded to the respective government agencies for necessary action as per law. During this period 1,815 complaints were decided out of which relief was provided in 1,275 cases which amount to more than 70.2 %. The remaining 540 were rejected for non-prosecution. The Ombudsman Sindh, Mr. Asad Ashraf Malik, has attended the 11<sup>th</sup> IOI World Conference in Bangkok, Thailand. On 21 March 2017 the Ombudsman Sindh called on the Hon’able Governor Sindh Mr. Mohammad Zubair and briefed him about the performance of the Ombudsman Office. He further welcomed Justice (Retd) Shah Nawaz Tariq, the newly appointed Provincial Ombudsman for Protection against Harassment of Women at Workplace and expressed his hope that the institution will work to achieve its objectives and resolve women issues on priority. In April 2017 the Ombudsman Sindh attended the annual meeting of the IOI Board of Directors and actively represented the IOI’s Asia Region.

The **Banking Mohtasib (Ombudsman) of Pakistan** is committed to work with vigor to resolve disputes between consumer and banks in a fair, impartial, and efficient manner. In 2016 the office received a total of 8,780 complaints of which 8,248 were disposed of and 532 are still

pending. The institution ensured the improvement of service delivery mechanisms and guarantees a timely disposal of cases. In December 2016, the average time for resolution of complaints was 55 days against 60 days prescribed by the Federal Ombudsman Institutional Reforms Act, 2013. During the year under review the office of the Banking Mohtasib coordinated with various Chambers of Commerce and Industry to discuss issues of mutual interest. An in-house “Orientation and training Program” was arranged at Banking Mohtasib for investigation officers and new inductees including case studies related to parallel banking and credit card disputes, Internet banking fraud, Bank assurance and ATMs.

Due to increased awareness about the role of the **Federal Tax Ombudsman (FTO) of Pakistan** the number of complaints received increased substantially during the period under review. Fresh complaints received were 1,768. Out of 1,807 decided cases 78.9% provided relief to taxpayers. About 16% complaints were rejected. Enhanced efficiency reduced average disposal to 49 working against 60 days prescribed in law. During this year the FTO accomplished developing its own customized Complaint Management Information System (CMIS). The upgraded CMIS would facilitate the complainants in tracking, saving their time and further enhancing their confidence in the institution. The CMIS will also promote paperless communication with all the Federal Board of Revenue regional offices by providing them links for real time access to the record of complaints. For awareness purposes, an intensive campaign was launched under the project “Public awareness & advocacy about dispute resolution mechanism of the Federal Tax Ombudsman Office”. The FTO also holds the charge of the OIC Ombudsman Association as Chairman and President of Forum of Pakistan Ombudsman.

The **Ombudsman of Thailand** hosted the 11<sup>th</sup> World Conference of the International Ombudsman Institute in Bangkok in November 2016. This was the first time a country in Asia hosted this international conference. The event was attended by delegates from 114 organizations from six continents. The conference’s theme was “Evolution of Ombudsmanship”. It deliberated and traced its evolution, contribution in providing administering justice and protecting human rights. In March 2017, the Office of the Thai Ombudsman led a delegation to visit the Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia for a policy meeting in pursuance of a Memorandum of Understanding signed by the two offices with the objectives of the institutional cooperation including the protection of citizens, the improvement of complaint handling systems and the exchange of knowledge and best practices between the two countries. The office of the Thai Ombudsman and the Ministry of Supervision of the People’s Republic of China signed a Memorandum of Understanding in Bangkok in June 2017. As state oversight mechanism, both organisations share similar objectives of best practices in administering justice, to foster the exchange of information and expertise, study visits and training as well as the capacity building for anti-corruption and governmental supervision.

## AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

The **Commonwealth Ombudsman (Australia)** launched an expanded Australian Defence Force abuse reporting function and established the Vocational Education and Training Student Loans Ombudsman. A total of 41,356 approaches were received, an increase of 9.5% from last year, which is partially attributable to new functions. The Office celebrated its 40th anniversary with a conference and commemorative book. It implemented an intensive outreach program for new functions, and delivered programme supporting eleven integrity agencies in the Asia-Pacific Region.

The **New South Wales (NSW) Ombudsman's** jurisdiction over police ceased in June 2017, after 39 years, with the creation of the Law Enforcement Conduct Commission. A programme was developed to improve standards of complaint handling across the State public sector. The Office hosted a forum for addressing the abuse, neglect and exploitation of people with disability, attended by over 500 people and completed the "Operation Prospect" investigation into covert police surveillance of police corruption. The total number of formal matters received has risen 28% over the past decade.

The **Ombudsman Northern Territory (Australia)** conducted a major investigation into conditions faced by women in prison. The report examined a range of standards, identified numerous deficiencies and called for fundamental reforms to the justice system. Approaches received fell from over 2,500 in the previous year to 2,036. There was a continuing focus on Indigenous issues, including officers travelling 7,000 km to visit indigenous communities. The Office provided policy input to Government, including contribution to the development of draft anti-corruption legislation.

The **Queensland Ombudsman (Australia)** received 26 submissions related to a paper on the Public Interest Disclosures (PID) Act, which was released in November 2015. A final report on the review was tabled in February 2017. In the period under report, 10,954 people contacted the Office for advice, assistance or resolution of their complaint. The Office implemented a recorded-message telephone service and launched a new website with an online complaint form. Recent recommendations from reviews in corrections and youth justice foreshadow the establishment of new oversight bodies in these areas. These decisions will have a significant impact on the current inspections regime for prisons and youth detention centers. The recently announced intention by the Commonwealth Government to ratify the UN's Optional Protocol to the Convention Against Torture (OPCAT) will also contribute to a more comprehensive regime of corrections oversight.

In December 2016, the Ombudsman Act 1972 (SA) was amended to require allegations of misconduct and maladministration in public administration referred to the **South Australian (SA) Ombudsman** by the Independent Commissioner Against Corruption. The Freedom of

Information Act 1999 (SA) was amended to substitute the SA Ombudsman in place of the Police Ombudsman as the external reviewer of Freedom of Information determinations by SA Police and the Police Minister. The Ombudsman tabled two audit reports in Parliament: one about the Department for Education and Child Development's education related complaint handling practices and one on "Local Government Internal Review of Council Decisions Procedures". The Ombudsman found that only a minority of councils had internal review procedures that were compliant with the Local Government Act. The volume of work has continued to expand with over 11,500 approaches.

The **Ombudsman Tasmania (Australia)** undertook the first targeted inspections of Tasmania's prison facilities and youth detention center, with initial inspections focused on environmental, physical and mental health. The Right to Information jurisdiction has continued to grow, but available resourcing is not able to meet the demand. The Ombudsman conducted a review of all agencies' procedures for managing public interest disclosures as is required by the Public Interest Disclosures Act 2002 to be done every three years.

In 2016 new laws came into effect for Victoria's integrity agencies, allowing the **Victorian Ombudsman (Australia)** to share more information with agencies to help them improve their practices. The changes also gave the Ombudsman greater discretion in deciding whether to investigate a "protected disclosure" (whistleblower) complaint and whether to discontinue an investigation. Last year, for only the third time in 43-years, Parliament referred a matter to the Ombudsman for investigation. This year, the question of the Ombudsman's jurisdiction to investigate this referral was confirmed by the High Court. Following the Commonwealth Government's announcement of its intention to ratify the UN's Optional Protocol to the Convention Against Torture (OPCAT), the Ombudsman launched an investigation about the implementation of OPCAT in Victoria that will scope the number and type of places of detention in Victoria and how they are monitored.

The **Ombudsman Western Australia** tabled a report on giving effect to the recommendations arising from the investigation into issues associated with violence restraining orders and their relationship with family and domestic violence fatalities. Complaints increased from 1,963 to 2,190; of these, 94% were resolved within three months. The Office continued its program of outreach to regional and remote Western Australia, commenced its inaugural Aboriginal Action Plan and enhanced its program of visits to vulnerable children in the child protection and juvenile justice systems.

The **Inspector-General of Taxation (IGT), Australia** is a specialist Ombudsman tasked with improving Australian tax administration. The role of the IGT includes investigating complaints about the Australian Taxation Office (ATO) and Tax Practitioners. Following high profile allegations of tax fraud that may be linked to senior ATO officials; a major review is underway into the ATO's fraud control management at the request of a parliamentary committee.

The Office of the **Ombudsman Hong Kong (China)** received 4,862 complaints, of which 218 were concluded by way of full investigation. A total of 254 recommendations were made; over 90% have been accepted. Of the complaints received, 133 cases were concluded by mediation. As a keen advocate of apology legislation, the Office welcomes the passage of the 3<sup>rd</sup> Reading of the Apology Bill by the Legislative Council, which makes Hong Kong the first jurisdiction in Asia to have the apology legislation enacted. This year, in the 248 concluded cases where apologies were given by the organisations under complaint, 92.7 % were given after intervention by the Ombudsman. To illustrate the Office's work, representative cases were re-created in the form of drama stories, which were broadcasted in a series of eight episodes named "The Ombudsman Special II".

The National **Ombudsman of the Cook Islands** continues to experience operational challenges in light of ongoing austerity measures. Complaints against the Police Service continue to rank high. The Office has seen an increase in the number of complaints under the Official Information Act (OIA) and in the use of withholding grounds exercised by Government Ministries. The Office has revived its monthly meetings with the Cook Islands Police Service in an effort to provide traction on complaints against the service. The Ombudsman continues to engage Ministry of Health officials and complainants in family conferences as means to early resolution. The Government is currently in discussions on how a Public Disclosures Policy and Law (whistle-blower) can be established.

The Office of the **Ombudsman of New Zealand** published Strategic Priorities for improving the operation of the Official Information Act (OIA) and a first set of detailed data about complaints received under the OIA. The Ombudsman also published reports into the management of prisoners at risk of suicide and self-harm. The Office received 11,846 and completed 12,141 complaints. A major report was issued: "Disclosure: An investigation into the Ministry of Education's engagement processes for school closures and mergers". Nationwide survey showed 73% awareness of the Ombudsman by the public; an increase of 5% from last year. The Chief Ombudsman held a two-day staff conference and a one-day symposium for the Ombudsmen from Samoa and Tonga.

A severe budget challenge to the **Ombudsman Commission of Papua New Guinea** affects the Office's constitutional functions and responsibilities. The Supreme Court handed down its decision confirming the Ombudsman Commission's jurisdiction to investigate the Prime Minister of Papua New Guinea. The investigation started in 2015 on the alleged improper borrowing of AUD1.239 billion by the National Government to purchase shares in Oil Search Ltd. In 2016 a total of 1,534 complaints were received. A total of 1,406 complaints were assessed and completed. Of these 131 were leadership complaints, 745 administrative complaints, 402 were closed at the assessment stage and 128 were outstanding to be carried forward to 2017. The Office is faced



with constant challenges to its powers and procedures through the judicial review mechanism in the Courts. It is now faced with an eviction due to non-payment of rentals by the Government.

New positions were created at the Office of the **Ombudsman Samoa** and a new online network database (NHRI Hub) was installed. Special investigation projects include inspection of places of detention and national consultations conducted in preparation for the first National Public Inquiry into Family Violence. The Office also conducted an own motion investigation report into the Ministry of Revenue's practices regarding import and duty compliance. The Office joined a project with the Samoa Audit Office funded by the Pacific Governance and Anti-Corruption programme via the Commonwealth Ombudsman of Australia. This project is an educational video emphasising on fraud, abuse, waste and corruption. The Office reached out to enhance public awareness by radio talkback, television programmes and public consultations.

The Office of the **Ombudsman of the Solomon Islands** experienced significant challenges in the last nine months due to the short fall in expected revenue. A group complaint investigation was done into the activities of a particular provincial government which was loaning money from individual business owners of that province and paying those loans at 20% per month, contrary to the Provincial Government Act. The Office has launched an own motion investigation into the processes of acquiring timber rights. This has been a long standing issue which has resulted in a public outcry for just by the resource owners. The review project of the old Ombudsman Act back has finally come to an end with the passage of the new Ombudsman Act in July 2017. Under this new act, the Office will become a government agent and manage its own budget and its own affairs. To accord the Ombudsman with such a high degree of respect is a good indication that the Government recognizes the importance the Office.

**Control Yuan, Taiwan** experienced ongoing budget cuts and a delay in the approval of 11 Control Yuan (CY) nominees by the Legislative Yuan. This imposed constraints on the implementation of the CY's mandate. Eight special investigation reports were released, concerning issues of public interest, such as drug abuse among students and the effectiveness of the government's humanitarian diplomacy. CY received 14,525 complaints, issued 268 investigation reports, impeached 65 government officials and proposed 85 corrective measures for administrative agencies. CY further held four staff trainings on promoting International Human Rights Conventions. The Office places importance on communicating with the public to increase understanding of its mandate. Forty-five related activities were held, with a total of 5,574 individuals taking part.

In December 2016 there were various amendments to the Commissioner for Public Relations Act, 2001 which included the change of the name of the Act to the Ombudsman Act 2001 and resulted in the change of name of the Office as well. The power to appoint the **Ombudsman of Tonga** was changed from Cabinet to the Speaker of the Legislative Assembly. The Ombudsman was given new powers to make preliminary inquiries and to publish reports if deemed necessary.

There was a significant increase of cases, which may be attributed to an increase in the Office's outreach programme, such as monthly talk back radio shows, a new website and Facebook page and information brochures that inform about the Ombudsman's role.

A Law Commission completed a review of the **Vanuatu Ombudsman** governing legislations in March 2017. Restrictions to the annual budget prohibit the urgent expansion of the Office to house 36 staff as required by the approved organizational structure (the present office has eleven staff and can house maximum of 15). The number of new cases received in 2016 is 55; the overall clearance rate was 102%. The Ombudsman's northern regional office successfully carried out awareness visits to schools and the correctional centre in Santo. Senior staff actively participates in various committees including the Vanuatu Public Service Disciplinary Board, the National Integrity and Anti-Corruption Committee or the Taskforce into Maladministration.



## CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The Office of the **Complaints Commissioner (OCC) of the Cayman Islands** received 116 complaints. The Office made recommendations to the Business and Staffing Plan Board of the Immigration Department, to provide clear explanations for the decisions they made. Recommendations were also made to the Department of Labour & Pensions to improve their internal complaints process. The OCC has received proof of compliance of 29 recommendations. The compliance was in relation to recommendations made in the own motions investigation One supported granting the National Pensions Office the ability to effectively investigate and charge companies who are non-compliant with legally mandated pension contributions. Another supported granting the Department of Labour & Pensions the ability to inspect and ensure safety for those involved in the construction industry. The Office further conducted training for new customs officers to brief them on the duties and powers of the OCC, maladministration and the importance of providing good service. The officers were also given guidelines with regards to handling complaints internally.

Agreements between the Ombudsman institutions of the Netherlands to yearly meet and discuss matters of common interest, resulted in a productive gathering of the Ombudsman of Caribbean Netherlands and Curaçao joining the **Ombudsman of Sint Maarten** in presenting workshops to a large group of civil servants holding the top positions in Government and those directly engaged with the public. A document titled “Bottlenecks and Solutions”, outlining challenges faced by civil servants in executing their work, was compiled and presented to the Government and the President of Parliament. Commitments were acquired from the IOI Board to sponsor a most needed Complaint Handling Training for the region as part of the 9th CAROA Biennial Conference in Bonaire. The Conference and the training were a great success and the contributions from the region and the IOI were highly appreciated.

The **Ombudsman for Bermuda** and her team continued to encourage authorities to establish their own internal complaint handling procedures in furtherance of good administration. During the preceding reporting period all members of the Office participated in courses of training either in Bermuda or overseas. As part of the work of the Office areas of focus for improvement included: (1) the needs of vulnerable members of the population, such as oversight of senior care and (2) improved complaint handling in the Department of Corrections. Ombudsman Pearman attended the 11th IOI World Conference as one of the speakers on the panel about “Ombudsmen In Times of Crisis and Under Threat”. At the 9th Biennial CAROA Conference in Bonaire, Ombudsman Pearman was elected President of CAROA for a two year period. Her stated goal was to foster improved communication, cooperation and networking throughout the region. This can provide increased opportunities for Offices to learn from each other as advocates for fairness in public administration, good governance and best practices.

The **Ombudsman of Curaçao** published a new mission and a new vision in 2016, which constitute – in addition to the available legal framework – the foundation for the way the institute of the Ombudsman will function in the coming years. Besides handling the more than 600 complaints and requests that were submitted in 2016, the Ombudsman devoted a substantial amount of time to the revision of the internal organizational structure of the Office and to develop new codes of conducts and new administrative complaints-handling procedures. The Ombudsman firmly believes that the strengthening of the institution’s structure, greatly contributes to the institution’s ability to promote proper governance and human rights in Curaçao.

The Office of the **Ombudsman of Trinidad & Tobago** received twenty complaints in relation to the Freedom of Information Act. In one matter, the applicant was not satisfied with the response given by the San Fernando City Corporation as it related to her request for access to the following documents, namely: (1) all municipal documents pertaining to the name change of property (the street name had been changed, (2) any and all Council minutes as it relates to the said name change and (3) a copy of the resolution proposing this name change under the Municipal Corporation Laws. The Ombudsman examined the documents presented by the San Fernando City Corporation and found that there was no legal basis to substantiate the decision to change the name of the street. Therefore, the Ombudsman recommended that the San Fernando City Corporation initiate steps to correct the situation and informed the applicant accordingly.

In May 2017, the **Children’s Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** Ms Analía Colombo took up the renewal of her mandate before the House of Assembly for another term. She expressed her satisfaction with the work performed during her first mandate and highlighted the key areas for her next five years of office. In her capacity as the representative of the Network of Ombudspersons for the Rights of Children and Adolescents of the Association of the Ombudsman of the Argentine Republic (ADPRA), the Ombudswoman participated in eight round tables of the Working Committee on the Establishment of a System of Juvenile Penal Responsibility called by the Ministry of Justice and Human Rights of the Republic of Argentina. Within the scope of her participation in the debate on the modification of the juvenile penal regime, the Ombudswoman realised a promotion campaign “Subir derechos sin bajar” aiming at achieving more rights without lowering the age of criminal responsibility and at leaving behind stigmatisations and generalizations about this issue. Information materials are available as a download on the website of the institution. Under the agreement with UNICEF Argentina, work regarding the formulation and implementation of the second edition of the “Subjective Welfare Survey” was undertaken in 2017. This is a co-operation between the Ombudsman, the Provincial Institute of Statistics and Censuses (IPEC) and the Ministry of Education of the province. With approximately 8,000 children and adolescents from Santa Fe participating in the survey, it is one of the most important initiatives by the provincial government on the right of participation.

The **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina)** is an autonomous public institution. Its objective is to protect the human rights of persons deprived of liberty, for whatever reason, in federal jurisdiction. The Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) acts as a mechanism for the prevention of torture – within the terms of the UN’s Optional Protocol to the Convention Against Torture – in all detention centres under national and federal authority. Torture and abuse are a widespread and common problem in the prisons of Argentina. These unlawful methods are strongly rooted in the habits of the state’s security forces. Institutional violence is part of the prison management system, and the investigations of the PPN confirm the conclusion that torture is widespread and practised systematically. The judicial response to the allegations of torture and abuse continues to be inadequate in the large majority of cases. However, sporadic but important progress has been achieved with regard to the investigation and punishment of torture cases by the courts. In some paradigmatic cases, the PPN has exercised its power to participate in the judicial investigation as a complainant. Currently, the PPN is involved as a complainant in 34 court cases. Torture and abuse are a very widespread practice in federal prisons, and only a small proportion of the cases are filed with the justice system. The absence of serious judicial investigations is a consequence of the judiciary taking torture for granted and of the lack of protocols for action. The Procuración Penitenciaria initiates an independent investigation in every case of the death of a detained person in custody of the Federal Prison Service. In 2016, 36 persons died in a prison, of these 14 died a violent death (five accidents attributable to the exercise of extreme force, three homicides, three suicides and three accidental deaths). The deaths usually occur in certain especially conflictive hotspots or centres where access to basic rights such as right to health or food is severely restricted. Due to the institutional experience of the PPN, it can be asserted that both the structural practices and those rooted in the Federal Prison Service, for example, the lack of an adequate response by the judiciary, explain the proliferation of death in prisons. As of 31 December 2016, the prison population in federal prisons had increased to 10,968 persons and thus follows the upward trend of recent decades. It means a new historic record number of persons serving time in a prison – the federal prison population has never been higher.

## EUROPEAN REGION

The **European Board elections** were held by electronic means, as established in the statutes, in July, September and November 2016. The first election, in July, was to choose the seven new members of the European Board; the result was, by number of votes: Rafael Ribó (Catalonia), Catherine Bruecker (Belgium), Lucia Franchini (Toscana), Peter Tyndall (Ireland), Nick Bennett (Wales), Ülle Madise (Estonia), Reiner Van Zutphen (Holland) and Igli Totozani (Albania). Due to a tie between the last two candidates, ombudsmen of Albania and the Netherlands, a new electronic voting was organized, and finally Van Zutphen took the place at the Board. He and the Estonian Ombudsman remained at the European level. Finally, the third elections were held to choose the positions at European Board at the world level: Rafael Ribó, Catalan Ombudsman, was elected European President and Catherine de Bruecker, Federal Ombudsman of Belgium, as the European Region's Vice president. There is going to be elections again, to fulfil a vacant position at the Board on the European level due to the end of the term of office of Lucia Franchini, Tuscany Ombudsman. Further, based on the statutes and the results of previous elections, Ülle Madise will take over Ms. Franchini's position at the IOI World Board.

## CONFERENCES AND WORKSHOPS

The Catalan Ombudsman, President of the European Region of the IOI, has undertaken the organization of a **workshop on "Human Rights Challenges Now"** that took place in Barcelona in April 2017. The aim of this workshop was to gather different views on how a new global scenario is emerging for Ombudsman offices. Also, through this platform for discussion IOI-Europe seeks to contribute to raise awareness about the challenges faced by Ombudsman institutions, such as security concerns, the refugee crisis, continuous migratory movements, racism and xenophobia.

## PLANNED EVENTS FOR THE COMING MEMBERSHIP YEAR

In January 2018 a **workshop on "Human Rights on the Digital Age"** will be hosted by the Estonian Chancellor of Justice. The workshop will explore contemporary challenges in digital society and the role Ombudsman institutions play in protecting human rights on the digital age. How to define good services? 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 are some of the topics we are going to address at the workshop. Inevitably, situations in different European countries differ from each other, and therefore, it would be interesting to compare and learn from each other's experiences. In May a **workshop on environmental rights** will be held in Bilbao (Spain) and in October the **2018 European Ombudsman Conference** will be held in Brussels (Belgium).

## **COUNCIL OF EUROPE**

The European President, Rafael Ribó, attended once this year the **Venice Commission** to report on the most recent developments, to update the Commission on threats to Ombudsman institutions and to analyse the new scopes of competences and challenges front face.

On 31 May, 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. The IOI Europe expressed its full support to this proposal and offered its contribution to the work of the Scientific Council if it was approved. The proposal was discussed at the Session of the Venice Commission on 16 June where IOI Europe was represented by Marc Bertrand, IOI member and President of the Association of Ombudsman and Mediators of the Francophonie (AOMF). The proposal was adopted.

The European President and Vice-president also held meetings with several institutions: the Council of Europe 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.

## **POLAND FACT-FINDING MISSION**

From 18 – 20 July 2016 an IOI delegation visited Poland to analyse the impact of the current constitutional situation on the office of the Polish Commissioner for Human Rights. To have a clear understanding of the situation of the Polish Commissioner for Human Rights, whose office has seen budget cuts and potential limitations to its mandate in the recent past, the IOI made a fact finding mission to Poland. The delegation consisted of IOI Europe President and Catalan Ombudsman, Rafael Ribó; second IOI Vice President (president currently) and Ombudsman of Ireland, Peter Tyndall; IOI Secretary General and Austrian Ombudsman, Günther Kräuter; IOI Board Member and Estonian Chancellor of Justice, Ülle Madise; IOI Executive Director, Ulrike Grieshofer, and Judith Macaya from the IOI Europe Secretariat.

On 24 October 2016 the IOI released a report on the current constitutional situation of the Office of the Polish Commissioner for Human Rights. One of the main findings of this fact finding mission to Poland that gives reason for special concern is that, at the moment, the Constitutional Court has been hampered by delays in having its judgments published, with some judgments not being published for extended periods. The IOI fears that the effort which the Ombudsman's Office puts into preparing motions to the Constitutional Court may be in vain, if they cannot be dealt with effectively by the Court. Furthermore, the IOI Delegation noted that reducing the Ombudsman's

budget, limiting the competences and changing the immunity provisions are symptomatic for a lack of respect and support for accountability mechanisms, the Polish Constitution, international best practice and the rule of law.

## **INVESTIGATION ON ASYLUM AND REFUGEES**

During the European Board meeting of the IOI in Barcelona, 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 Ombudsman institutions share a common vision on the way asylum seekers should be monitored and how refugees should be treated. During the IOI European Board meeting in November in The Hague, the first results were presented providing a first insight in the works of the Ombudsman institutions of Spain, the Basque Country, Croatia, Austria, Belgium and the Netherlands 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.

## **COOPERATION WITH ECRI**

The European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) is in the process of revising its General Policy Recommendation (GPR) No. 2 on specialised bodies to combat racism and intolerance at national level. The GPR also concerns Ombudsman institutions acting as equality bodies. On the initiative of Ms Ülle Madise, Board Member and Estonian Chancellor of Justice, 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. Reinier van Zutphen, IOI Europe Board member and National Ombudsman of the Netherlands, and Olari Koppel, Deputy Chancellor of Justice of Estonia, attended the seminar on behalf of the IOI European Board.

## NORTH AMERICAN REGION

The **Alberta Ombudsman (Canada)** continued to hold education sessions for decision-makers with provincial authorities. The Office also conducted 13 general Ombudsman presentations, which focused on how the Alberta Ombudsman works and the role of the office. The Ombudsman continued to conduct own motion investigations. The Office publicly released findings of an investigation into billing practices of the Alberta Dental Association and College (ADAC). The investigation was triggered after receiving complaints from Albertans who were asked to pay a \$500 fee to request a review of the ADAC's decisions by its internal complaint review committee. The ADAC ultimately reduced the fee to \$200, and introduced a new process allowing complainants to request a fee waiver, per the Ombudsman's recommendation. The Ombudsman advanced work on mobile outreach sessions, where investigators visited the communities, met with residents and provided rural Albertans an opportunity to direct, face-to-face access to an investigator. The office has also been working with the department of Municipal Affairs to conduct joint information sessions, holding meetings and presentations in nine communities across the province.

The **Manitoba Ombudsman (Canada)** has oversight responsibilities under the Ombudsman Act, the Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA), the Personal Health Information Act (PHIA) and the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act (PIDA). In addition, the office monitors and reports on the status of inquest recommendations made by provincial court judges under the Fatality Inquiries Act and tracks the implementation of recommendations made by the Office of the Children's Advocate. In 2016, the intake services team handled 3,227 inquiries. The intake team can help facilitate early resolution of concerns before they go to formal investigation. The team resolved 114 such cases. The office is currently conducting several systemic investigations including a review of certain transportation services for persons with disabilities and policies regarding the segregation of youth in correctional facilities. In addition to its investigative work, the Office conducted research and published a report on privacy breach practices in Manitoba. For the first time, the Ombudsman laid a charge under a new offence provision in health information legislation against a former Manitoba government employee for snooping into personal health information.

In 2016 the **Ombudsman of Montreal (Canada)** handled a total of 1,996 files (101 more than in 2015), including 1,903 new requests (172 more than in 2015). Over and above the 89 investigations already underway, the office started 203 new inquiries (43 more than in 2015), for a total of 292 investigations processed in 2016: 69 of the new investigations involved the Montréal Charter of Rights and Responsibilities. 72 of the completed inquiries were deemed to be founded. Almost all the problems which were identified were resolved in collaboration with the municipal managers. Therefore, the Ombudsman only issued three formal recommendations.



From July 2016 to June 2017, the **Nova Scotia Ombudsman (Canada)** processed 2,356 complaints, a slight increase from last year. Of this total, 1,884 are categorized as complaints. An increase in the number of concerns related to municipal government continued to be observed from last year - specifically, matters related to expense claims, entitlements, and reimbursement processes. Several formal investigations led to the issuance of 31 recommendations. The office conducted more than 138 on-site visits, 472 meetings with youth in care and custody, and numerous meetings across the province with members of the public and provincial and municipal government officials. There were 104 site visits to youth care/custody facilities, 14 to adult correctional facilities, and 4 to long-term care facilities.

In the months leading up to the 150<sup>th</sup> anniversary of Confederation, the Office of the **Official Languages Commissioner (Canada)** made efforts to ensure that federal institutions take linguistic duality fully into account in their activities and in the services they provide to the public. The Commissioner worked on issues ranging from Air Canada's failure to meet official languages obligations, bilingualism among Superior Court judiciary, early childhood education in linguistic minority communities and bilingual customer service at Parks Canada. The Commissioner also participated in consultations regarding revisions to the Official Languages Act.

This year marks the first full year of the **Ontario Ombudsman's (Canada)** oversight of municipalities and universities, as well as Ombudsman Paul Dubé's first full year in Office. The office dealt with 21,328 complaints last year and published reports following 4 systemic (own-motion) investigations. All 114 of the Ombudsman's recommendations were accepted by government and are in various stages of implementation. In April 2017, the Ombudsman made 32 recommendations to overhaul the system for placing and tracking inmates in solitary confinement, after his investigation revealed serious issues putting vulnerable people at risk. The Ombudsman launched an investigation into how the province communicates licence suspensions and reinstatements to drivers, in the wake of several complaints by drivers – some of whom had no idea they were driving with suspended licenses, which could have been financially or otherwise catastrophic. In November 2016, the Ombudsman was acclaimed as the Regional President of the IOI's North American Region. One of his priorities in this role will be to increase membership in the North American chapter. To that end, his office will be providing a significantly reduced rate for Sharpening Your Teeth to IOI members.

In addition to investigating citizens' complaints with regard to the public service and the health and social services network, the **Québec Ombudsman (Canada)** has an expanded jurisdiction. Since May 2017, the Act to facilitate the disclosure of wrongdoings relating to public bodies allows it to investigate further to the disclosure of wrongdoing relating to public bodies and, if necessary, on complaints of reprisals suffered by whistleblowers. The Ombudsman published a special report entitled Compensation of crime victims: for effective and prompt management of vulnerable people and pursued preventative action by publicly commenting on several



drafts of bills and regulations, on issues as diverse as education, health and social services and environment. Furthermore, Office completed with France's Défenseur des droits a two-year project aimed at mutually reinforcing their actions with the most vulnerable persons in their access to justice and rights.

The **Ombudsman Saskatchewan (Canada)** received 4,406 complaints last year. This marked an increase of almost 22% over complaints from 2015. Some of this increase is due to the Office's new jurisdiction in the municipal sector: 2016 was the first full year in which the Ombudsman could take complaints about Saskatchewan's 780 cities, towns, villages, municipalities and their council members. The office received 506 municipal complaints, which were generally about administrative matters and/or council member conduct. In general, the number of complaints concerning most provincial entities remained steady, but there was an increase in complaints about corrections and social services. In 2016, the Ombudsman made 25 recommendations to nine government entities. Public reports issued in 2016 and early 2017 included investigations into correctional centre living conditions, care and concern-handling practices in a long-term care home, drainage complaint processes, and municipal conflicts of interest.

Susan E. Opler became the **Toronto Ombudsman (Canada)** in September 2016. The Office has a new name, website, logo and tagline: „Ombudsman Toronto: Listening. Investigating. Improving City Services.“ In late 2016, Ombudsman Toronto redefined its complaints review process as an „enquiry“. This “enquiry” determines whether a complaint can be adequately addressed informally or whether a formal investigation is necessary. The Office further completed an Investigation into the City's Parks, Forestry and Recreation Division's handling of a park permit. The report made eight recommendations to ensure fairness in how the City handles park permits. In June 2017, Ombudsman Toronto completed an investigation into the City's process for handling development charge complaints. The report made 12 recommendations to improve transparency and consistency. The Ombudsman Toronto is actively involved in education and outreach; since January 2017 the Office has participated in more than 45 stakeholder outreach sessions.

The **Ombudsman for Dayton and Montgomery County (USA/Ohio)** identified the concerns of seniors as a special focus for the year and developed instructional sessions to assist older citizens to use the various instruments available in order to protect themselves from financial exploitation. The majority of complaints over the year concerned the health and social services networks and access to public benefits. This year, the Ombudsman partnered with several agencies serving victims of domestic violence in a project designed to bring holistic services to the victims. The office continues to publish a weekly newspaper column, to produce a monthly television program and to send a weekly update of Ombudsman activities to more than 400 elected officials and leaders in the area.

Kristie Hirschman was named **Iowa Ombudsman (USA)** by the Iowa Legislature. The Ombudsman opened almost 4,600 cases last year, a 3% increase over the previous year. More than two-thirds were jurisdictional complaints. Cases involving state government agencies made up 49% of the cases opened in 2016. Local government represented 36% of the cases. While the Ombudsman's investigators spend much of their time informing citizens how state and local governments work and coaching them on how to resolve problems, the office also investigates issues when merited.

**RAPPORT ANNUEL**  
**2016/2017**



## 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. L'exercice a de nouveau été marqué par une croissance rapide et de nombreuses institutions d'ombudsman du monde entier se sont jointes à l'IIO.

On peut dire sans se tromper que l'année a été dominée par le grand succès du 11<sup>e</sup> Congrès mondial organisé par le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande à Bangkok. C'était la première fois que cet événement avait lieu dans la Région Asie. Nous profitons de l'occasion pour remercier encore une fois le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande pour l'organisation impeccable de cette rencontre très réussie.

Le Congrès a été précédé par l'Assemblée générale de l'IIO, pendant laquelle d'importants projets de réforme tels que la réforme électorale ou encore la réforme du barème des cotisations ont été discutés. Des premières mesures ont d'ailleurs été prises à cette occasion pour leur mise en œuvre. De nombreuses interventions fort intéressantes pour la communauté des ombudsman ont ponctué les trois jours du congrès, où l'apprentissage et les échanges étaient au rendez-vous.

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. De nouveaux projets nous attendent et nous entendons travailler avec une vigueur renouvelée dans l'année à venir.



Peter Tyndall  
Président de l'IIO



Günther Kräuter  
Secrétaire général de l'IIO

## SOMMAIRE

<b>ADHÉSIONS</b>	<b>65</b>
Adhérents de l'IIO	65
Demandes d'adhésion en cours	67
Membres votants - évaluation des progrès réalisés	68
<b>SUBVENTIONS RÉGIONALES</b>	<b>69</b>
Subventions régionales 2016-2017	69
Projets régionaux subventionnés achevés en 2016-2017	69
<b>11<sup>E</sup> CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO</b>	<b>71</b>
Assemblée générale de l'IIO	71
Dialogue avec la société civile	72
Le Congrès mondial	73
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>74</b>
Élection des membres du Comité exécutif de l'IIO	74
Nouveaux représentants élus dans les Régions	74
Réunion annuelle 2017 à Vienne	76
<b>FORMATIONS</b>	<b>77</b>
Séminaire « L'ombudsman et la prévention de la torture » ( Côte d'Ivoire )	77
Formation sur la gestion des plaintes et les techniques d'enquête dans les ( Caraïbes )	78
<b>INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE</b>	<b>79</b>
Rapport final de l'IIO sur la mission d'enquête en Pologne	79
Réunion d'experts sur le renforcement de l'indépendance des INDH dans la région de l'OSCE	80
Déclaration de Vienne à l'appui des collègues en Argentine	81
<b>PUBLICATIONS</b>	<b>82</b>
Série de publications sur les pratiques exemplaires	82

<b>RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS</b>	<b>83</b>
Protocoles d'accord avec des organisations régionales	83
Séances de discussion au Forum européen Alpbach	84
Visites au Secrétariat général	85
<b>PARTICIPATION DE L'IIO À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX</b>	<b>86</b>
Conférence de Tirana sur les flux migratoires	86
Sommet PGO 2016	86
10 <sup>e</sup> anniversaire de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne	87
Séminaire de Barcelone sur les atteintes aux droits de l'Homme en Europe	88
Conférence biennale du FCO	89
Conférence de l'AOA en Corée	89
Conférence de la CAROA à Bonaire	90
<b>FINANCES</b>	<b>92</b>
Situation financière actuelle	95
Cotisations	93
Audit externe	94
<b>RAPPORTS DES RÉGIONS</b>	<b>95</b>
Région Afrique	95
Région Asie	98
Région Australasie & Pacifique	101
Région Caraïbes & Amérique latine	106
Région Europe	109
Région Amérique du Nord	113





L'exercice 2016-2017 a été marqué par une croissance rapide. Un nombre incroyablement élevé d'institutions d'ombudsman de partout dans le monde et de personnes intéressées par la médiation ont rejoint l'IIO. Il est évident que le rayonnement de l'IIO ne cesse de croître et que sa réputation de partenaire dynamique et fiable pour tout ce qui concerne les affaires relatives aux ombudsman continue à se renforcer.

### ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 225 membres. De ceux-ci, 187 sont des membres votants et 38 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 103 pays différents (Afrique : 26 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 : The IOI currently comprises 225 members. 187 members have voting rights, 38 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 103 different countries (Africa: 26, Asia: 13, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 9, Europe: 45, North America: 2).

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	27	5
Asie	22	11
Australasie & Pacifique	18	3
Caraïbes & Amérique latine	25	0
Europe	84	3
Amérique du Nord	11	16
<b>TOTAL (dans les Régions)</b>	<b>187</b>	<b>38</b>
<b>Nombre total d'adhérents en 2016/2017: 225</b> <i>(Nombre total d'adhérents en 2015/2016: 205)</i>		

L'augmentation du nombre de membres votants en 2016-2017 concerne toutes les Régions de l'IIO, sauf l'Amérique du Nord, et représente un taux de croissance de 7 %. Lors de la réunion du Conseil d'administration à Bangkok en novembre 2016, huit candidats à l'adhésion à titre de membre votant ont été admis à l'IIO, à savoir le *Médiateur de la République du Sénégal* et la *Commission des droits de l'Homme du Zimbabwe* (Région Afrique) ; l'*Ombudsman de l'Azad Jammu-et-Cachemire* (Pakistan), l'*Ombudsman de la province du Sindh pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail* (Pakistan) et l'*Ombudsman de la province du Gangwon* (Corée du Sud) (Région Asie) ; l'*Ombudsman de la Barbade* (Région Caraïbes & Amérique latine) ; et enfin le *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento* (Italie) et le *Defensor de la Ciutadania de Girona* (Espagne) (Région Europe). Lors de la réunion à mi-parcours du Conseil d'administration à Vienne en avril 2017, six demandes d'adhésion à titre de membre votant ont été approuvées : le *Médiateur du Royaume du Maroc* (Région Afrique); l'*Ombudsman de la province de Peshawar Khyber Pakhtunkhwa* (Pakistan, Région Asie) ; l'*Inspecteur-général des impôts* (Australie, Région Australasie & Pacifique) ainsi que l'*Ombudsman local de la ville d'Anvers* (Belgique), l'*Ombudsman de la province autonome de Voïvodine* (Serbie) et l'*Ombudsman pour le traitement des plaintes sur le service des forces armées* (Royaume-Uni), tous trois de la Région Europe.

Malheureusement, deux membres de la Région Amérique du Nord, à savoir le *Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador* et l'*Enquêteur correctionnel* (tous deux du Canada) n'ont pas renouvelé leur adhésion. Les deux institutions ont indiqué que leur décision s'expliquait par des contraintes budgétaires. Par ailleurs, l'*Ombudsman de la Colombie-Britannique*, un membre votant qui avait quitté l'IIO en 2015-2016 après 27 ans au sein de l'organisation, a annoncé son retour en 2017-2018.

Le nombre de membres ordinaires est passé de 30 en 2015-2016 à 38 au cours du dernier exercice. La *Chambre des employés de la Justice* (Soudan), l'*Ombudsman du Punjab pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail* (Pakistan), l'*Ombudsman civil de la ville de Siheung* (Corée du Sud), l'*Ombudsman des contribuables* (Canada) et l'*Ombudsman d'Hydro One* (Canada) ont été admis comme membres ordinaires. Mme Lindiwe Ndaba (gestionnaire de portefeuille de la ville de Cape Town, en Afrique du Sud), M. Jim Kennelly (Ombudsman de l'Université Carleton, Canada), M. Howard Sapers (ancien enquêteur correctionnel, Canada) et M. Herb Waye (Ombudsman d'ICANN, États-Unis) ont rejoint l'IIO sur une base individuelle. Le seul membre bibliothèque restant, soit la bibliothèque de l'Université Carleton (Canada), a annulé son adhésion à l'IIO fin décembre 2016.

Les décisions concernant les demandes d'adhésion à l'IIO présentées par Mme Cecilia Cernadas et par le *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* – tous les deux d'Argentine – ont été reportées, car le Conseil d'administration souhaitait obtenir plus d'informations sur les deux candidats.

## DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

De nombreuses institutions ont manifesté leur désir d'adhérer à l'IIO. Un total de 12 demandes d'adhésion institutionnelles a été reçu par le Secrétariat général de l'IIO. On trouvera dans la liste ci-dessous deux types d'institutions adhérentes potentielles : celles qui ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO et celles (indiquées en italique) ayant d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général.

## DEMANDES D'INFORMATION SUR L'ADHÉSION

### Région Afrique :

- *Institution de l'Ombudsman du Burundi*
- Médiateur de la République de Madagascar
- Bureau de l'Ombudsman du Mozambique

### Région Asie :

- Bureau de l'Ombudsman des Philippines

### Région Caraïbes & Amérique latine :

- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentine
- Bureau de l'Ombudsman de Grenade
- Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, Mexique

### Région Europe :

- Ombudsman des droits de l'Homme, Bosnie-Herzégovine
- Office of the Ombudswoman of the Conference on Jewish Material Claims Against Germany, Israël
- Difensore Civico della Regione Lazio, Italie
- Ombudsman delle Marche, Italie
- Commissaire aux droits de l'Homme de la République du Tatarstan, Fédération de Russie

De plus, M<sup>me</sup> Barbara Holman (Canada), M<sup>me</sup> Maaïke de Langen (États-Unis), M. Abdulaziz Abdullah (Nigéria), M. Ehteshamullah Mallick (Pakistan) et M. Ian Harden (Royaume-Uni) ont présenté une demande d'adhésion à l'IIO.

## MEMBRES VOTANTS – ÉVALUATION DES PROGRÈS RÉALISÉS

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.

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 (se reporter aussi au Rapport annuel 2015-2016). L'évaluation se fait 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 et ont été invités à fournir les informations demandées.

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. La contribution active des institutions membres à cette première série d'évaluations est donc essentielle et fort appréciée.

## SUBVENTIONS RÉGIONALES

---

Au fil des ans, le programme de subventions régionales de l'IIO est devenu l'un des outils les plus efficaces de l'organisation pour encourager les activités de ses institutions membres. Étant donné la souplesse du programme, les projets bénéficiant d'un soutien sont très divers : formations, recherche, traduction et interprétation ou participation à des conférences – pour ne citer que quelques exemples.

### SUBVENTIONS RÉGIONALES 2016-2017

En 2016-2017, 42 000 euros ont été mis à disposition pour permettre aux ombudsmen de toutes les Régions de l'IIO de participer au 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'IIO à Bangkok, en Thaïlande. Les bourses pour le Congrès mondial couvraient les frais d'inscription ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement de collègues d'Afrique du Sud, du Baloutchistan/Pakistan, du Burkina Faso, de Djibouti, des Îles Cook, du Malawi, du Mali, de Serbie, du Sri Lanka et d'Ukraine.

Étant donné que la moitié seulement de la subvention régionale 2016-2017 a été nécessaire pour ces bourses, les fonds restants ont servi à sponsoriser la formation sur les MNP en Côte d'Ivoire et la formation sur le traitement des plaintes à Bonaire.

### PROJETS RÉGIONAUX SUBVENTIONNÉS ACHEVÉS EN 2016-2017

#### RÉGION AFRIQUE

La Commission sur la justice administrative (Bureau de l'Ombudsman) du Kenya a achevé son projet « *Promoting Knowledge Sharing, Experiences and Best Practices between African Ombudsman Institutions* » (« Promouvoir le partage des connaissances, les expériences et les pratiques exemplaires au sein des institutions d'ombudsman africaines »), financé en partie par l'IIO dans le cadre du programme régional de subventions 2014-2015.

Le soutien de l'IIO a été particulièrement important, car il a permis au Bureau de l'Ombudsman kenyan de publier et de diffuser les actes du colloque régional organisé par les institutions d'ombudsman africaines, intitulé « *Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa* » (« Garantir la position de l'ombudsman en tant qu'outil de gouvernance en Afrique »). Ce colloque, qui s'est tenu à Nairobi en février 2015, était l'une des principales composantes du projet de partage des connaissances.

## **RÉGION ASIE**

Dans le cadre du programme de subventions régionales 2012-2013, l'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) a lancé un projet intitulé « *Awareness of Women's Rights and Child Rights – Capacity Building for Officers* » (« Sensibilisation aux droits des femmes et des enfants – Renforcement des capacités des agents »). Des séminaires ont été organisés à Hyderabad, Lakarna et dans certaines directions régionales de la province de Sindh. L'IIO a reçu les documents relatifs au projet au cours de l'exercice et a versé une subvention pour cette initiative couronnée de succès.

## **RÉGION EUROPE**

L'Ombudsman parlementaire de Malte a créé l'International Ombudsman Law Institute qui devrait servir de centre de ressources pour les institutions d'ombudsman du bassin méditerranéen. Une subvention régionale de l'exercice 2014-2015 a été utilisée pour financer l'équipement audiovisuel de la salle polyvalente du nouvel institut. Cette salle propose des installations de pointe pour la formation des fonctionnaires, des officiers de liaison et des autres personnes qui assistent à des séances d'information, des breffages et des conférences sur le rôle de l'ombudsman en tant que défenseur des citoyens contre les cas de mauvaise administration des autorités publiques.

## **RÉGION AMÉRIQUE DU NORD**

Grâce à une subvention régionale 2015-2016, l'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis) et l'Ombudsman de l'Alberta (Canada) ont pu financer le voyage d'études du professeur Richard Carver à Edmonton (Canada). Richard Carver, qui est en train de rédiger l'histoire de l'IIO, devait absolument se pencher sur la période pendant laquelle l'IIO fut hébergée à Edmonton (jusqu'en 2009). L'histoire de l'IIO sera publiée en 2018 à l'occasion du 40e anniversaire de sa création.

# 11<sup>e</sup> CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO

---

Le 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'Institut International de l'Ombudsman s'est déroulé à Bangkok du 15 au 18 novembre 2016 sous les auspices du Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande. Le thème général du congrès était « Evolution of Ombudsmanship » (« Évolution du concept de l'ombudsman »).

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'IIO

Conformément à l'Article 14.1 des Statuts de l'IIO, le Congrès mondial de Bangkok a été précédé par la réunion des membres votants, c'est-à-dire l'Assemblée générale, le 15 novembre 2016.

Bien que la participation ait été très élevée, le nombre de membres votants présents n'a pas été suffisant pour obtenir le quorum. En conséquence, l'Assemblée générale de Bangkok n'a pas été en mesure de prendre de décisions contraignantes sur des questions liées à l'IIO. Étant donné que près de cinquante pour cent de tous les membres votants étaient présents, l'Assemblée générale a décidé de discuter tout de même des sujets portés à l'ordre du jour et de prendre des votes indicatifs sur les questions les plus urgentes. Le résultat de ces votes a permis de montrer la voie générale que doit suivre l'organisation et il guidera le travail et les priorités du Conseil d'administration de l'IIO durant les quatre prochaines années.

La réforme ayant fait l'objet des discussions les plus importantes à l'Assemblée générale a été la controversée **réforme électorale**. L'idée d'une telle réforme, née à l'Assemblée générale de Wellington en 2012, était motivée par le souhait d'avoir un processus électoral plus transparent, plus démocratique et plus inclusif. Au cours des quatre années qui ont précédé la réunion de Bangkok, la réforme de l'élection des dirigeants de l'IIO (à savoir le Président, les deux Vice-présidents et le Trésorier) avait fait l'objet de discussions très exhaustives au sein du Conseil d'administration de l'IIO. Le document final sur la réforme, qui a été distribué à tous les membres avant la réunion de Bangkok, apportera deux innovations majeures : (a) le suffrage universel et (b) la possibilité de procéder à des élections par voie électronique.

Lors de l'Assemblée générale de Bangkok, les membres présents ont été invités à procéder à un vote indicatif sur la question : « Êtes-vous d'accord à ce que tous les membres utilisent le vote électronique pour élire les membres du Comité exécutif ? » Parmi toutes les personnes présentes, 78,5 % étaient en faveur d'une telle réforme, tandis que 21,5 % ont voté contre cette proposition. Conformément à l'Article 28.2 des Statuts de l'IIO, la question de la réforme électorale sera soumise à la prochaine Assemblée générale à Dublin en 2020 pour confirmation finale. D'ici là, le Conseil d'administration de l'IIO considère le résultat du vote de Bangkok

comme un indicateur pour agir en conséquence et mettre en œuvre la réforme comme si elle était confirmée.

Un autre projet de réforme important qui a obtenu le soutien unanime de l'Assemblée générale de Bangkok a été la réforme du **barème des cotisations** de l'IIO. La proposition de réforme, qui a aussi été distribuée à tous les membres de l'IIO avant la réunion de Bangkok, établira un nouveau barème de cotisation plus équitable. Le système actuel basé sur une cotisation forfaitaire de 750 euros pour les membres votants ne tient pas compte des réalités budgétaires des différentes institutions. Un système à trois niveaux (1 500 euros, 750 euros et 375 euros) tiendra mieux compte des capacités financières des institutions membres. Plus équitable, il permettra aux institutions aux ressources financières plus modestes de viser aussi une adhésion à l'IIO.

L'Assemblée générale a également adopté à l'unanimité le premier **Plan stratégique** de l'IIO. L'IIO s'efforce ainsi de renforcer sa présence et d'être reconnu comme la voix des institutions d'ombudsman à travers le monde. Le plan guidera les activités de l'IIO et l'aidera à orienter ses travaux. La mission et la vision définies dans le plan restent fidèles aux valeurs fondamentales de l'IIO, à savoir l'indépendance, l'objectivité et l'équité. Les objectifs identifiés doivent être considérés comme les grandes priorités de l'IIO pour les quatre prochaines années. Ces priorités seront donc : (1) élargissement de la base des adhérents, (2) défense des institutions d'ombudsman sous la menace, (3) formations et échanges, (4) communication et publications, (5) bonne santé financière et (6) nouveaux défis. Le Plan stratégique est accessible dans les trois langues officielles sur le site Internet de l'IIO (sous le menu « L'IIO »).

Lors de la clôture de la réunion, tous les membres votants présents à l'Assemblée générale 2016 a adopté à l'unanimité la **Déclaration de Bangkok**, par laquelle les membres de l'IIO soutiennent leurs collègues qui doivent travailler dans des conditions difficiles ou faire face à des menaces. Ils réitèrent qu'un ombudsman ne peut être soumis à aucunes représailles ou contraintes qui limiteraient son travail ou son indépendance. Ils demandent en outre aux gouvernements nationaux de reconnaître l'importance d'une institution d'ombudsman forte et indépendante pour la protection des droits fondamentaux et sa contribution à une démocratie transparente et responsable.

## **DIALOGUE AVEC LA SOCIÉTÉ CIVILE**

Avant la tenue du Congrès mondial, des représentants de l'IIO ont été invités à la résidence de l'ambassadeur autrichien, M. Enno Drogenik, qui avait organisé une soirée informelle avec des ONG locales et internationales présentes en Thaïlande.

Au cours de ce « dialogue avec la société civile », les membres du Conseil d'administration de l'IIO ont eu l'opportunité de rencontrer des représentants de différentes ONG comme Amnistie



internationale Thaïlande, Human Rights Watch, la Fondation Friedrich Ebert, Union for Civil Liberty, la Commission internationale de juristes ou encore l'International Crisis Group pour des discussions franches et très instructives.

Ils ont pu obtenir des informations de première main sur la situation actuelle en Thaïlande – en particulier en ce qui concerne les droits de l'Homme – et aborder différents sujets de préoccupation dans une ambiance franche et amicale. L'hôte du Congrès mondial, l'Ombudsman en chef de la Thaïlande, ainsi que son personnel se sont également joints à l'événement.

L'IIO souhaite exprimer ses sincères remerciements à l'ambassadeur d'Autriche pour son hospitalité et pour avoir établi le cadre fantastique dans lequel s'est déroulé cet échange d'expériences.

## LE CONGRÈS MONDIAL

Le 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'IIO a été l'occasion de discuter d'un grand nombre de sujets présentant un intérêt particulier pour la communauté des ombudsman. Avec l'aide du Secrétariat général de l'IIO, l'hôte de la conférence a proposé pendant trois jours des activités où l'apprentissage et l'échange d'idées étaient au rendez-vous.

Lors des séances plénières, les participants ont pu discuter d'idées nouvelles mises en œuvre dans le milieu des ombudsman par des collègues d'Afrique, d'Asie, d'Europe et d'Australie. Parmi les autres sujets ayant fait l'objet de présentations et de discussions de travail, mentionnons : l'approche fondée sur les droits de l'Homme pour le travail d'enquête des ombudsman ; comment déterminer et évaluer le travail de l'ombudsman ; comment gérer les compétences et mandats multiples ; les ombudsman en temps de crises ou sous la menace. La troisième journée du congrès s'est focalisée sur le travail des médias et sur la manière d'utiliser les médias de manière proactive pour mieux faire connaître les ombudsman, améliorer leur visibilité et promouvoir leur travail.

Le 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'IIO a été riche en dialogues constructifs et fructueux entre collègues du monde entier. Le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a fourni le cadre idéal pour que les collègues puissent se rencontrer, partager leurs expériences et apprendre les uns des autres. L'organisation et le déroulement du congrès ont été impeccables. Les participants ont été très impressionnés par l'hospitalité exceptionnelle et chaleureuse du Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande et de la Ville de Bangkok.

Un aperçu détaillé de l'ordre du jour du congrès, des allocutions, des actes de la conférence et des présentations est disponible sur le site Web de l'IIO.

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

## ÉLECTION DES MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF DE L'IIO

Le Conseil d'administration de l'IIO a tenu sa réunion annuelle 2016 en marge du Congrès mondial de Bangkok. Le 17 novembre 2016, il a organisé des élections pour les postes du Comité exécutif, à savoir le Président, le premier Vice-Président, le deuxième Vice-Président et le Trésorier. Les candidats suivants ont été élus :

- Président : Peter Tyndall (Irlande)
- Première Vice-présidente : Diane Welborn (États-Unis)
- Deuxième Vice-président : Chris Field (Australie)
- Trésorier : Viddhavat Rajatanun (Thaïlande)

## NOUVEAUX REPRÉSENTANTS ÉLUS DANS LES RÉGIONS

Les six Régions de l'IIO ont tenu leurs réunions régionales avant l'Assemblée générale à Bangkok. Beaucoup de Régions ont profité de ces réunions pour (ré)élire leurs représentants au Conseil d'administration de l'IIO.

La **Région Afrique** a élu M<sup>me</sup> Martha Chizuma Mwangonde (Ombudsman du Malawi) et M. N'Golo Coulibaly (Médiateur de la Côte d'Ivoire) au poste de représentants de la Région Afrique. M<sup>me</sup> Caroline Sokoni (Protectrice du citoyen de la Zambie) a été confirmée en tant que membre du Conseil d'administration et a été élue Présidente de la Région Afrique. Le Conseil d'administration a également fait ses adieux à John R. Walters, qui a assumé les rênes de l'institution en tant que premier Président de l'IIO issu de la Région Afrique. Il a reconnu sa direction avisée et le travail formidable que John R. Walters a accompli. Son enthousiasme et son engagement envers l'IIO ont été grandement appréciés, tout comme sa gentillesse et son sens de la répartie lors des discussions.

Les élections organisées par la **Région Asie** à Bangkok ont aussi entraîné des changements au sein du Conseil d'administration de l'IIO. M. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan) a été élu Président de la Région Asie pour une période de quatre ans. Il a succédé à l'Ombudsman fédéral du Pakistan, Salman Faruqui, qui avait occupé ce poste les années précédentes. M. Viddhavat Rajatanun (Ombudsman en chef de la Thaïlande) a également été élu l'un des trois représentants de la Région Asie, tout comme M. Yung-hoon Sung, président de

la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC), confirmé comme membre du Conseil d'administration.

Au cours de la réunion de la **Région Australasie & Pacifique**, M<sup>me</sup> Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong, a été confirmée au poste de représentante et élue Présidente de la Région. Elle a succédé à M. Colin Neave (Ombudsman du Commonwealth, Australie), qui ne s'est pas représenté, son mandat d'ombudsman étant sur le point de se terminer l'année suivante. L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale, M. Chris Field, a été confirmé comme membre du Conseil d'administration de la Région Australasie & Pacifique. L'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande, le juge Peter Boshier, a été élu au poste laissé vacant par Colin Neave.

Les élections tenues par la **Région Caraïbes & Amérique latine** ont entraîné les changements suivants : M<sup>me</sup> Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinité-et-Tobago) a quitté le Conseil d'administration de l'IIO après quatre années de contributions actives en tant que Présidente de la Région. Elle a été remplacée par M<sup>me</sup> Nilda Arduin, Ombudsman de Saint-Martin, qui a été confirmée au poste de représentante et élue Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine. M. Luis Raúl González Pérez, président de la Commission nationale des droits de l'Homme du Mexique, a été élu au poste vacant de représentant de la Région. M<sup>me</sup> Analía Colombo de Santa Fe (Argentine) a elle été confirmée à son poste de représentante de la Région.

Beaucoup de postes ont été pourvus par vote électronique dans la **Région Europe**. La Région est maintenant présidée par Rafael Ribó (Ombudsman de la Catalogne, Espagne). Les représentants régionaux nouvellement élus lors de ce vote électronique sont M<sup>me</sup> Lucia Franchini (Ombudsman de la Toscane, Italie) et M. Nick Bennett (Ombudsman des services publics du Pays de Galles, Royaume-Uni). En plus des cinq membres du Conseil d'administration de l'IIO, la Région compte deux représentants au Conseil d'administration de la Région Europe. Les nouveaux membres du Conseil d'administration de la Région Europe, élus eux aussi par vote électronique avant le congrès de Bangkok, sont M. Reinier van Zutphen (Ombudsman des Pays-Bas) et M<sup>me</sup> Ülle Madise (Chancelière de Justice de l'Estonie). La Médiatrice fédérale de Belgique, Catherine De Bruecker, membre du Conseil d'administration depuis 2014, a été confirmée à ce poste et élue Vice-présidente de la Région Europe.

La **Région Amérique du Nord** a dit au revoir à l'un de ses représentants, M. Howard Sapers, Enquêteur correctionnel du Canada. M. Sapers ne s'est pas représenté, son mandat d'enquêteur étant sur le point de prendre fin l'année suivante. L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a été élu au poste de représentant de la Région Amérique du Nord et de Président de la Région. M<sup>me</sup> Diane Welborn (Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery, États-Unis) a été confirmée au poste de membre du Conseil d'administration, de même que M. Peter Hourihan, Ombudsman de l'Alberta (Canada). En juillet 2017, M<sup>me</sup> Marianne Ryan, qui a succédé à Peter Hourihan au poste d'Ombudsman de l'Alberta, a également été élue au poste de représentante de la Région Amérique du Nord au Conseil d'administration de l'IIO.

## RÉUNION ANNUELLE 2017 À VIENNE

En avril 2017, le Conseil d'administration de l'IIO a tenu sa réunion annuelle dans les locaux du Secrétariat général à Vienne (Autriche). Il s'agissait de déterminer les projets et les priorités pour le prochain exercice.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a ouvert la réunion en souhaitant la bienvenue aux membres nouvellement élus et s'est félicité du fait qu'ils soient tous présents.

Lors de cette rencontre très productive, le Conseil d'administration a approuvé l'adhésion à titre de membre votant de six institutions d'ombudsman d'Afrique, d'Australie, d'Asie et d'Europe. Il a aussi mis sur pied des groupes de travail pour mettre en œuvre les objectifs clés du Plan stratégique à long terme de l'IIO. Il a par ailleurs décidé de proposer encore une fois aux membres des aides sous la forme de subventions régionales. Les formations pour la prochaine année étaient aussi à l'ordre du jour, de même que le lancement de documents sur les pratiques exemplaires relatives au travail des ombudsman et le démarrage de la prochaine étude comparative sur les institutions d'ombudsman de la Région Afrique, qui sera faite en coopération avec le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO). Pour ce qui est du 40e anniversaire de l'IIO, le Conseil d'administration a discuté des moyens possibles de commémorer cet événement tout au long de l'année 2018.

### SÉMINAIRE « L'OMBUDSMAN ET LA PRÉVENTION DE LA TORTURE » ( CÔTE D'IVOIRE )

Un séminaire de formation intitulé « *Ombudsman and prevention of torture* » (« L'ombudsman et la prévention de la torture ») a été organisé par le Bureau du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire à Grand Bassam en février 2017. La formation a été donnée en anglais et en français par l'organisation de renom Association pour la prévention de la torture (APT). Des employés d'institutions d'ombudsman ont profité de cette occasion pour discuter du défi commun que représente la prévention de la torture sur le continent.

Organisé par l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA), l'IIO et le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO), ce séminaire de deux jours offrait une plateforme idéale pour échanger sur les pratiques exemplaires de ratification et de mise en œuvre du Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT) et sur le rôle que leurs institutions peuvent jouer dans le cadre d'une stratégie nationale cohérente.

À la fin de la formation, les participants ont adopté une déclaration finale en 10 points. La **Déclaration de Grand Bassam** souligne l'engagement ferme des institutions participantes à faire de la prévention de la torture et de la bonne administration de la justice une priorité dans le cadre de leurs mandats d'ombudsman et de médiateurs. Entre autres choses, les participants se sont engagés à plaider pour la ratification et la mise en œuvre de l'OPCAT et à le faire en partenariat avec les parties prenantes nationales, dont les INDH et la société civile. Les participants se sont également engagés à coopérer avec les partenaires régionaux, nationaux et internationaux sur des initiatives conjointes liées à la Journée africaine de la détention préventive (25 avril) et à la Journée internationale pour le soutien aux victimes de la torture (26 juin).

Pays représentés à la formation
Afrique du Sud / Bénin / Burkina Faso / Burundi / Cap-Vert / Gabon / Gambie / Ghana / Guniée Kenya / Mauritanie / Namibie / Niger / Nigéria / Sénégal / Sierra Leone / Soudan / Tanzanie Tchad / Togo / Zambie / Zimbabwe

## **FORMATION SUR LA GESTION DES PLAINTES ET LES TECHNIQUES D'ENQUÊTE ( CARAÏBES )**

L'IIO a financé en juin 2017 une formation sur la gestion des plaintes et les techniques d'enquête présentée par la Queen Margaret University (QMU) à l'occasion de la conférence annuelle de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) à Bonaire.

Nilda Arduin, Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine, a souligné l'importance des formations, comme celle de Bonaire, pour les collègues dans la région. Elles ont un effet durable, car les connaissances acquises sont ensuite partagées dans les différentes institutions et mises en œuvre dans le travail quotidien des bureaux d'ombudsman.

La formation sur le traitement des plaintes, qui a duré un jour et demi, était dirigée par la Queen Margaret University d'Édimbourg, qui jouit d'une excellente réputation pour la formation sur le traitement des plaintes. Un accent particulier a été mis sur le renforcement des compétences du personnel des institutions d'ombudsman des Caraïbes.

# 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 remettent en cause 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. La claire priorité du dernier exercice a donc été d'apporter un appui de toutes les manières possibles à nos collègues en difficulté.

## RAPPORT FINAL DE L'IIO SUR LA MISSION D'ENQUÊTE EN POLOGNE

Suite à la mission d'enquête de l'IIO de juillet 2016 en Pologne (se reporter au Rapport annuel 2015-2016, page 83), une conférence de presse a été organisée à Varsovie le 24 octobre 2016 pour lancer son rapport final sur la situation constitutionnelle actuelle du Bureau du Commissaire polonais aux droits de l'Homme.

L'une des principales constatations qui suscitent une préoccupation est que la Cour constitutionnelle a été gênée par des retards dans la publication de ses arrêts, certains d'entre eux n'ayant pas été publiés avant une très longue période de temps. L'IIO craint que les efforts déployés par l'Ombudsman pour préparer des requêtes devant la Cour constitutionnelle soient vains si ces requêtes ne peuvent être traitées de manière efficace par la Cour.

De plus, la délégation de l'IIO a noté que la réduction du budget de l'Ombudsman, la limitation de ses compétences et la modification des dispositions relatives à l'immunité sont symptomatiques du manque de respect et de soutien envers les mécanismes chargés de veiller à la reddition des comptes, les pratiques exemplaires adoptées à l'échelle internationale et la primauté de la loi.

Les recommandations de l'IIO énumérées dans ce rapport conclusif sont les suivantes :

- Renforcer le soutien au Commissaire aux droits de l'Homme en garantissant l'accès à la Cour
- Veiller à ce que le Commissaire aux droits de l'Homme soit doté de ressources financières et humaines suffisantes ;
- S'opposer aux et condamner les attaques contre le Commissaire aux droits de l'Homme ;
- Souligner auprès des organisations régionales et internationales – l'Union européenne, le Conseil de l'Europe, l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe – l'importance de soutenir le Commissaire aux droits de l'Homme afin de garantir son indépendance en tout temps.

Lors de la conférence de presse, Rafael Ribó, Président de la Région Europe, Peter Tyndall, Président de l'IIO et Günther Kräuter, Secrétaire général de l'IIO, ont exprimé l'espoir que le rapport attirera non seulement l'attention des responsables politiques, mais aussi que les efforts de l'IIO contribueront à améliorer les conditions de travail du Commissaire polonais aux droits de l'Homme.

À la fin de l'année, le Commissaire polonais aux droits de l'Homme, Adam Bodnar, a confirmé que le comité concerné avait approuvé le budget demandé par son Bureau.

## **RÉUNION D'EXPERTS SUR LE RENFORCEMENT DE L'INDÉPENDANCE DES INDH DANS LA RÉGION DE L'OSCE**

Des représentants d'institutions nationales des droits de l'Homme, d'institutions d'ombudsman, d'organisations internationales et du milieu universitaire se sont réunis à Varsovie en novembre 2016 pour une réunion d'experts sur l'indépendance des INDH accueillie par le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH).

La réunion a été organisée conjointement par le BIDDH, le Conseil de l'Europe, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), l'IIO, le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH) et le Bureau du Commissaire polonais aux droits de l'Homme.

L'objectif de cette rencontre était d'examiner certains aspects des normes internationales relatives aux garanties d'indépendance. Ce fut l'occasion de discuter d'expériences concrètes et de la manière de soutenir les INDH et les institutions d'ombudsman de la région couverte par l'OSCE pour maintenir et renforcer leur indépendance.

Lors de son intervention sur le rôle de la coopération internationale pour le renforcement des INDH et des institutions d'ombudsman, le Secrétaire général de l'IIO a parlé de la mission d'enquête en Pologne et de son impact positif sur l'indépendance du Commissaire polonais aux droits de l'Homme. Il a expliqué que, grâce au soutien international, la situation s'est améliorée. Il a assuré que l'institution recevrait davantage de coopération et de soutien.

En conclusion, les organisations présentes (HCDH, Conseil de l'Europe, BIDDH, REINDH et IIO) ont publié une déclaration commune sur le renforcement de l'indépendance des INDH dans la région couverte par l'OSCE. Ils rappellent que l'indépendance est un aspect fondamental des Principes de Paris et qu'elle ne devrait pas seulement être garantie dans les lois habilitantes, mais aussi sur le plan pratique et fonctionnel. Ils soulignent que des institutions fortes et indépendantes sont une composante nécessaire de tout État qui promeut la bonne gouvernance, la justice et les droits de l'Homme. Ils reconnaissent les difficultés rencontrées par les institutions de la région couverte par l'OSCE en ce qui concerne leur indépendance. Mentionnons ainsi la nécessité



- d'un financement adéquat et d'autonomie financière ;
- d'un mandat suffisamment large pour promouvoir et protéger tous les droits de l'Homme ;
- d'immunité fonctionnelle et de sécurité d'emploi des membres ;
- de règles claires pour la sélection, la nomination, la reconduction et la révocation des membres ;
- de rapports annuels et de reddition de comptes.

Les institutions d'ombudsman et les INDH sont conçues pour être des partenaires essentiels de leurs gouvernements. Elles jouent un rôle vital à une époque où les droits de l'Homme et les libertés fondamentales sont menacés, car ils fondent leurs conclusions et recommandations sur les normes internationales des droits de l'Homme et représentent l'intérêt public par leur impartialité et leur représentation pluraliste.

## **DÉCLARATION DE VIENNE À L'APPUI DES COLLÈGUES EN ARGENTINE**

Lors de sa réunion annuelle à Vienne, le Conseil d'administration de l'IIO a adopté une déclaration demandant au Congrès national d'Argentine d'accélérer les procédures de désignation de l'Ombudsman national (poste vacant depuis les sept dernières années) et de l'Ombudsman national pour les enfants et les adolescents (poste resté vacant depuis sa création en 2005).

Ce sont les représentants de la Région Caraïbes & Amérique latine de l'IIO qui ont porté la question à l'attention du Conseil d'administration, qui a pleinement soutenu cette initiative. La déclaration adoptée montre la préoccupation de l'IIO quant au fait que personne n'ait été nommé pendant si longtemps à la tête de deux institutions nationales, dont le rôle en tant que mécanismes de contrôle est essentiel au bon fonctionnement d'un État démocratique.

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a expliqué que lors de son dernier voyage en Argentine, il a aussi pris note de la situation concernant ces deux institutions nationales. Il a en outre souligné que « le fait que les deux postes demeurent vacants depuis si longtemps est une source majeure de préoccupation en ce qui concerne le fonctionnement et le renforcement de la démocratie et des droits des enfants ». Il s'est félicité de la décision du Conseil d'administration d'adopter cette déclaration et d'appeler le Congrès national d'Argentine à faire en sorte que le processus de nomination de ces deux institutions soit remis sur pied immédiatement.

# PUBLICATIONS

---

## SÉRIE DE PUBLICATIONS SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

L'IIO a lancé en juin 2017 une nouvelle série des publications intitulée « Documents sur les pratiques exemplaires ». Ces nouvelles publications ont pour objectif de fournir des éléments d'orientation et d'aborder des sujets qui sont d'une importance capitale pour les institutions d'ombudsman du monde entier.

Le premier numéro a pour thème « *Developing and reforming Ombudsman institutions* » (« Développer et réformer les institutions d'ombudsman ») et l'IIO tient à remercier Peter Tyndall d'avoir pris l'initiative de préparer ce document. On y trouve des conseils pour le développement de nouvelles institutions d'ombudsman ou pour les institutions existantes qui entreprennent des réformes. Il cible en particulier les institutions d'ombudsman, les députés et les consultants externes qui œuvrent dans ce domaine. L'IIO espère que cela fournira aux institutions d'ombudsman une base solide pour discuter avec leurs Parlements respectifs ou autres parties prenantes lorsqu'elles entreprendront des réformes et voudront améliorer leur fonctionnement et leurs services.

L'approche de l'IIO concernant la rédaction de ces documents de pratiques exemplaires repose sur deux cycles de révision après commentaires. Dans un premier temps, les membres du Conseil d'administration de l'IIO sont invités à commenter le document et à en enrichir le contenu. Une version revue qui tient compte des commentaires reçus est ensuite envoyée à tous les membres de l'IIO, aux organisations partenaires et au milieu universitaire pour un deuxième cycle de commentaires. L'IIO s'assure de cette manière que le document d'orientation sera le plus utile possible aux institutions d'ombudsman tout en respectant les buts et les principes de l'IIO en tant qu'organisation. Lorsque cela est possible, les commentaires reçus lors de ce second cycle sont également inclus dans le document.

Les publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires doivent être considérées comme des documents d'orientation. Ils ne sauraient être exhaustifs, car les pratiques exemplaires changent au fur et à mesure que les institutions d'ombudsman s'adaptent à de nouveaux défis et de nouvelles possibilités.

Après ce lancement réussi, on suggère de trouver d'autres sujets et d'autres auteurs prêts à entreprendre la rédaction de ce type de document. L'IIO invite donc toutes les institutions membres à contribuer activement à cette nouvelle série de publications et à communiquer avec le Secrétariat général de l'IIO pour proposer de nouveaux thèmes à traiter dans les prochains numéros.

# RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS

---

## PROTOCOLES D'ACCORD AVEC DES ORGANISATIONS RÉGIONALES

Pour l'IIO, la signature de protocoles d'accord est une excellente occasion d'établir des partenariats solides avec d'autres organisations dont le but est de sauvegarder l'intégrité, de favoriser la coopération avec les associations régionales d'ombudsman et de renforcer ses relations avec les organisations partenaires concernées.

En signant un protocole d'accord, les deux institutions reconnaissent qu'elles partagent des objectifs similaires pour un renforcement du concept de l'ombudsman et pour l'appui aux institutions d'ombudsman existantes et nouvelles dans leur mandat d'amélioration et de protection des droits de l'Homme et du citoyen.

L'IIO et la respective institution partenaire soulignent leur volonté de coopérer étroitement et prévoir la participation à des conférences, de favoriser l'échange d'informations ainsi que la possibilité de visites d'études et des ateliers de formation communs. En outre, les deux signataires conviennent de faire tous les efforts non seulement pour renforcer leur relation à un niveau inter-organisationnel, mais de veiller également à ce que les avantages se répercutent à l'échelle régionale et locale dans tous les pays visés à l'accord, ce qui permettra d'en faire aussi profiter les membres individuels de ce domaine.

Lors du dernier exercice, l'IIO a été en mesure encore une fois de signer des protocoles d'accord avec des organisations partenaires.

Le 20 octobre 2016, un protocole d'accord a été signé entre l'IIO et l'**Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)**. Fondée en 1998, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) compte 54 membres sur tous les continents dans les pays ayant comme langue commune le français. L'objectif poursuivi est de mieux faire connaître le rôle des ombudsman et des médiateurs auprès des citoyens francophones afin de renforcer leur confiance dans les services publics.

Le 15 mai 2017, un protocole d'accord a été signé entre l'IIO et le **Forum canadien des ombudsmans (FCO)**. Le FCO a été mis sur pied en 2000 par un groupe d'ombudsman qui souhaitaient proposer une « patrie idéologique » aux personnes partageant les mêmes idées. Le FCO affiche actuellement plus de 450 membres (individus et organisations) de toutes les régions du Canada, de l'Atlantique au Pacifique et jusqu'aux côtes de l'Arctique. « Le réseautage avec d'autres institutions est essentielle. Sans l'IIO, je n'aurais pas été en mesure d'accomplir ce que j'ai fait », a déclaré Nilda Arduin (qui est aussi Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine) lors de la signature du protocole d'accord.

En juin 2017, un protocole d'accord a été signé entre l'IIO et la **l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA)**. Établie en 1998, la CAROA est une organisation réunissant des institutions d'ombudsman des pays membres de la Région Caraïbe. En 2013, il y avait 15 bureaux d'ombudsman dans la Région, dont 11 avec un ombudsman en place.

## SÉANCES DE DISCUSSION AU FORUM EUROPÉEN ALPBACH

L'IIO a organisé une séance de discussion lors du symposium juridique et politique du Forum européen Alpbach qui s'est déroulé dans le Tyrol (Autriche) du 28 au 30 août 2016.

Le Forum européen Alpbach est né juste après la Seconde Guerre mondiale. Il offre une plateforme de discussion interdisciplinaire pour la science, la politique, les affaires et la culture. Il fait le pont entre, d'une part, les décideurs internationaux de tous les secteurs de la société et, d'autre part, un public intéressé et les jeunes en vue d'établir un dialogue entre les générations et les idées et d'aborder les enjeux sociopolitiques actuels.

Sous le titre général de « *New Enlightenment* » (« Les nouvelles Lumières »), la séance animée par l'IIO était intitulée « *Human rights on the run* » (« Les droits de l'Homme en cavale »). Dans un cadre très informel, des participants venus du monde entier et de toutes les disciplines se sont rassemblés pour se lancer dans des débats animés. Étudiants, spécialistes des droits de l'Homme, juges et journalistes ont discuté de ce que les ombudsman et les organismes de défense des droits de l'Homme peuvent faire pour défendre ces droits en ces temps de crises migratoires.

Le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, le Directeur du HCR en Autriche Christopher Pinter, un membre du bureau de l'Ombudsman de Croatie et Debbie Kohner, Secrétaire générale du Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH) ont aussi contribué aux discussions par des brefs exposés.

Les participants ont été invités à développer de nouvelles idées et à suggérer des améliorations, de même qu'à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire, en tant qu'individus, face à la situation actuelle des droits de l'Homme. Les commentaires reçus ont été très précieux. Un dessinateur professionnel a même pris le temps de réaliser un dessin sur place.

« Cette séance de discussion a permis de sensibiliser le public au travail important entrepris par les institutions membres de l'IIO et d'autres institutions de défense des droits de l'Homme. Ce fut un grand honneur de participer à cet événement », a conclu le Secrétaire général de l'IIO.

## VISITES AU SECRETARIAT GENERAL

Le Secrétariat général de l'IIO accueille régulièrement des délégations internationales à Vienne. Le Secrétaire général saisit l'occasion de ces visites pour informer les membres des derniers développements et des projets futurs et pour présenter l'IIO aux institutions qui ne sont pas encore membres de l'organisation.

Le 27 février 2017, **l'Ombudsman de la Catalogne** Rafael Ribó a profité des célébrations du 10e anniversaire de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne à Vienne pour rencontrer le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter. M. Ribó a parlé des principaux projets que la Région Europe entend mettre en œuvre cette année, par exemple la deuxième édition du séminaire « *Human Rights Challenges in Europe* » (« Les atteintes aux droits de l'Homme en Europe ») à Barcelone. Un autre séminaire est prévu en 2017 sur le sujet « *Own initiative power of the Ombudsman* » (« Le pouvoir d'enquête propre de l'ombudsman »). Il sera organisé par le Bureau de l'Ombudsman des Pays-Bas. Le Président de la Région Europe a expliqué que la Région mettra l'accent sur le renforcement des relations avec le Conseil de l'Europe – notamment avec son Commissaire aux droits de l'Homme – et sur le rapprochement avec l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.

En mars 2017, le Secrétaire général de l'IIO a reçu M. Ali Noroozi, **Inspecteur-général des impôts de l'Australie (IGT)**. Celui-ci a profité de sa présence à une conférence internationale sur les droits des contribuables à l'Université de commerce et d'économie de Vienne pour rencontrer le Secrétaire général de l'IIO. M. Noroozi s'est montré très intéressé par l'IIO et son rôle de connecteur parmi les institutions d'ombudsman du monde entier. Le bureau de Sydney de l'IGT existe depuis 2003. Initialement mis en place pour examiner les problèmes systémiques d'administration fiscale en Australie, son rôle a été élargi en 2015 pour inclure la gestion des plaintes. Depuis il a posé sa candidature à l'IIO et y a été admis à titre de membre votant en avril 2017.

# PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX

---

## CONFÉRENCE DE TIRANA SUR LES FLUX MIGRATOIRES

Les 7 et 8 septembre 2016, le Président de l'IIO John R. Walters et le Secrétaire général Günther Kräuter ont assisté à une conférence internationale de haut niveau à Tirana.

Organisée collectivement par l'AOM, l'AOMF, la FIO et l'IIO, cette conférence internationale dont le thème était « *Challenges for Ombudsman Institutions with respect to mixed migratory flow* » (« Défis posés aux institutions d'ombudsman liés aux flux migratoires mixtes ») a été accueillie par l'Ombudsman d'Albanie (Avocat du peuple) Igli Totozani.

Des ombudsman et médiateurs d'Europe, d'Amérique latine et d'Afrique ont participé à la réunion qui comprenait également des experts du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne, la Haut-Commissaire adjointe des Nations Unies aux droits de l'Homme, Kate Gilmore, ainsi que des représentants d'organismes spécialisés, d'autorités gouvernementales, de la communauté diplomatique et de la société civile.

L'objectif de l'événement était de discuter des défis réels posés par les énormes flux de réfugiés et de migrants et de proposer une réponse commune à la situation des personnes ayant besoin de protection internationale. Les ombudsman et les experts ont discuté des différents enjeux rencontrés dans les pays d'origine, mais aussi dans les pays de transit et de destination.

En conclusion, les participants ont adopté la Déclaration de Tirana. Ils s'y engagent à intensifier leur coopération dans la défense des droits des réfugiés et des migrants, à combattre fermement la xénophobie et les discours de haine et à appliquer tous les instruments disponibles pour protéger les droits de l'Homme.

## SOMMET PGO 2016

Le Sommet mondial 2016 de l'Open Government Partnership (Partenariat pour un gouvernement ouvert [PGO], ou OGP en anglais), qui s'est tenu à Paris du 7 au 9 décembre 2016 a réuni des représentants de 70 pays qui ont discuté de leurs expériences et encouragé les initiatives mondiales du gouvernement ouvert.

L'IIO s'est joint à un groupe de discussion sur le thème « *The role of autonomous accountability institutions in advancing open government* » (« Le rôle des institutions autonomes chargées de faire respecter l'obligation de rendre des comptes dans la promotion d'un gouvernement ouvert »). Peter Tyndall, Président de l'IIO, qui connaît bien les questions relatives au PGO en

tant qu'Ombudsman d'Irlande, a participé aux tables rondes et aux discussions sur comment le mandat et les outils des institutions d'ombudsman contribuent à des gouvernements plus ouverts.

L'objectif de la séance était de discuter du rôle des institutions autonomes chargées de faire respecter l'obligation de rendre des comptes (bureaux d'ombudsman, institutions supérieures de contrôle, etc.) dans la promotion des principes et des processus du partenariat pour un gouvernement ouvert. Des représentants de ces institutions ainsi que d'organismes externes (société civile, milieu universitaire et organisations internationales) étaient présents.

Les experts ont discuté de leurs expériences et de leurs pratiques exemplaires pour promouvoir la transparence ; ils ont examiné comment les institutions chargées de veiller à la reddition des comptes ont pris part jusqu'à maintenant au mécanisme du gouvernement ouvert et ils ont enfin déterminé des points d'entrée pour renforcer le rôle de ces institutions dans les processus PGO nationaux.

Le Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO) est une initiative multilatérale qui réunit actuellement 70 pays, des ONG et des représentants de la société civile. Le PGO s'engage à promouvoir les principes d'un gouvernement ouvert et transparent, à renforcer l'intégrité publique et la lutte contre la corruption. Depuis sa création, les pays participants ont pris plus de 2 500 engagements pour rendre leurs gouvernements plus ouverts et responsables. L'IIO avait d'ores et déjà entamé une coopération avec le PGO et la Banque mondiale en 2014-2015 en ce qui concerne les webinaires sur les ombudsman et leurs rôles dans la promotion du gouvernement ouvert.

## **10<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE DE L'AGENCE DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'UNION EUROPÉENNE**

Le 28 février 2017, le Secrétaire général Günther Kräuter et le Président de la Région Europe Rafael Ribó ont assisté à une réception organisée à Vienne pour célébrer le 10e anniversaire de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA).

Après une décennie de promotion et de protection des droits fondamentaux, l'Agence dresse le bilan de ses réalisations tout en discutant des grands défis à venir. Le Président de la République d'Autriche et la Commissaire européenne à la Justice, Věra Jourová, ont également participé à cet événement.

Le consensus qui s'est dégagé de cette rencontre était que de nombreux défis attendent encore ceux qui se battent pour protéger et promouvoir les droits fondamentaux. C'est pourquoi, dans les années à venir, l'Agence se focalisera sur les questions les plus urgentes en ce moment, à savoir les migrations et l'asile, la xénophobie et la discrimination, ainsi que l'importance de la

protection de la vie privée, les problèmes de plus en plus grands liés à la surveillance et aux discours de haine sur Internet. En outre, l'Agence continuera à sensibiliser le public au respect des droits de l'Homme et à l'importance de la protection des droits fondamentaux de tous les citoyens de l'UE.

Au nom de l'IIO, le Secrétaire général Günther Kräuter et le Président de la Région Europe Rafael Ribó ont félicité le directeur de l'Agence Michael O'Flaherty à l'occasion de cet anniversaire important et ont salué le travail accompli ces dix dernières années. Ils ont enfin indiqué que l'IIO souhaitait renforcer sa collaboration avec l'Agence dans les années à venir.

## SÉMINAIRE DE BARCELONE SUR LES ATTEINTES AUX DROITS DE L'HOMME EN EUROPE

L'année 2016 a été marquée par une montée du populisme dans le débat politique en Europe et dans le monde. Les réformes législatives régressives sont presque devenues réalité dans certains pays, tandis que dans d'autres, les normes relatives aux droits de l'Homme et les institutions qui les défendent sont remises en question.

C'est dans ce contexte que le Président de la Région Europe Rafael Ribó a accueilli le Deuxième séminaire sur les atteintes aux droits de l'Homme à Barcelone du 3 au 4 avril 2017 afin de discuter des pratiques en matière de bonne administration et des droits de l'Homme, d'examiner les moyens d'intervention (notamment les rapports et les initiatives propres des ombudsmen) et de rechercher des réseaux efficaces de soutien mutuel et de coordination à l'échelle internationale.

Le séminaire s'est tenu au Parlement catalan et a repris le débat sur la régression des droits lancé il y a un an. Il a réuni des représentants d'une quarantaine d'institutions d'ombudsman à travers l'Europe.

Les participants ont discuté et analysé la situation actuelle des droits de l'Homme en Europe et les actions qui peuvent être entreprises par les institutions d'ombudsman dans ce contexte. Plusieurs conférenciers de haut niveau sont intervenus : Nils Muižnieks, le Commissaire européen aux droits de l'Homme, a prononcé le discours d'ouverture sur la rhétorique politique actuelle et son impact sur la protection des droits. Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a pris la parole lors de la cérémonie d'ouverture ainsi que lors d'une séance de travail dont le thème était « *Political populism and its impact on human rights: European Treaties, Human Rights Codes and patterns to be considered* » (« Le populisme politique et son impact sur les droits de l'Homme : traités européens, codes des droits de l'Homme et modèles à prendre en compte »). Le Directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, Michael O'Flaherty, a également participé à cette séance. Il a souligné le rôle important des institutions d'ombudsman qu'il a décrites comme des « intervenants de première ligne » dans la protection



des droits fondamentaux et humains. Emily O'Reilly, la Médiatrice européenne, a présenté des outils permettant de surveiller la régression des droits dans les situations d'urgence et lors des crises migratoires. Le Président de la Région Europe, Rafael Ribó, a participé aux discussions sur les pratiques exemplaires, les droits de l'Homme, les réseaux et les modèles d'institutions d'ombudsman.

## CONFÉRENCE BIENNALE DU FCO

Le Président de l'IIO, Peter Tyndall, a assisté à la Conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans (FCO) qui s'est tenue à Ottawa, en Ontario, du 15 au 17 mai 2017. Il est intervenu sur le thème « *Evolving Role of the Ombudsman: New Responsibilities, New Opportunities, New Challenges* » (« L'évolution du rôle de l'ombudsman : nouvelles responsabilités, nouvelles opportunités, nouveaux défis »).

Guidés par la volonté d'établir une relation mutuellement avantageuse fondée sur la coopération, le Président de l'IIO et la présidente du FCO, Nora Farrell, ont signé un protocole d'accord au nom des deux organisations. Le Président Tyndall a souligné l'importance de cet accord et a dit espérer que les membres des deux organisations bénéficieront mutuellement de cette coopération.

Il a aussi visité les bureaux torontois de l'Ombudsman de l'Ontario et Président de la Région Amérique du Nord, Paul Dubé. M. Tyndall, s'adressant au personnel, a parlé du rôle de l'IIO et a discuté de collaboration pour la préparation du document sur les pratiques exemplaires dans le domaine des enquêtes prises de son propre chef.

## CONFÉRENCE DE L'AOA EN CORÉE

Du 16 au 19 mai 2017, la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) et la Commission de l'Ombudsman de la province de Gangwon ont tenu la 15e Assemblée générale de l'Association des ombudsman d'Asie (AOA) ainsi que la Conférence mondiale des ombudsman 2017 à Pyeongchang, dans la province de Gangwon, en Corée.

L'événement était organisé à l'occasion du 20e anniversaire de l'AOA. La première Vice-présidente de l'IIO, Diane Welborn, et le Secrétaire général, Günther Kräuter, ont assisté à la conférence. Étaient aussi présents des experts internationaux, des représentants d'organisations telles l'Association des ombudsman d'Australie et de Nouvelle-Zélande (ANZOA) et des représentants d'institutions d'ombudsman.

Les participants ont discuté de la situation passée et présente des institutions d'ombudsman en Asie ainsi que des perspectives pour le futur. D'autres sujets de discussion pendant cette

conférence globale ont aussi porté sur le développement du système de l'ombudsman en analysant changements politiques, administratifs et sociaux.

Un des thèmes clés de la conférence portait aussi sur la création de synergies par l'intégration de fonctions de lutte contre la corruption dans le mandat classique de l'ombudsman. Dans ses remarques liminaires, M<sup>me</sup> Welborn a souligné que l'ombudsman est en mesure de mener de nombreuses activités de lutte contre la corruption fondées sur la transparence et la primauté de la loi afin de résoudre les problèmes persistants de corruption auxquels sont confrontés la plupart des pays. Elle a salué le succès rencontré à cet égard par l'ACRC. M. Cheong Weng Chon, qui préside la Commission contre la corruption de Macao, a fait une présentation sur les activités du CCAC pour prévenir efficacement la corruption et protéger les intérêts des personnes.

## **CONFÉRENCE DE LA CAROA À BONAIRE**

Du 11 au 14 juin 2017, le Président Peter Tyndall et le Secrétaire général Günther Kräuter ont participé à la 9<sup>e</sup> Conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) à Bonaire.

Peter Tyndall et la présidente de la CAROA, Nilda Arduin, ont profité de cette occasion pour signer un protocole d'accord au nom de leurs organisations respectives.

Au cours de la conférence organisée par l'Ombudsman de Bonaire et des Pays-Bas, M. Reinier van Zuthpen, des sujets tels que les questions non traditionnelles relatives au concept de l'ombudsman et au réseautage et les défis auxquels est confronté l'Ombudsman ont été discutés en détail. Dans son intervention, le Président Tyndall a salué l'événement comme « une excellente occasion de nous réunir, d'apprendre les uns des autres et de discuter des pratiques exemplaires que nous avons mises en place et des défis auxquels nous faisons face et que nous avons été en mesure de relever avec succès ».

Après la conférence, un séminaire sur le traitement des plaintes a été animé par la Queen Margaret University. Les participants ont ainsi pu renforcer leurs compétences et les capacités des institutions d'ombudsman des Caraïbes.

Avant la conférence de Bonaire, le Secrétaire général de l'IIO, Günther Kräuter, a profité de sa présence dans la région pour rendre visite au bureau de l'Ombudsman de Saint-Martin, Nilda Arduin et pour participer à une conférence de presse qu'elle avait organisée pour la présentation de son rapport annuel. Le Secrétaire général a présenté à la presse les principes, les objectifs et les buts stratégiques de l'IIO. Il a félicité Nilda Arduin pour les excellents services qu'elle a rendus à l'organisation en tant que Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine de l'IIO.

Après la conférence de presse, le Secrétaire général a rencontré le personnel du bureau de l'Ombudsman. Il a souligné une fois de plus que l'IIO regroupe des institutions d'ombudsman du monde entier et que chacune d'entre elles représente une importante partie intégrante de la famille de l'IIO.

## FINANCES

En 2016-2017, l'IIO a généré les troisièmes plus importantes recettes depuis le déménagement de son siège à Vienne en 2009. Les actifs accumulés ont permis à l'organisation de financer un nombre croissant d'initiatives. Bien que les dépenses aient dépassé les recettes, la stabilité économique, principe de base de l'IIO, a été respectée en tout temps et la situation financière de l'organisation est restée solide. 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 467 009 euros, 195 946 euros ont été utilisés pour les activités du bureau de l'IIO et 271 063 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 (115 366 euros) provient des membres de l'IIO.

### SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice au 1er juillet 2016, l'actif net de l'IIO s'élevait à 262 416,17 euros ; il était de 228 817,21 euros à la fin de l'exercice au 30 juin 2017. Cette somme a été suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2016-2017 et lors des exercices précédents:

Projets prévus en 2016-2017 et projets précédents	
Projet	Engagement (en euros) date de référence: 1 juillet 2016
Subvention à la Région Caraïbes & Amérique latine - réaffectation de la subvention régionale 2010/2011	7,393.00
Subventions régionales 2012/2013	16,191.00
Subventions régionales 2014/2015	19,066.00
Subventions régionales 2015/2016	27,293.00
Subventions régionales 2016/2017	42,000.00
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 mécanismes nationaux de prévention - Vienne, septembre 2017	28,000.00
Contribution à la conférence du FCO	1,725.00
Audit de l'IIO 2016/2017	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>219,668.00</b>

## COTISATIONS

En 2016-2017, les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 115 365,77 euros. Ce chiffre est supérieur à la moyenne des recettes annuelles tirées des cotisations, qui s'établit à 106 000 euros (calcul basé sur les cotisations payées entre 2009 et 2016).

## MEMBRES VOTANTS

Après l'admission de six nouveaux membres votants à la réunion du Conseil d'administration de Vienne fin avril 2017, l'IIO comptait 187 membres votants. Il a été convenu que les six nouveaux membres votants commenceraient à payer leur cotisation pendant l'exercice 2017-2018. Ainsi, afin de calculer le pourcentage de membres votants en règle à la fin de l'exercice, seuls les 181 « anciens » membres votants ont été pris en compte. Parmi les « anciens » membres votants, 122 sur 181 (soit 67 %) ont réglé leur cotisation pour 2016-2017.

Paiement de la cotisation par Région - mebres votants		
Région	Membres en règle	Paiement de la cotisation en souffrance
Afrique	9	17
Asie	11	10
Australasie & Pacifique	14	3
Caraïbes & Amérique latine	13	12
Europe	66	15
Amérique du Nord	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>59</b>

En 2016-2017, comme lors des exercices précédents, les membres votants de l'IIO ont payé un montant forfaitaire de 750 euros. À partir de 2017-2018, leur cotisation sera fonction de leur capacité budgétaire. Le nouveau barème des cotisations se composera de trois niveaux : 1 500 euros pour les institutions ayant un budget de plus de 6 millions de dollars internationaux; 750 euros pour les institutions dont le budget est compris entre 1,5 et 6 millions de dollars internationaux et 375 euros pour les institutions dont le budget est inférieur à 1,5 million de dollars internationaux.

## **MEMBRES ORDINAIRES\***

Environ la moitié des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2016-2017.

## **AUDIT EXTERNE**

Ernst & Young a audité les livres de l'IIO le 18 juillet 2017. Le rapport d'audit a été achevé en octobre 2017. 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

### RÉGION AFRIQUE

La Région Afrique de l'IIO a tenu **deux réunions** au cours de l'exercice. La première était un séminaire organisé en mars 2017, qui comprenait des présentations d'experts d'institutions d'ombudsman sur les sujets suivants : (1) une présentation sur les structures institutionnelles et dirigeantes des organismes internationaux ; (2) une présentation sur le rôle de l'institution d'ombudsman en tant qu'organisme de défense des droits de l'Homme – un examen des différentes résolutions adoptées par l'Assemblée générale des Nations Unies sur le rôle de l'ombudsman – et (3) une présentation sur l'évolution de l'IIO vers une approche fondée sur les droits de l'Homme.

La deuxième rencontre était la réunion de la Région Afrique de l'IIO, à laquelle ont participé 15 pays (Afrique du Sud, Botswana, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Djibouti, Gambie, Kenya, Lesotho, Niger, Malawi, Ouganda, Sierra Leone, Soudan, Zambie et Zimbabwe). Les questions discutées lors de cette réunion comprennent la réforme électorale de l'IIO, la réforme du barème des cotisations, l'étude comparative sur les institutions d'ombudsman d'Afrique, la décentralisation vers les organismes régionaux au sein de l'IIO et la mise au point d'une planification stratégique pour la Région Afrique.

En ce qui concerne les rapports des institutions membres, le Président de la Région a transmis les informations suivantes :

Le bureau du **Médiateur du Maroc** a enregistré un total de 8 281 plaintes, soit une légère diminution de 1,9 % ; de ce nombre, 2 286 demandes relevaient de son champ de compétence, avec une augmentation de 2,2 %. Dans les autres dossiers, l'institution offre généralement une orientation et une consultation même s'ils ne relèvent pas de sa compétence. Pour 1 775 dossiers l'institution a pris contact avec les autorités compétentes et a transmis quelque 32 dossiers au Conseil national des droits de l'Homme. Le Médiateur a formulé quelque 474 recommandations ; 467 dossiers ont été réglés ; 254 autres ont fait l'objet d'une orientation ; 159 dossiers ont été jugés hors compétence du Médiateur, tandis que 226 dossiers ont été jugés non admissibles et 321 autres ont été classés. Parmi les sujets ayant fait l'objet de recommandations et de décisions, mentionnons le remboursement des frais d'hospitalisation et des frais médicaux, la confiscation de terres publiques, le soutien financier aux veuves ou le droit d'accès aux pièces d'identité – pour n'en citer que quelques-uns. Les plaintes provenaient de toutes les régions. Les délégations régionales ont aidé au traitement des dossiers relevant de leur compétence territoriale. Par conséquent, le Médiateur continue à soutenir l'implantation d'antennes locales et a ainsi établi trois nouvelles représentations dans la région de Souss-Massa et de Marrakech-Safi.

---

*\*Les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions*

La coopération et la communication ont occupé la part du lion des activités entreprises au cours de l'année – réunions, accueil de délégations étrangères, signature de conventions bilatérales, mise en place de partenariats avec la société civile.

Le Bureau national de l'**Ombudsman de Zambie** a connu un changement important sur le plan de sa pratique et est passé d'un modèle exécutif à un modèle parlementaire. Avant cette transition, le Bureau de l'Ombudsman reposait sur un modèle exécutif par lequel l'Enquêteur général devait rendre compte au Président. Le mandat de l'institution a été revu compte tenu des récents développements dans la pratique de l'ombudsman. Pour soutenir le changement de politique, la Commission des enquêtes (comme on l'appelait alors) a rédigé le Projet de loi n° 7 de 2016 sur le Protecteur du citoyen (Public Protector Bill No. 7 of 2016). En juin 2016, la promulgation de la Loi sur le Protecteur du citoyen n° 15 de 2016 par le Parlement a permis de remplacer la Commission d'enquête par le Bureau du Protecteur du citoyen. Le Bureau du Protecteur du citoyen est la structure bien établie qui appuie le travail du Protecteur du citoyen afin que le titulaire du poste, qui est un fonctionnaire jouissant d'un statut constitutionnel, puisse s'acquitter de ses fonctions de manière efficace. À la suite du changement du cadre juridique, il est devenu impératif de revoir la structure organisationnelle du bureau pour qu'elle corresponde au nouveau mandat. Au cours de l'exercice, le Bureau du Protecteur du citoyen, en collaboration avec le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO), a organisé en mars 2017 une rencontre de cinq jours comprenant une formation sur le thème « *Creating strategic driven Ombudsman process* » (« Mettre en place un processus stratégique pour l'ombudsman »), animée par le professeur Victor Ayeni, la réunion de la Région Afrique de l'IIO, la réunion des membres de la région australe de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA) et une réunion consultative sur la mise en place du plan stratégique de l'AOMA.

La **Commission pour les droits de l'Homme et la bonne gouvernance (Ombudsman) de la Tanzanie** est une institution « hybride » à double mandat qui est devenue opérationnelle en juillet 2001. Elle traite des problèmes relatifs aux droits de l'Homme et à la bonne gouvernance (mauvaise administration). C'est un organe constitutionnel qui opère à la fois en Tanzanie continentale et à Zanzibar. La Commission a examiné 1 599 plaintes couvrant la période entre juillet 2016 et juin 2017. Au total, 423 plaintes (26,5 %) étaient liées à des problèmes d'emploi, 737 (46 %) à des abus de pouvoir et 439 (27,5 %) à des indemnités de fin de contrat. Par ailleurs, 332 dossiers ont été clos. Les plaintes résolues dans le domaine de l'emploi portaient sur les promotions, la cessation d'emploi, les arriérés de salaire et les prestations de transfert. Les plaintes résolues en ce qui concerne les abus de pouvoir (mauvaise administration) portaient sur les héritages, les retards dans les dossiers devant les tribunaux ou les retards dans l'instruction des dossiers par les forces de police. Parmi les dossiers résolus en ce qui concerne les indemnités de fin de contrat, mentionnons le paiement des indemnités de fin de contrat et des pensions de retraite. La Commission a également été active dans son travail avec les médias et dans la réalisation de campagnes de sensibilisation. Parmi ces campagnes, mentionnons (1) une campagne de



sensibilisation auprès des fonctionnaires (en particulier des commissaires régionaux et de district) sur la nécessité d'adhérer aux procédures administratives conformément aux lois de l'administration régionale lorsqu'ils exercent leurs pouvoirs d'arrestation auprès des citoyens ; (2) une campagne de sensibilisation auprès des fonctionnaires de la Railway Holdings Company et de la Tanzania Roads Authority sur la nécessité de suivre les lois et les règlements lorsqu'ils expulsent des citoyens de leur résidence et (3) une campagne de sensibilisation auprès des organes de sécurité sur la nécessité de mener des enquêtes sur des allégations de disparition ou d'enlèvement (par exemple de journalistes, de dirigeants politiques, d'artistes et d'autres personnes) et de faire connaître à la population les mesures prises à l'encontre des auteurs.

Le Bureau de l'**Ombudsman du Malawi** a mis en œuvre un certain nombre d'activités importantes dans le but de sauvegarder et de promouvoir les droits de l'Homme et les pratiques exemplaires en matière d'administration publique. Le Bureau revoit actuellement sa stratégie et s'appuie pour cela sur trois grands principes : (1) il se focalisera désormais sur les cas de mauvaise administration occasionnés par les autorités publiques, alors qu'il s'occupait auparavant de cas liés avant tout au monde du travail ; (2) l'accent sera mis sur les enquêtes systémiques plutôt que sur les plaintes afin de parvenir à une portée plus large ; (3) la mise en place d'enquêtes lancées par l'ombudsman lui-même, sans attendre le dépôt d'une plainte et la demande d'une enquête. Le Bureau a aussi conçu et mis en place son site Web ([www.ombudsmanmalawi.org](http://www.ombudsmanmalawi.org)), son plan stratégique 2016-2021 et sa Charte du service à la clientèle. Toutes ces initiatives ont été menées de front et mises en œuvre simultanément. Le Bureau a par ailleurs publié pour la toute première fois un rapport résultant d'une enquête systémique (concernant l'achat et l'élimination des tracteurs et instruments connexes qui n'auraient pas été utilisés aux fins prévues). Au cours de l'exercice, l'Ombudsman du Malawi a organisé et suivi trois formations importantes : (1) une formation sur les enquêtes systémiques organisée par Arlene Brook, directrice de l'AORC ; (2) une formation sur la mauvaise administration, animée par un éminent juge de la Cour suprême locale et (3) une formation sur les enquêtes, animée par un consultant local reconnu. Grâce à des campagnes de sensibilisation du public et à des activités éducatives, l'Ombudsman est parvenu à faire connaître son mandat et ses fonctions à plus de 4 900 personnes. Une consultation spéciale a aussi été organisée avec les intervenants disposant de structures dans les endroits les plus reculés du pays afin de renforcer la visibilité de l'Ombudsman et de mieux faire connaître ses activités.

## RÉGION ASIE

Le Bureau de l'**Ombudsman** de **Bahreïn** a été créé en juillet 2013 et son rôle dans la protection et la promotion des droits de l'Homme et de la justice administrative dans le pays a été important. Au cours de l'exercice, le Bureau a reçu 1 156 plaintes et demandes d'assistance. Parmi ces plaintes, 348 ont été déposées par des femmes, 761 par des hommes et 47 par des organisations locales et internationales. Depuis sa création, le Bureau de l'Ombudsman de Bahreïn a reçu 3 298 plaintes. Son rôle est d'enquêter sur des allégations graves de violations des droits de l'Homme. Il enquête aussi sur les décès à l'intérieur et à l'extérieur des prisons et formule des recommandations. Le Bureau de l'Ombudsman a un pouvoir légal de supervision de la Direction de l'audit. Celle-ci peut recevoir des plaintes pour inconduite de fonctionnaires du ministère de l'Intérieur et enquêter sur celles-ci. La Direction doit immédiatement saisir l'Ombudsman de toute plainte concernant un décès, une blessure physique ou un mauvais traitement subi pendant ou après un contact avec un membre du ministère de l'Intérieur.

En 2016, la **Commission contre la corruption (CCAC) de Macao (Chine)** a reçu 910 plaintes. Au cours de cette période, la CCAC a réorganisé les ressources humaines et les opérations internes afin d'améliorer son efficacité et sa productivité et d'adopter des mesures d'enquête plus diversifiées. La CCAC a aussi participé à la révision de la loi électorale de l'Assemblée législative en proposant des modifications appropriées qui lui ont permis de lutter contre la corruption électorale. Elle a sélectionné quelques cas représentatifs de problèmes divers pour démontrer les erreurs fréquentes commises par les agences de surveillance et la manière d'éviter qu'elles ne se reproduisent dans l'intérêt du grand public.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de la Corée**, reçoit et gère les plaintes des citoyens déposées auprès de tous les organes administratifs de Corée. Si une demande d'enquête concernant des plaintes déposées est faite directement auprès de l'ACRC, celle-ci intervient directement. De juillet 2016 à juin 2017, 2 544 924 plaintes ont été reçues et renvoyées aux agences concernées par l'intermédiaire du service « e-people », le canal gouvernemental de communication en ligne avec le public. Au total, 3 081 805 dossiers de plaintes ont été consultés par l'intermédiaire de 110 centres d'appels du gouvernement. Au cours de la même période, 29 517 plaintes demandant une enquête directe de l'ACRC ont été déposées, soit par écrit ou par l'intermédiaire du service « e-people » ; 27 498 d'entre elles ont été résolues. L'ACRC a aussi résolu sur place 77 plaintes impliquant un grand nombre de citoyens ou dont les retombées sociales ont été importantes. Grâce à son programme d'intervention sur site conçu pour écouter et résoudre directement sur place les problèmes des individus, 81 visites ont été effectuées et 990 plaintes ont été résolues. Par ailleurs, l'ACRC a analysé les données contenues dans les plaintes et utilisé les résultats de cette analyse pour améliorer 45 lois ou processus administratifs ayant causé des désagréments au grand public. En septembre 2016, la *Improper Solicitation and Graft Act* (Loi sur les sollicitations abusives et les pots-de-vin)

a été promulguée ; elle vise à mettre fin aux pratiques de corruption conduisant à la violation des droits et intérêts des individus en interdisant les sollicitations abusives et les pots-de-vin aux fonctionnaires. De plus, l'ACRC travaille à modifier la Public Interest Whistleblower Protection Act (Loi sur la protection des dénonciateurs), afin de renforcer la protection des dénonciateurs au service de l'intérêt public.

**L'Ombudsman fédéral (Wafaqi Mohtasib) du Pakistan** a traité 99 369 plaintes de mauvaise administration par des organismes gouvernementaux. Le Secrétariat de l'Ombudsman fédéral a concentré ses efforts sur la mise en œuvre des rapports et des recommandations des divers comités sur les réformes systémiques mis en place par l'Ombudsman fédéral. Il s'agissait d'améliorer et de simplifier les méthodes de travail des divers ministères et organismes gouvernementaux. Parmi les autres initiatives figurent l'introduction, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du pays, d'un « mécanisme de règlement des plaintes pour les Pakistanais vivant à l'étranger », ainsi que la mise en place de guichets de facilitation dans huit aéroports internationaux au Pakistan. L'Ombudsman fédéral a également constitué 13 comités de règlement des plaintes relatives aux enfants. Ces comités examinent les plaintes faites par les enfants ou en leur nom et prennent connaissance des rapports de mauvaise administration concernant les enfants.

M. Saeed Najam a prêté serment en tant que 7<sup>e</sup> **Ombudsman de la province du Punjab (Pakistan)** en juillet 2017. Après avoir pris la direction du Bureau, M. Saeed a pris de nombreuses initiatives pour assurer la résolution rapide des griefs du public. Les processus de traitement des plaintes ont été améliorés et automatisés. Les principales causes de griefs ont été identifiées. Le Complaint Management Information System (CMIS) (Système d'information sur la gestion des plaintes) a été amélioré et un site Web ainsi qu'un système de traitement des plaintes en ligne ont été mis en place. En outre, des mesures ont été prises pour améliorer la prestation de services du Bureau et une formation a été offerte pour renforcer les capacités du personnel en matière de gestion financière et d'informatique.

Depuis 1991, **L'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan)** offre des services de justice administrative contre la mauvaise administration. Pour rapprocher la justice du peuple, 16 bureaux régionaux sont implantés dans les districts. On peut juger des efforts déployés par l'Ombudsman en consultant les statistiques juillet 2016-juin 2017. Au cours de cette période, 6 776 plaintes ont été reçues, parmi lesquelles 2 685 ont été jugées recevables et 1 209 ont été transmises aux organismes gouvernementaux respectifs afin que des mesures soient prises. Des décisions ont été rendues dans 1 815 cas, parmi lesquels 1 275 en faveur des plaignants, soit plus de 70,2 %. Les 540 plaintes restantes ont été rejetées pour absence de poursuite. L'Ombudsman de la province de Sindh, M. Asad Ashraf Malik, a assisté au 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'IIO à Bangkok, en Thaïlande. Le 21 mars 2017, il a appelé le Gouverneur de la province de Sindh, M. Mohammad Zubair et l'a informé de la performance de son Bureau. Il a également souhaité la bienvenue au juge à la retraite Shah Nawaz Tariq au poste d'Ombudsman de la province de

Sindh pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail et a exprimé le souhait que l'institution puisse atteindre ses objectifs et résoudre les problèmes des femmes en priorité. En avril 2017, il a assisté à la réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO où il a activement représenté la Région Asie.

**L'Ombudsman des services bancaires (Banking Mohtasib) du Pakistan** s'est engagé à travailler sans relâche pour résoudre de manière juste, impartiale et efficace les litiges entre les consommateurs et les banques. En 2016, le bureau a reçu un total de 8 780 plaintes, dont 8 248 ont été traitées et 532 sont toujours en attente. L'institution a amélioré les mécanismes de prestation de services et garantit une résolution rapide des dossiers. En décembre 2016, le délai moyen de règlement des plaintes était de 55 jours (la Loi de 2013 sur les réformes institutionnelles de l'Ombudsman fédéral prévoit 60 jours). Au cours de l'exercice, le Bureau de l'Ombudsman a coopéré avec diverses chambres de commerce et d'industrie pour discuter de questions d'intérêt commun. Un programme interne d'orientation et de formation a été mis sur pied à l'intention des enquêteurs et des nouveaux employés, comprenant notamment des études de cas sur les banques parallèles et les litiges relatifs aux cartes de crédit, sur la fraude bancaire sur Internet, sur la distribution de produits d'assurance par les réseaux bancaires et sur les distributeurs automatiques.

En raison de la sensibilisation accrue au rôle de **l'Ombudsman fédéral des impôts (FTO) du Pakistan**, le nombre de plaintes reçues a considérablement augmenté au cours de l'exercice. Les nouvelles plaintes reçues étaient au nombre de 1 768. Sur 1 807 décisions rendues, 78,9 % ont accordé un allègement aux contribuables. Environ 16 % des plaintes ont été rejetées. Une meilleure efficacité du processus a porté à 49 jours le délai de résolution (la loi en prévoit 60). Au cours de cette année, le FTO a mis sur pied son propre système d'information sur la gestion des plaintes. Ce système permettra aux plaignants de mieux suivre leur dossier et de sauver du temps, tout en renforçant leur confiance dans l'institution. Il favorisera également la communication virtuelle avec tous les bureaux régionaux du Département fédéral des revenus en leur permettant un accès en temps réel au dossier des plaintes. Une importante campagne de sensibilisation a été lancée dans le cadre du projet « *Public awareness & advocacy about dispute resolution mechanism of the Federal Tax Ombudsman Office* » (« Mieux faire connaître le mécanisme de règlement des différends du Bureau de l'Ombudsman fédéral des impôts »). Le FTO préside également l'Association des Ombudsman de l'OCI et le Forum des ombudsman du Pakistan.

**L'Ombudsman de la Thaïlande** a accueilli le 11<sup>e</sup> Congrès mondial de l'Institut International de l'Ombudsman à Bangkok en novembre 2016. C'était la première fois qu'un pays d'Asie accueillait cette conférence internationale. Les délégués de 114 organisations de partout à travers le monde ont participé à cet événement dont le thème était « *Evolution of Ombudsmanhip* » (« Évolution du concept de l'ombudsman »). Sa contribution à la justice administrative et à la protection des

droits de l'Homme a été examinée. En mars 2017, une délégation du Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a visité l'Ombudsman de la République d'Indonésie pour une réunion d'orientation, dans le cadre du protocole d'accord signé par les deux parties visant à renforcer la coopération institutionnelle, ainsi que la protection des citoyens, à améliorer les mécanismes de traitement des plaintes et à échanger connaissances et pratiques exemplaires. Le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande et le ministère chinois de la Supervision ont signé un protocole d'accord à Bangkok en juin 2017. En tant que mécanismes de supervision de l'État, les deux organisations partagent des objectifs similaires de pratiques exemplaires en matière d'administration de la justice et elles souhaitent favoriser l'échange d'informations et d'expertise, les visites d'étude et la formation, ainsi que le renforcement des capacités en matière de lutte contre la corruption et de contrôle gouvernemental.

## RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

**L'Ombudsman du Commonwealth (Australie)** a mis sur pied une fonction élargie de signalement des abus par les forces de défense australiennes et a aussi établi l'Ombudsman des prêts aux étudiants pour l'éducation et la formation professionnelles. Un total de 41 356 plaintes a été reçu, soit une augmentation de 9,5 % par rapport à l'année dernière, partiellement attribuable aux nouvelles fonctions. Le Bureau a célébré son 40e anniversaire en organisant une conférence et en publiant un livre commémoratif. Il a mis en œuvre une campagne intensive de sensibilisation aux nouvelles fonctions et a fourni une aide à 11 organismes chargés de veiller à l'intégrité dans la région Asie-Pacifique.

Les forces de police, qui relevaient depuis 39 ans de la compétence de **l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie)**, sont maintenant supervisées par la Law Enforcement Conduct Commission (Commission pour le comportement des forces de l'ordre). Un programme a été mis sur pied pour améliorer les normes de traitement des plaintes dans l'ensemble du secteur public de l'État. Le Bureau a organisé un forum sur la maltraitance, la négligence et l'exploitation des personnes handicapées, auquel ont participé plus de 500 personnes. Il a aussi mené à bien l'enquête « *Operation Prospect* » (« Perspectives des opérations ») sur la surveillance secrète par la police de la corruption policière. Le nombre total de cas formels reçus a grimpé de 28 % au cours de la dernière décennie.

**L'Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie)** a mené une enquête importante sur les conditions de vie des femmes en prison. Le rapport a examiné un ensemble de normes, recensé de nombreuses lacunes et appelé à des réformes fondamentales du système judiciaire. Les plaintes reçues sont passées de plus de 2 500 l'année précédente à 2 036. Une attention soutenue a été portée aux questions entourant les Autochtones, avec des agents qui ont parcouru 7 000

km pour visiter leurs communautés. Le Bureau a formulé des recommandations stratégiques à l'intention du gouvernement, notamment en ce qui concerne l'élaboration d'un projet de loi anti-corruption.

**L'Ombudsman du Queensland (Australie)** a reçu 26 mémoires relatifs à un document sur la Public Interest Disclosures (PID) Act (Loi sur les divulgations d'intérêt public) qui a été publié en novembre 2015. Un rapport final a été déposé en février 2017. Au cours de l'exercice, 10 954 personnes ont communiqué avec le Bureau pour obtenir des conseils, de l'aide ou pour la résolution d'une plainte. Le Bureau a mis en place un service téléphonique avec message enregistré et a lancé un nouveau site Web avec un formulaire de plainte en ligne. Une série de recommandations récentes issues de l'examen des services correctionnels et de la justice pour les jeunes préfigure la création de nouveaux organismes de surveillance dans ces domaines. Ces décisions auront un impact significatif sur le mécanisme actuel d'inspection des prisons et des centres de détention pour jeunes. L'intention récemment annoncée par le gouvernement du Commonwealth de ratifier le Protocole facultatif de l'ONU à la Convention contre la torture (OPCAT) permettra aussi de surveiller plus efficacement les services correctionnels.

En décembre 2016, l'Ombudsman Act 1972 (SA) (Loi de 1972 sur l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale) a été modifiée afin d'exiger que **L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale** soit saisi des allégations d'inconduite et de mauvaise administration dans les services publics reportées par le Commissaire indépendant de lutte contre la corruption. La Freedom of Information Act 1999 (SA) (Loi de 1999 sur la liberté de l'information) a été modifiée de manière à ce que l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale remplace l'Ombudsman de la police en tant qu'examineur externe des décisions prises par la police d'Australie-Méridionale et le ministre de la Police en vertu de cette loi. Deux rapports d'audit ont été présentés au Parlement : un sur les pratiques relatives au traitement des plaintes liées à l'éducation visant le ministère de l'Éducation et du Développement de l'enfant et un autre intitulé « *Local Government Internal Review of Council Decisions Procedures* » (« Examen interne par le gouvernement local des processus décisionnels du Conseil »). L'Ombudsman a constaté que seule une minorité de conseils disposaient de procédures d'examen interne conformes à la Local Government Act (Loi sur les administrations locales). Le volume de travail a continué de croître avec plus de 11 500 plaintes.

**L'Ombudsman de Tasmanie (Australie)** a entrepris les premières inspections ciblées des prisons et du centre de détention pour jeunes de Tasmanie. Les premières inspections ont été axées sur la santé environnementale, physique et mentale. La compétence en matière de droit à l'information a continué de croître, mais les ressources disponibles ne sont pas en mesure de répondre à la demande. L'Ombudsman a procédé à un examen des procédures des organismes en ce qui concerne les divulgations d'intérêt public, comme l'exige la Public Interest Disclosures Act 2002 (Loi sur les divulgations d'intérêt public), qui prévoit un examen tous les trois ans.

En 2016, de nouvelles lois concernant les organismes chargés de veiller à l'intégrité sont entrées en vigueur dans l'État de Victoria, permettant à **l'Ombudsman de Victoria (Australie)** de communiquer plus d'informations aux organismes en question afin de les aider à améliorer leurs pratiques. Les changements ont également conféré à l'Ombudsman une plus grande latitude pour décider s'il y a lieu d'enquêter sur une « divulgation protégée » (dénonciation) et s'il y a lieu de mettre fin à une enquête. L'année dernière, pour la troisième fois en 43 ans, le Parlement a demandé à l'Ombudsman de se saisir d'une enquête. Cette année, la question de la compétence de l'Ombudsman pour enquêter sur ce renvoi a été confirmée par la Cour Suprême. Suite à l'annonce par le Gouvernement du Commonwealth de son intention de ratifier le Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT), l'Ombudsman a ouvert une enquête sur la mise en œuvre de l'OPCAT dans l'État de Victoria afin de déterminer le nombre et le type de lieux de détention et comment ils sont surveillés.

**L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale** a déposé un rapport sur la mise en œuvre des recommandations découlant de l'enquête sur les questions liées aux ordonnances restrictives en matière de violence et à leur relation avec les décès liés à la violence familiale. Les plaintes sont passées de 1 963 à 2 190 et 94 % d'entre elles ont été résolues dans les trois mois. Le Bureau a poursuivi son programme de sensibilisation dans les régions éloignées de l'Australie-Occidentale, a entamé son premier plan d'action relatif aux Autochtones et a renforcé son programme de visites aux enfants vulnérables dans les systèmes de protection de l'enfance et de justice pour les mineurs.

**L'Inspecteur-général des impôts de l'Australie (IGT)** est un ombudsman spécialisé chargé d'améliorer l'administration fiscale australienne. Son rôle comprend les enquêtes sur les plaintes concernant le Service des impôts d'Australie (ATO) et les fiscalistes. Suite à des allégations de fraude fiscale de haut niveau liées à des hauts fonctionnaires de l'ATO, à la demande d'un comité parlementaire une révision majeure est en cours dans la gestion du contrôle des fraudes à l'ATO.

Le Bureau de **l'Ombudsman de Hong Kong (Chine)** a reçu 4 862 plaintes, dont 218 ont fait l'objet d'une enquête approfondie. Au total, 254 recommandations ont été formulées et plus de 90 % ont été acceptées. Parmi les plaintes reçues, 133 ont été résolues par la médiation. En tant que fervent défenseur des lois sur la présentation d'excuses, le Bureau se réjouit de la troisième lecture par le Conseil législatif du projet de loi sur la présentation d'excuses, qui fait de Hong Kong la première juridiction en Asie à promulguer ce type de loi. Cette année, parmi les 248 dossiers où des excuses ont été présentées par les organisations faisant l'objet d'une plainte, 92,7 % des excuses ont été données après l'intervention de l'Ombudsman. Pour illustrer le travail du Bureau, des cas représentatifs ont été recréés sous la forme d'histoires fictives qui ont été diffusées dans une série de huit épisodes intitulée « *The Ombudsman Special II* » (« Émission spéciale II sur les Ombudsman »).



**L'Ombudsman des Îles Cook** continue d'éprouver des difficultés opérationnelles en raison des mesures d'austérité en cours. Les plaintes contre le service de police sont toujours aussi nombreuses. Le Bureau a constaté une augmentation du nombre de plaintes déposées en vertu de l'Official Information Act (Loi sur l'information officielle) et une utilisation accrue des restrictions d'accès à l'information par les ministères. Le Bureau a relancé ses réunions mensuelles avec le Service de police des Îles Cook afin de discuter des plaintes reçues contre lui. L'Ombudsman continue d'organiser des rencontres entre des représentants du ministère de la Santé et des plaignants afin de trouver rapidement une solution aux griefs. Le gouvernement examine actuellement la façon d'établir une politique et une loi sur les divulgations publiques (lanceur d'alerte).

Le Bureau de **l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande** a publié ses priorités stratégiques pour améliorer la mise en œuvre de l'Official Information Act (Loi sur l'information officielle). Il a aussi publié un premier ensemble de données complètes sur les plaintes reçues dans le cadre de cette loi. De même, des rapports sur la gestion des détenus à risque de suicide et d'automutilation ont été publiés. Le Bureau a reçu 11 846 plaintes et en a traité 12 141. Un autre rapport important a été publié : « *Disclosure: An investigation into the Ministry of Education's engagement processes for school closures and mergers* » (« Divulgence : Une enquête sur les processus de consultation du ministère de l'Éducation sur les fermetures d'écoles et les fusions »). Une enquête nationale a montré que 73 % de la population connaissait le travail de l'Ombudsman, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année dernière. L'Ombudsman en chef a aussi organisé une réunion de personnel de deux jours et un symposium d'une journée pour les Ombudsmen de Samoa et de Tonga.

De sérieuses difficultés budgétaires affectent les fonctions et les responsabilités constitutionnelles de **l'Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée**. La Cour Suprême a rendu une décision confirmant la compétence de l'Ombudsman pour enquêter sur le premier ministre de Papouasie-Nouvelle-Guinée. L'enquête, commencée en 2015, portait sur l'emprunt prétendument inapproprié de 1 239 milliards de dollars australiens par le gouvernement national pour acheter des actions de Oil Search Ltd. En 2016, 1 534 plaintes au total ont été reçues. De ce nombre, 1 406 ont été examinées. Parmi elles, 131 concernaient le leadership, 745 l'administration, 402 ont été closes à l'étape de l'évaluation et 128 étaient en attente d'être reportées à 2017. Le Bureau est constamment confronté à des contestations de ses pouvoirs et procédures par le mécanisme de contrôle judiciaire des tribunaux. Il est maintenant confronté à une expulsion due au non-paiement des loyers par le gouvernement.

De nouveaux postes ont été créés au sein du Bureau de **l'Ombudsman de Samoa** et une nouvelle base de données de réseau en ligne (NHRI Hub) a été installée. Parmi les projets d'enquêtes spéciales, mentionnons l'inspection des lieux de détention et des consultations nationales menées en préparation de la première enquête publique nationale sur la violence familiale.



Le Bureau a également mené une enquête de son propre chef qui a mené à la publication d'un rapport sur les pratiques du ministère du Revenu concernant l'importation et le paiement des droits de douane. Le Bureau s'est associé à un projet avec le Samoa Audit Office, financé par le Programme de gouvernance et de lutte contre la corruption du Pacifique par l'intermédiaire de l'Ombudsman du Commonwealth d'Australie. Ce projet est une vidéo éducative sur la fraude, l'abus, le gaspillage et la corruption. Le Bureau s'est efforcé de renforcer la sensibilisation du public au moyen d'émissions de radio et de télévision et de consultations publiques.

Le Bureau de l'**Ombudsman des Îles Salomon** a éprouvé d'importantes difficultés au cours des neuf derniers mois en raison de la baisse des recettes prévues. Une enquête sur une plainte de groupe a été menée concernant les activités d'un gouvernement provincial qui empruntait de l'argent à des propriétaires d'entreprises de cette province à un taux d'intérêt mensuel de 20 %, contrairement à la Provincial Government Act (Loi sur le gouvernement provincial). Le Bureau a lancé une enquête de son propre chef sur les processus d'acquisition des droits de coupe. Il s'agit d'un problème de longue date qui a provoqué un tollé général chez les propriétaires de ressources. Le projet de révision de l'ancienne Loi sur l'ombudsman a finalement pris fin avec l'adoption d'une nouvelle loi en juillet 2017, en vertu de laquelle le Bureau deviendra un agent du gouvernement et gèrera son propre budget et ses propres affaires. Faire preuve de tant de respect envers l'Ombudsman est une bonne indication que le gouvernement reconnaît l'importance du Bureau.

**Le Control Yuan (CY) de Taiwan** a subi des réductions budgétaires continues et un retard dans l'approbation de 11 candidats par le Yuan législatif. Cette situation a freiné la mise en œuvre du mandat de l'organisation. Huit rapports d'enquête spéciaux ont été publiés, portant sur des questions d'intérêt public comme l'abus de drogues chez les étudiants et l'efficacité de la diplomatie humanitaire du gouvernement. Le CY a reçu 14 525 plaintes, publié 268 rapports d'enquête, destitué 65 fonctionnaires du gouvernement et proposé 85 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs. Il a également organisé quatre formations sur la promotion des conventions internationales des droits de l'Homme. Le Bureau accorde de l'importance à la communication avec le public afin de mieux faire connaître son mandat. Quarante-cinq activités dans ce sens ont été organisées, pour un total de 5 574 participants.

En décembre 2016, diverses modifications ont été apportées au *Commissioner for Public Relations Act, 2001* (Loi de 2001 sur le Commissaire aux relations publiques), notamment en ce qui concerne le changement de l'*Act to the Ombudsman Act 2001* et le changement de nom subséquent du Bureau. Le pouvoir de nommer l'**Ombudsman de Tonga**, qui appartenait auparavant au Cabinet, est désormais entre les mains du président de l'Assemblée législative. L'Ombudsman a reçu de nouveaux pouvoirs pour mener des enquêtes préliminaires et publier des rapports si cela est jugé nécessaire. Il a été noté une augmentation significative des cas pouvant être attribuée au renforcement du programme de sensibilisation du Bureau (émissions

radiophoniques mensuelles, nouveau site Web, page Facebook et brochures d'information sur le rôle de l'ombudsman).

Une commission législative a achevé en mars 2017 l'examen de la loi régissant l'**Ombudsman** de **Vanuatu**. Des restrictions au budget annuel empêchent l'expansion du Bureau pour accueillir 36 employés, comme l'exige la structure organisationnelle approuvée (le bureau actuel compte 11 employés et peut accueillir au maximum 15 personnes). Le nombre de nouveaux cas reçus en 2016 est de 55 ; le taux de résolution a atteint 102 %. Le bureau régional du Nord a effectué avec succès des visites de sensibilisation dans les écoles et dans le centre correctionnel de Santo. Les cadres supérieurs participent activement à divers comités, dont le Conseil de discipline de la fonction publique de Vanuatu, le Comité national sur l'intégrité et la lutte contre la corruption ou encore le Groupe de travail sur la mauvaise administration.

## RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

Le Bureau du **Commissaire aux plaintes** des îles Caïman a reçu 116 plaintes. Le Bureau a fait des recommandations au « Business and Staffing Plan Board » (« Comité pour la planification des affaires et des effectifs ») du ministère de l'Immigration afin que ce dernier explique en détail les décisions prises. Des recommandations ont également été faites au ministère du Travail et des Retraites pour améliorer le processus interne de traitement des plaintes. Le Commissaire a reçu la preuve que 29 de ses recommandations avaient été suivies. Celles-ci avaient été formulées dans le cadre d'enquêtes prises de la propre initiative du Commissaire. L'une d'entre elles appuyait l'idée d'accorder au Bureau national des retraites la possibilité d'enquêter efficacement sur les entreprises qui ne respectent pas les cotisations obligatoires au régime de retraite. Une autre appuyait l'octroi au ministère du Travail et des Retraites le droit de faire des inspections dans l'industrie de la construction et d'assurer la sécurité des personnes qui y travaillent. Le Bureau a également organisé une formation pour les nouveaux agents des douanes afin de les informer des tâches et des pouvoirs du Commissaire et de leur parler de la mauvaise administration et de l'importance de fournir un bon service. Les agents ont aussi reçu des directives concernant le traitement des plaintes en interne.

Des accords entre les institutions d'ombudsman des Pays-Bas concernant une réunion annuelle pour discuter de questions d'intérêt commun ont permis une rencontre entre l'Ombudsman des Pays-Bas caribéens et de Curaçao et l'**Ombudsman** de **Saint-Martin**. À cette occasion, un grand nombre de hauts-fonctionnaires et de fonctionnaires en contact direct avec le public ont pu participer à des ateliers divers. Un document intitulé « *Bottlenecks and Solutions* » (« Goulets d'étranglement et leurs solutions »), qui décrit les difficultés auxquelles sont confrontés les fonctionnaires dans l'exécution de leur travail, a été rédigé et présenté au gouvernement et au

président du Parlement. Le Conseil d'administration de l'IIO avait pris l'engagement de parrainer une très attendue formation sur le traitement des plaintes pour la Région dans le cadre de la 9e Conférence biennale de la CAROA à Bonaire. La conférence et la formation ont été un grand succès et les contributions de la Région et de l'IIO ont été très appréciées.

**L'Ombudsman des Bermudes** et son équipe ont continué d'encourager les autorités à établir leurs propres procédures internes de traitement des plaintes afin de favoriser une bonne administration. Au cours de l'exercice précédent, tous les membres du Bureau avaient suivi des formations aux Bermudes ou à l'étranger. Les points à améliorer en ce qui concerne le travail du Bureau sont les suivants : (1) les besoins des membres vulnérables de la population, comme la surveillance des soins aux personnes âgées et (2) l'amélioration du traitement des plaintes au ministère des Services correctionnels. L'Ombudsman Victoria Pearman a assisté au 11e Congrès mondial de l'IIO en tant que l'une des intervenants au panel « *Ombudsmen In Times of Crisis and Under Threat* » (« Les ombudsman en temps de crises ou sous la menace »). À la 9e conférence biennale de la CAROA à Bonaire, Mme Pearman a été élue présidente de la CAROA pour une période de deux ans. Son objectif déclaré était d'améliorer la communication, la coopération et le réseautage dans toute la région, pour qu'il y ait davantage de possibilités d'apprendre les uns des autres en tant que défenseurs de l'équité dans l'administration publique, de la bonne gouvernance et des pratiques exemplaires.

**L'Ombudsman de Curaçao** a publié en 2016 une nouvelle mission et une nouvelle vision qui constituent, en plus du cadre juridique disponible, le socle sur lequel s'appuiera l'institution dans les années à venir. Outre le traitement de plus de 600 plaintes et demandes présentées en 2016, l'Ombudsman a consacré beaucoup de temps à la révision de la structure organisationnelle interne de l'organisation et à l'élaboration de nouveaux codes de conduite et de nouvelles procédures administratives de traitement des plaintes. L'Ombudsman croit fermement que le renforcement de la structure de l'institution l'aide grandement à promouvoir la bonne gouvernance et les droits de l'Homme à Curaçao.

Le Bureau de **L'Ombudsman de Trinité-et-Tobago** a reçu vingt plaintes relatives à la Loi sur la liberté de l'information. Dans un des cas, la requérante n'était pas satisfaite de la réponse donnée par la San Fernando City Corporation en ce qui concernait sa demande d'accès aux documents suivants : (1) tous les documents municipaux relatifs au changement de nom d'une propriété (le nom de la rue avait été changé), (2) tous les procès-verbaux du Conseil municipal relatifs au changement de nom en question et (3) une copie de la résolution proposant ce changement de nom en vertu des Municipal Corporation Laws (Lois sur les sociétés municipales). L'Ombudsman a examiné les documents présentés par la San Fernando City Corporation et a constaté qu'il n'existait aucun fondement légal justifiant la décision de changer le nom de la rue. Par conséquent, l'Ombudsman a recommandé à la San Fernando City Corporation de prendre des mesures pour corriger la situation et a informé la requérante en conséquence.

En mai 2017, l'**Ombudsman des enfants de la province de Santa Fe (Argentine)**, Mme Analía Colombo, a entamé le processus de renouvellement de son mandat devant la Chambre des députés. Elle s'est dite satisfaite du travail accompli au cours de son premier mandat et a souligné les questions les plus importantes pour les cinq prochaines années. En sa qualité de représentante du Réseau des ombudsman pour les droits des enfants et des adolescents de l'Association des ombudsman de la République argentine (ADPRA), Analía Colombo a participé à huit tables rondes du Comité de travail sur la mise en place d'un système de responsabilité pénale des mineurs demandé par le ministère argentin de la Justice et des droits de l'Homme. Dans le cadre de sa participation au débat sur la modification du régime pénal des mineurs, l'Ombudsman a organisé une campagne d'information intitulée « *Subir derechos sin bajar* », dont l'objectif était d'obtenir plus de droits sans abaisser l'âge de la responsabilité pénale et de combattre les stigmatisations et les généralisations entourant cet enjeu. Des documents d'information peuvent être téléchargés sur le site Web de l'institution. Dans le cadre de l'accord avec UNICEF Argentine, des travaux concernant la préparation et la mise en œuvre de la deuxième édition de l'enquête sur le bien-être subjectif ont été entrepris en 2017. Il s'agit d'une coopération entre l'Ombudsman, l'Institut provincial de statistique et de recensement (IPEC) et le ministère de l'Éducation de la province. Près de 8 000 enfants et adolescents de la province de Santa Fe participent à cette enquête, ce qui en fait l'une des initiatives les plus importantes du gouvernement provincial concernant le droit de participation.

La **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentine)** est une institution publique autonome. Son objectif est de protéger, à l'échelle fédérale, les droits des personnes privées de liberté, quelle qu'en soit la raison. L'organisation agit en tant que mécanisme de prévention de la torture en vertu du Protocole facultatif à la Convention contre la torture (OPCAT) dans tous les centres de détention sous autorité nationale et fédérale. La torture et les abus sont un problème répandu et courant dans les prisons argentines. Ces méthodes illégales sont fortement ancrées dans les habitudes des forces de sécurité de l'État. La violence institutionnelle fait partie du système de gestion des prisons et les enquêtes de la Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) démontrent que la torture est généralisée et pratiquée systématiquement. La réponse judiciaire aux allégations de torture et d'abus reste insuffisante dans la grande majorité des cas. Cependant, des progrès sporadiques, mais importants, ont été réalisés en ce qui concerne les enquêtes et les peines infligées par les tribunaux dans les cas de torture. Dans certains cas exemplaires, la PPN a exercé son pouvoir de participer à l'enquête judiciaire en tant que partie plaignante. Elle est ainsi actuellement partie plaignante dans 34 affaires. La torture et les abus sont une pratique très répandue dans les prisons fédérales et seule une petite proportion des cas fait l'objet de poursuites judiciaires. L'absence d'enquêtes judiciaires sérieuses s'explique par le fait que le système judiciaire considère la torture comme un fait acquis et par le manque de protocoles à suivre dans ce type de circonstances. La PPN met sur pied une enquête indépendante à chaque fois qu'une personne placée sous la garde du Service pénitentiaire fédéral décède. En

2016, 36 personnes sont mortes en prison, dont 14 de mort violente (cinq accidents imputables à l'usage d'une force extrême, trois homicides, trois suicides et trois décès accidentels). Les décès surviennent généralement dans certains centres où les conflits sont fréquents et où l'accès aux droits fondamentaux (santé, nourriture...) est sévèrement restreint. Sur la base de l'expérience institutionnelle de la PPN, on peut affirmer que tant les pratiques d'ordre structurel que celles ancrées dans les habitudes du Service pénitentiaire fédéral, par exemple l'absence de réponse adéquate de la part du pouvoir judiciaire, expliquent le grand nombre de décès dans les prisons. Au 31 décembre 2016, la population carcérale dans les prisons fédérales était passée à 10 968 personnes, s'inscrivant dans la tendance à la hausse des dernières décennies. Il s'agit là d'un nombre record de personnes purgeant une peine de prison. En effet, jamais la population carcérale fédérale n'a été aussi élevée.

## RÉGION EUROPE

Les élections au **Conseil d'administration de la Région Europe** ont eu lieu par voie électronique, comme prévu dans les Statuts, en juillet, septembre et novembre 2016. En juillet, il s'agissait de choisir les sept nouveaux membres du Conseil d'administration de la Région ; le résultat, par nombre de votes, est le suivant : Rafael Ribó (Catalogne), Catherine De Bruecker (Belgique), Lucia Franchini (Toscane), Peter Tyndall (Irlande), Nick Bennett (Pays de Galles), Ülle Madise (Estonie), Reinier van Zutphen (Pays-Bas) et Igli Totozani (Albanie). Comme les deux derniers candidats (les Ombudsmen respectifs des Pays-Bas et d'Albanie) ont obtenu le même nombre de votes, un nouveau vote électronique a été organisé et c'est finalement Reinier van Zutphen qui a été élu au Conseil d'administration de la Région Europe. Enfin, un troisième scrutin a été organisé pour choisir les représentants au Conseil d'administration de l'IIO (niveau mondial) : Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne, a été élu Président de la Région Europe, tandis que Catherine De Bruecker, Ombudsman fédérale de la Belgique, a été élue au poste de Vice-présidente. Il y aura de nouveau des élections pour pourvoir un poste vacant au Conseil d'administration européen en raison de la fin du mandat de Lucia Franchini, Ombudsman de Toscane. De plus, sur la base des Statuts et des résultats des élections précédentes, Ülle Madise prendra la relève de Lucia Franchini au Conseil d'administration de l'IIO.

## CONFÉRENCES ET ATELIERS

L'Ombudsman de la Catalogne et Président de la Région Europe de l'IIO a organisé un **atelier intitulé « Human rights challenges now »** (« Les défis actuellement posés aux droits de l'Homme ») qui s'est déroulé à Barcelone en avril 2017. L'objectif de cet atelier était de recueillir les différents

points de vue concernant l'émergence d'un nouveau scénario mondial pour les ombudsmen. Il s'agissait aussi pour la Région Europe d'aider à mieux faire connaître les problèmes rencontrés par les institutions d'ombudsman, tels que les problèmes de sécurité, la crise des réfugiés, les mouvements migratoires continus, le racisme et la xénophobie.

## ÉVÉNEMENTS PRÉVUS AU COURS DU PROCHAIN EXERCICE

En janvier 2018, un **atelier sur les « *Human Rights in the Digital Age* »** (« Les droits de l'Homme à l'ère numérique ») sera organisé par la Chancellerie de Justice de l'Estonie. L'atelier examinera 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. Qu'entend-on exactement par bons services ? 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 seront abordés à l'atelier. Bien entendu, comme les situations ne sont pas les mêmes dans les différents pays européens, il sera intéressant de faire des comparaisons et d'apprendre des expériences de chacun. En mai, un **atelier sur les droits environnementaux** se tiendra à Bilbao (Espagne) et en mai, la **Conférence 2018 du réseau européen des médiateurs** se tiendra à Bruxelles (Belgique).

## CONSEIL DE L'EUROPE

Le Président de la Région Europe, Rafael Ribó, a assisté cette année à la **Commission de Venise** (en long Commission européenne pour la démocratie par le droit) 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 lors de la séance de travail de la Commission de Venise du 16 juin. La Région Europe était représentée par Marc Bertrand, membre de l'IIO et président de l'Association des Ombudsmen et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). La proposition a été adoptée.

Le Président et la Vice-présidente de la Région Europe ont également rencontré plusieurs institutions : 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.

## **MISSION D'ENQUÊTE EN POLOGNE**

Du 18 au 20 juillet 2016, une délégation de l'IIO s'est rendue en Pologne pour analyser l'impact de la situation constitutionnelle actuelle sur le bureau du Commissaire polonais aux droits de l'Homme. Pour avoir une idée claire de la situation du Commissaire, dont le bureau a subi dans un passé récent des compressions budgétaires et des limitations potentielles à son mandat, l'IIO s'est rendu en Pologne pour y effectuer une mission d'enquête. La délégation était composée du Président de la Région Europe de l'IIO et Ombudsman de la Catalogne Rafael Ribó ; du deuxième Vice-président de l'IIO (actuellement Président) et Ombudsman d'Irlande Peter Tyndall ; du Secrétaire général de l'IIO et médiateur autrichien Günther Kräuter ; d'Ulle Madise, membre du Conseil d'administration de l'IIO et Chancelière de justice de l'Estonie ; d'Ulrike Grieshofer, Directrice exécutive de l'IIO, et de Judith Macaya du Secrétariat de la Région Europe de l'IIO.

Le 24 octobre 2016, l'IIO a publié un rapport sur la situation constitutionnelle actuelle du Bureau du Commissaire polonais aux droits de l'Homme. L'une des principales conclusions de cette mission d'enquête en Pologne, qui suscite des préoccupations particulières, est qu'actuellement la Cour constitutionnelle a été gênée par des retards dans la publication de ses arrêts, certains d'entre eux n'ayant pas été publiés avant une longue période de temps. L'IIO craint que les efforts déployés par le Bureau de l'Ombudsman pour préparer des requêtes devant la Cour constitutionnelle soient vains si ces requêtes ne peuvent être traitées de manière efficace par la Cour. De plus, la délégation de l'IIO a noté que la réduction du budget de l'Ombudsman, la limitation de ses compétences et la modification des dispositions relatives à l'immunité sont symptomatiques du manque de respect et de soutien envers les mécanismes chargés de veiller à la reddition des comptes, la constitution polonaise, les pratiques exemplaires adoptées à l'échelle internationale et la primauté de la loi.

## **ENQUÊTE SUR L'ASILE ET LES RÉFUGIÉS**

Lors de la réunion du Conseil d'administration de la Région Europe à Barcelone, 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 c'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.

## **COOPÉRATION AVEC ECRI**

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'Ülle Madise, membre du Conseil d'administration et Chancelière de justice de l'Estonie, le Conseil d'administration de la Région Europe de l'IIO a décidé de formuler des commentaires sur les questions soulevées dans le projet de RPG. 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.



## RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

**L'Ombudsman de l'Alberta (Canada)** a poursuivi l'organisation de formations pour les décideurs des autorités provinciales. Le Bureau a aussi animé 13 présentations générales sur le fonctionnement de l'Ombudsman de l'Alberta et le rôle du bureau. Il a par ailleurs continué à mener des enquêtes de son propre chef. Le Bureau a rendu publics les résultats d'une enquête sur les pratiques de facturation de l'Alberta Dental Association and College (ADAC). L'enquête a été déclenchée après que des Albertains se soient plaints que l'on ait exigé des frais de 500 \$ pour demander un examen des décisions de l'ADAC par son comité interne d'examen des plaintes. L'ADAC a finalement réduit les frais à 200 \$ et a introduit un nouveau processus permettant aux plaignants de demander une dispense des frais, conformément à la recommandation de l'Ombudsman. L'Ombudsman a aussi poursuivi son travail sur les campagnes mobiles de sensibilisation pendant lesquelles les enquêteurs visitent les communautés, rencontrent les résidents et donnent aux Albertains des régions rurales l'occasion de rencontrer en personne un enquêteur. Notons enfin que le Bureau a travaillé avec le ministère des Affaires municipales pour organiser des séances d'information conjointes. Des réunions et des présentations ont eu lieu dans neuf collectivités de la province.

**L'Ombudsman du Manitoba (Canada)** a des responsabilités de surveillance en vertu de l'Ombudsman Act (Loi sur l'Ombudsman), de la Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA, Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée), de la Personal Health Information Act (PHIA, Loi sur les renseignements médicaux personnels) et de la Public Interest Disclosure Act (PIDA – Whistleblower Protection Act, Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). De plus, le Bureau surveille l'état des recommandations formulées par les juges des cours provinciales en vertu de la Fatality Inquiries Act (Loi sur les enquêtes médico-légales) et en rend compte, ainsi que la mise en œuvre des recommandations formulées par le Bureau du protecteur des enfants. En 2016, l'équipe chargée de la réception des demandes a traité 3 227 demandes de renseignements. L'équipe peut aider à faciliter la résolution rapide des problèmes avant qu'ils ne soient soumis à une enquête officielle. Elle a ainsi résolu de cette manière 114 dossiers. Le Bureau mène actuellement plusieurs enquêtes systémiques, notamment un examen de certains services de transport pour les personnes handicapées et des politiques concernant la ségrégation des jeunes dans les établissements correctionnels. En plus de son travail d'enquête, le Bureau a mené des recherches et publié un rapport sur les atteintes à la vie privée au Manitoba. Pour la première fois, l'Ombudsman a porté des accusations, en vertu d'une nouvelle disposition de la Loi sur les renseignements médicaux personnels, contre un ancien employé du gouvernement du Manitoba pour avoir consulté sans y être autorisé des renseignements médicaux personnels.

En 2016, **l'Ombudsman de Montréal (Canada)** a traité 1 996 dossiers (101 de plus qu'en 2015), dont 1 903 constituaient de nouvelles demandes (172 de plus qu'en 2015). Outre les 89 enquêtes

déjà en cours, le Bureau a entrepris 203 nouvelles enquêtes (43 de plus qu'en 2015), pour un total de 292 enquêtes en 2016 : 69 des nouvelles enquêtes portaient sur la Charte montréalaise des droits et responsabilités. Au total, 72 des demandes complétées ont été jugées fondées. Presque tous les problèmes ont été résolus en collaboration avec les gestionnaires municipaux. Par conséquent, l'Ombudsman n'a émis que trois recommandations formelles.

De juillet 2016 à juin 2017, l'**Ombudsman de la Nouvelle-Écosse (Canada)** a traité 2 356 plaintes, soit une légère augmentation par rapport à l'année dernière. De ce nombre, 1 884 ont été classées comme des plaintes. On a observé une hausse des préoccupations liées à l'administration municipale par rapport à l'an dernier, en particulier en ce qui concerne les demandes de remboursement de frais, l'admissibilité et les processus de remboursement. Plusieurs enquêtes formelles ont abouti à la publication de 31 recommandations. Le Bureau a effectué plus de 138 visites sur place, a organisé 472 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention et de nombreuses réunions à travers la province avec des membres du public et des représentants des autorités provinciales et municipales. Il y a eu 104 visites de sites dans des établissements de soins et de détention pour jeunes, 14 dans des établissements correctionnels pour adultes et 4 dans des établissements de soins de longue durée.

Dans les mois qui ont précédé le 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération, le **Commissariat aux langues officielles (Canada)** s'est efforcé de veiller à ce que les institutions fédérales tiennent pleinement compte de la dualité linguistique dans leurs activités et dans les services offerts au public. Le Commissariat s'est penché sur des questions allant des manquements d'Air Canada face à ses obligations en matière de langues officielles, au bilinguisme de la magistrature des cours supérieures, en passant par l'éducation de la petite enfance dans les communautés linguistiques minoritaires et le service à la clientèle bilingue à Parcs Canada. Le Commissariat a également participé à des consultations concernant des révisions à l'Official Languages Act (Loi sur les langues officielles).

Cette année marque la première année complète de surveillance des municipalités et des universités par l'**Ombudsman de l'Ontario (Canada)**, ainsi que la première année complète de travail de l'Ombudsman Paul Dubé. Le Bureau a traité 21 328 plaintes l'an dernier et a publié quatre rapports à la suite d'enquêtes systémiques entreprises de son propre chef. Les 114 recommandations de l'Ombudsman ont toutes été acceptées par le gouvernement et sont à diverses étapes de leur mise en œuvre. En avril 2017, l'Ombudsman a formulé 32 recommandations visant à réviser le système de placement et de suivi des détenus mis en isolement, après que son enquête eut révélé de graves problèmes mettant en danger les personnes vulnérables. L'Ombudsman a ouvert une enquête sur la façon dont la province informe les conducteurs des suspensions et réintégrations de permis de conduire, à la suite de plusieurs plaintes de conducteurs, dont certains ne savaient pas qu'ils conduisaient avec des permis suspendus, ce qui aurait pu être catastrophique pour eux sur les plans financier ou autre. En novembre 2016,

l'Ombudsman a été élu par acclamation Président de la Région Amérique du Nord de l'IIO. Une de ses priorités dans ce rôle sera d'accroître le nombre de membres de la Région. À cette fin, son Bureau offrira aux membres de l'IIO sa formation « *Sharpening Your Teeth* » (« Aiguiser vos dents ») à un coût beaucoup moins élevé.

En plus d'enquêter sur les plaintes des citoyens à l'égard de la fonction publique et du réseau de la santé et des services sociaux, la **Protectrice du citoyen du Québec (Canada)** a vu ses compétences renforcées. En effet, depuis mai 2017, la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics lui permet d'enquêter davantage sur les divulgations et, au besoin, sur les plaintes concernant les représailles subies par les dénonciateurs. La Protectrice du citoyen a publié un rapport spécial intitulé « *Compensation of crime victims: for effective and prompt management of vulnerable people* » (« Indemnisation des victimes d'actes criminels : pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables ») et a commenté publiquement plusieurs projets de lois et de règlements sur des questions aussi diverses que l'éducation, la santé et les services sociaux. De plus, le Bureau a mené à bien, en collaboration avec le Défenseur des droits de la République française, un projet de deux ans visant à renforcer mutuellement leurs actions auprès des personnes les plus vulnérables en ce qui concerne l'accès à la justice et le respect des droits.

**L'Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** a reçu l'an dernier 4 406 plaintes, soit une augmentation de près de 22 % par rapport à 2015. Cela s'explique en partie par la nouvelle compétence du Bureau dans le secteur municipal : en effet, l'année 2016 a été la première année complète durant laquelle l'Ombudsman pouvait recevoir des plaintes visant les 780 villes, villages et municipalités de la Saskatchewan et les membres de leurs Conseils municipaux. Le Bureau a reçu à cet égard 506 plaintes, portant généralement sur des questions administratives ou sur la conduite des membres du Conseil municipal. En général, le nombre de plaintes concernant la plupart des organismes provinciaux est demeuré stable, mais on a noté une hausse des plaintes concernant les services correctionnels et les services sociaux. En 2016, l'Ombudsman a formulé 25 recommandations à l'intention de neuf organismes gouvernementaux. Les rapports publics publiés en 2016 et au début 2017 portaient entre autres sur les enquêtes sur les conditions de vie dans les centres correctionnels, sur les soins et la manière de gérer les préoccupations dans un centre de soins de longue durée, sur les processus de plaintes concernant les systèmes de drainage et sur les conflits d'intérêts municipaux.

Susan E. Opler est, depuis septembre 2016, **l'Ombudsman de la Ville de Toronto (Canada)**. Le Bureau a un nouveau nom, un nouveau site Web, un nouveau logo et un nouveau slogan : « *Ombudsman Toronto: Listening. Investigating. Improving City Services* » (« L'Ombudsman de Toronto : À l'écoute. À la recherche. Améliorant les services de la Ville. ») L'Ombudsman a redéfini fin 2016 son processus d'examen des plaintes, appelé maintenant « enquête ». Cette « enquête » détermine si une plainte peut être traitée de manière informelle ou si une enquête

formelle est nécessaire. Le Bureau a également mené à bien une enquête sur la gestion d'un permis de parc par la Division des parcs, des forêts et des loisirs de la Ville. Le rapport formule huit recommandations pour garantir l'équité dans la façon dont la Ville gère les permis de parc. En juin 2017, l'Ombudsman a mené une enquête sur le processus utilisé par la Ville pour traiter les plaintes relatives aux frais d'aménagement. Le rapport a formulé 12 recommandations pour améliorer la transparence et la cohérence. L'Ombudsman de la Ville de Toronto participe activement à des activités de sensibilisation. Depuis janvier 2017, le Bureau a participé à plus de 45 séances de sensibilisation auprès des intervenants.

**L'Ombudsman du comté de Dayton et de Montgomery (Ohio, États-Unis)** a fait des préoccupations des aînés une de ses priorités pour l'année et a mis en place des séances d'information pour aider les citoyens âgés à utiliser les différents outils mis à leur disposition pour se protéger de l'exploitation financière. La majorité des plaintes au cours de l'année concernaient les réseaux de la santé et des services sociaux et l'accès aux prestations gouvernementales. L'Ombudsman s'est associé à plusieurs organismes au service des victimes de violence familiale dans le cadre d'un projet visant à apporter des services holistiques aux victimes. Le Bureau continue de publier une chronique hebdomadaire, de produire une émission de télévision mensuelle et d'envoyer une mise à jour hebdomadaire des activités de l'Ombudsman à plus de 400 élus et dirigeants de la région.

Kristie Hirschman a été nommée **Ombudsman de l'Iowa (États-Unis)** par la Chambre des représentants de l'Iowa. Près de 4 600 dossiers ont été examinés l'an dernier, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente. Plus des deux tiers étaient des plaintes concernant les autorités. Les dossiers impliquant des organismes de l'État ont représenté 49 % des cas examinés, tandis que les plaintes concernant des organismes locaux ont représenté 36 % des cas. Bien que les enquêteurs de l'Ombudsman passent une grande partie de leur temps à informer les citoyens sur le fonctionnement des gouvernements locaux et étatique et à les accompagner dans la résolution des problèmes, le Bureau examine aussi certains problèmes jugés importants.

**INFORME ANUAL  
2016/2017**



## PREFACIO

---

Estimados miembros:

Ha sido otro año ajetreado en el que se ha conseguido mucho. Obvio es decir que el alcance del IIO sigue aumentando, y que su fama de colaborador dinámico y de confianza es cada vez más sólida. Una vez más, el periodo de afiliación estuvo marcado por un rápido crecimiento, y múltiples instituciones de ombudsman de todo el mundo se han unido al IIO.

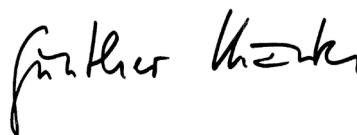
Puede afirmarse sin lugar a la duda que el ejercicio pasado estuvo presidido por la exitosa 11ª Conferencia Mundial del IIO, celebrada por primera vez en la Región de Asia del IIO y organizada por la Oficina del Ombudsman de Tailandia en Bangkok. Fue un evento de gran éxito, y nos gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer una vez más a la Oficina del Ombudsman de Tailandia por su magistral e intachable preparación de este evento.

La conferencia estuvo precedida por la Asamblea General del IIO, donde se debatieron importantes proyectos de reforma (como la reforma electoral, o la reforma de la estructura de cuotas de afiliación al IIO), y se dieron los primeros pasos para su puesta en marcha. La conferencia en sí misma sirvió como muestra de un amplio abanico de temas de especial relevancia para la comunidad del ombudsman, de manera que los participantes pudieron disfrutar de tres interesantes días de aprendizaje e intercambio.

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. Tenemos por delante nuevos proyectos, y durante el año que entra trabajaremos con energías renovadas.



Peter Tyndall  
Presidente del IIO



Günther Kräuter  
Secretario General del IIO

## ÍNDICE

<b>ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN</b>	<b>123</b>
Miembros del IIO	123
Solicitudes pendientes	125
Afiliación: evaluación de los avances realizados	126
<b>SUBVENCIONES REGIONALES</b>	<b>127</b>
Subvenciones regionales 2016/2017	127
Proyectos de subvenciones regionales completados en 2016/2017	127
<b>11ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO</b>	<b>129</b>
Asamblea General del IIO	129
Diálogo con la sociedad civil	131
La Conferencia	131
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>133</b>
Elecciones al Comité Ejecutivo del IIO	133
Nuevos Directores elegidos en las Regiones	133
Reunión anual de 2017 en Viena	135
<b>FORMACIÓN</b>	<b>136</b>
Formación sobre ombudsman y prevención de la tortura (Costa de Marfil)	136
Formación en gestión de quejas y técnicas de investigación (Caribe)	137
<b>OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO</b>	<b>138</b>
Informe final del IIO sobre la misión de investigación en Polonia	138
Reunión de expertos sobre fortalecimiento de la independencia de las INDH en la región OSCE	139
Declaración de Viena en apoyo de los colegas de Argentina	140



<b>PUBLICACIONES</b>	<b>142</b>
Documentos sobre las Mejores Prácticas	142
<b>RELACIONES EXTERIORES Y COLLABORACIONES</b>	<b>143</b>
Memoranda de Entendimiento con organizaciones asociadas regionales	143
Sesión de análisis en el Foro Europeo de Alpbach	144
Visitas a la Secretaría General	145
<b>PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES</b>	<b>146</b>
Conferencia de Tirana sobre flujos migratorios	146
Cumbre de la AGA de 2016	146
10º Aniversario de la FRA	147
Seminario de Barcelona sobre los retos en el ámbito de los derechos humanos en Europa	148
Conferencia bienal del FCO	149
Conferencia de la AOA en Corea	149
Conferencia de la CAROA en Bonaire	150
<b>FINANZAS</b>	<b>152</b>
Situación financiera actual	152
Cuotas de afiliación	153
Auditoría externa	154
<b>NOTICIAS DE LAS REGIONES</b>	<b>155</b>
Región de África	155
Región de Asia	158
Región de Asia Austral & Pacífico	161
Región de Caribe & América Latina	166
Región de Europa	169
Región América del Norte	173



## ASUNTOS DE AFILIACIÓN

El periodo de afiliación 2016/2017 ha estado marcado por el rápido crecimiento. Un extraordinariamente elevado número de personas e instituciones de ombudsman de todo el mundo con interés en el concepto de ombudsman se han unido al IIO. Es evidente que el compromiso del IIO sigue creciendo, y que su fama como socio dinámico y de confianza para todos los asuntos relacionados con el ombudsman es cada vez más sólida.

### MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO se compone de 225 miembros; de ellos, 187 miembros tienen derecho a voto, y 38 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 103 países diferentes (África: 26 países, Asia: 13 países, Asia Austral & Pacífico: 8 países, Caribe & América Latina: 9 países, Europa: 45 países, América del Norte: 2 países). A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	27	5
Asia	22	11
Asia Austral & Pacífico	18	3
Caribe & América Latina	25	0
Europa	84	3
América del Norte	11	16
<b>TOTAL (en todas las regiones)</b>	<b>187</b>	<b>38</b>
<b>Número total de miembros en 2016/2017: 225</b> (Número total de miembros en 2015/2016: 205)		

Todas las Regiones, excepto América del Norte, experimentaron una importante evolución en la afiliación con derecho a voto en el ejercicio de afiliación 2016/2017, con una tasa de crecimiento del siete por ciento. En la reunión de la Junta celebrada en Bangkok en noviembre de 2016 fueron admitidos como miembros con derecho a voto del IIO ocho solicitantes: el *Mediador de la República de Senegal* y la *Comisión de Derechos Humanos de Zimbabue* de la Región de África; el *Ombudsman de Azad Jammu y Cachemira* (Pakistán), el *Ombudsman de la Provincia de*

*Sindh para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en el Trabajo* (Pakistán) y el *Ombudsman del Gobierno de la Provincia de Gangwon de Corea* (Corea del Sur) de la Región de Asia; el *Ombudsman de Barbados* de la Región de Caribe & América Latina, y el *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento* (Italia) y el *Defensor de la Ciudadanía de Girona* (España) de la Región de Europa. En la reunión intermedia celebrada en Viena en el mes de abril de 2017 se aprobaron seis solicitudes de afiliación con derecho a voto. Las candidaturas con éxito fueron: el *Mediador del Reino de Marruecos* de la Región de África; el *Ombudsman Provincial de Khyber Pakhtunkhwa, Peshawar* (Pakistán) de la Región de Asia; el *Inspector General de Tributos (IGT)* de Australia de la Región de Asia Austral & Pacífico, y el *Ombudsman Local para la ciudad de Amberes* (Bélgica), el *Protector Provincial de los Ciudadanos – Ombudsman para la Provincia Autónoma de Vojvodina* (Serbia) y el *Ombudsman del Servicio de Quejas para las Fuerzas Armadas* (Reino Unido) de la Región de Europa.

Desafortunadamente, dos miembros de América del Norte (el *Representante de los Ciudadanos de Terranova y Labrador* y el *Investigador Correccional*, ambos de Canadá) dejaron de ser miembros con derecho a voto del IIO. Las dos instituciones manifestaron que los recortes presupuestarios les habían obligado a tomar la decisión de cancelar su afiliación al IIO. Otro de los antiguos miembros con derecho a voto, el *Ombudsman de Columbia Británica* (que, tras 27 años de afiliación, había abandonado el IIO en 2015/2016), anunció que volvería a unirse al IIO en 2017/2018.

El número de miembros sin derecho a voto pasó de treinta en el ejercicio de afiliación 2015/2016 a treinta y ocho en el periodo al que se refiere el informe. La *Cámara de Justicia de los Trabajadores* (Sudán), el *Ombudsman de la Provincia de Punjab para la Protección de las Mujeres frente al Acoso en el Trabajo* (Pakistán), el *Ombudsman Civil de la Ciudad de Siheung* (Corea del Sur), el *Ombudsman de los Contribuyentes* (Canadá) y el *Ombudsman Hydro One* (Canadá) fueron admitidos como miembros. Lindiwe Ndaba (Gestora de Carteras del Municipio de Ciudad el Cabo, Sudáfrica), Jim Kennelly (Ombudsman Universitario de la Universidad de Carleton, Canadá), Howard Sapers (antiguo Investigador Correccional, Canadá) y Herb Waye (Ombudsman de ICANN, EE.UU.) entraron a formar parte del IIO como miembros individuales. La única de las anteriormente conocidas como biblioteca que seguía siendo miembro, la *Biblioteca de la Universidad de Carleton* (Canadá), canceló su afiliación al IIO a finales del mes de diciembre de 2016.

La decisión sobre las solicitudes de afiliación al IIO presentadas por Cecilia Cernadas y por el *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, ambos de Argentina, fue aplazada, ante el deseo de la Junta Directiva del IIO de recabar más información sobre los dos candidatos.

## SOLICITUDES PENDIENTES

Numerosas instituciones manifestaron su interés por solicitar su afiliación al IIO; así, la Secretaría General del IIO recibió un total de 12 solicitudes institucionales de afiliación. 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

#### África:

- *Institución del Ombudsman de Burundi*
- Mediador de la República de Madagascar
- Oficina del Ombudsman, Mozambique

#### Asia:

- Oficina del Ombudsman, Filipinas

#### Caribe & América Latina:

- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentina
- Oficina del Ombudsman de Granada
- Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, México

#### Europa:

- Ombudsman para los Derechos Humanos, Bosnia y Herzegovina
- Oficina de la Ombudsman de la Conferencia sobre Reclamaciones Materiales de los Judíos frente a Alemania, Israel
- Difensore civico della Regione Lazio, Italia
- Ombudsman delle Marche, Italia
- Comisionado para los Derechos Humanos de la República de Tartaristán, Federación Rusa

Además, presentaron candidatura para su afiliación al IIO Barbara Holman (Canadá), Maaïke de Langen (EE.UU.), Abdulaziz Abdullah (Nigeria), Ehteshamullah Mallick (Pakistán) y Ian Harden (Reino Unido).

## **AFILIACIÓN: EVALUACIÓN DE LOS AVANCES REALIZADOS**

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

Tras un periodo de preparación y prueba, la Junta Directiva del IIO decidió continuar con la valoración de la evolución de la afiliación (véase también el Informe Anual 2015/2016), que se está llevando a cabo de forma rotativa por regiones y en función de la antigüedad en la afiliación al IIO. En una primera ronda, recibieron el cuestionario de autoevaluación sesenta miembros, a quienes se ha solicitado que faciliten la información correspondiente.

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 enfatizarse el hecho de que la evaluación tiene una naturaleza **puramente informativa, y no sancionadora**. En ningún caso se utilizará como base para privar a los miembros de su condición de tal, o de sus derechos de voto, sino 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. Los resultados de esta valoración permitirán asimismo 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. La contribución activa de las instituciones miembro en esta primera ronda de evaluación es, pues, esencial y muy apreciada.

## SUBVENCIONES REGIONALES

---

A lo largo de los años, el programa de subvenciones regionales del IIO se ha convertido en una de las herramientas más efectivas del IIO para motivar las actividades de sus instituciones miembros. Existe una enorme diversidad de proyectos que reciben apoyo, habida cuenta de la flexibilidad del programa de subvenciones regionales. Por nombrar algunas: iniciativas de formación, investigación, traducción e interpretación o asistencia a conferencias.

### SUBVENCIONES REGIONALES 2016/2017

En 2016/2017 se destinaron 42.000,00 euros a permitir que ombudsmen de todas las Regiones del IIO asistieran a la 11ª Conferencia Mundial del IIO en Bangkok, Tailandia. Las becas para la Conferencia Mundial permitieron sufragar las tasas de registro y los gastos de desplazamiento y alojamiento de los colegas de Burkina Faso, Islas Cook, Yibuti, Malawi, Mali, Bachilostán/Pakistán, Serbia, Sudáfrica, Sri Lanka y Ucrania.

Visto que las becas para la conferencia únicamente precisaron de la mitad del importe previsto para subvenciones regionales 2016/2017, el resto de los fondos pudieron destinarse a patrocinar la formación MNP en Costa de Marfil y la formación sobre gestión de quejas en Bonaire.

### PROYECTOS DE SUBVENCIONES REGIONALES COMPLETADOS EN 2016/2017

#### REGIÓN DE ÁFRICA

La Comisión de Justicia Administrativa (Oficina del Ombudsman) en Kenia completó su proyecto *“Promoting sharing of knowledge, experience and best practices between African Ombudsman Institutions”* («Promocionando el intercambio de conocimiento, experiencia y mejores prácticas entre las instituciones de Ombudsman de África») al que el IIO destinó fondos procedentes del programa de subvenciones regionales 2014/2015.

El apoyo del IIO resultó de especial importancia permitiendo a la institución de ombudsman de Kenia la publicación y difusión de los resultados del Coloquio Regional de las Instituciones de Ombudsman de África sobre *“Securing the Ombudsman as an Instrument of Governance in Africa”* («Asegurando la función del ombudsman como instrumento de gobierno en África»). El Coloquio, celebrado en Nairobi en el mes de febrero de 2015, fue uno de los elementos clave del proyecto de intercambio de conocimiento.

## **REGIÓN DE ASIA**

El Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán) lanzó un proyecto sobre “*Awareness of Women’s Rights and Child Rights – Capacity Building for Officers*” («Concienciación sobre los derechos de las mujeres y de los niños – capacitación de funcionarios») auspiciado por el programa de subvenciones regionales 2012/2013. Se celebraron seminarios en Hyderabad, Larkana y algunos Directorados Regionales de la Provincia de Sindh. En el periodo al que da cobertura el informe, el IIO recibió documentación sobre el proyecto y abonó la subvención para que el mismo fuera exitoso.

## **REGIÓN DE EUROPA**

El Ombudsman Parlamentario de Malta puso en marcha un Instituto Legal Internacional de Ombudsman, que habrá de servir como centro de investigación en la cuenca del Mediterráneo. Se utilizó la subvención del programa regional del IIO 2014/2015, que se destinó a financiar el equipamiento audiovisual para la nueva sala multiusos del Instituto Legal. La sala multiusos ofrece instalaciones de alto nivel para formación avanzada para funcionarios civiles, funcionarios de enlace y otras personas que asistan a sesiones de formación, sesiones informativas y conferencias sobre el papel del ombudsman como defensor de los ciudadanos contra una mala gestión pública.

## **REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE**

Gracias a las subvenciones regionales 2015/2016, el Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU.) y el Ombudsman de Alberta (Canadá) pudieron financiar el viaje de estudio del profesor Richard Carver a Edmonton (Canadá). Como autor de la Historia del IIO, Richard Carver tuvo un interés vital en estudiar el periodo canadiense del IIO en Edmonton, donde el IIO tuvo su sede central hasta 2009. La Historia del IIO se publicará en 2018, con ocasión del 40º aniversario de la creación del IIO.



## 11ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO

---

La 11ª Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman fue organizada por la Oficina del Ombudsman de Tailandia y se celebró en Bangkok entre los días 15 a 18 de noviembre de 2016. El tema general de la conferencia fue la “*Evolution of Ombudsmanship*” («Evolución del concepto de ombudsman»)

### ASAMBLEA GENERAL DEL IIO

Según lo dispuesto en el Artículo 14.1 de los Estatutos del IIO, la Conferencia Mundial de Bangkok estuvo precedida por la reunión de los miembros con derecho a voto (la Asamblea General del IIO), celebrada el 15 de noviembre de 2016.

Pese a que la participación en esta Asamblea General 2016 fue muy alta, el número de miembros con derecho a voto presentes no fue suficiente para tener quórum. En consecuencia, la Asamblea General de Bangkok no pudo adoptar decisiones vinculantes sobre asuntos relacionados con el IIO. No obstante, habida cuenta de que casi el cincuenta por ciento de los miembros con derecho a voto estaba presente, la Asamblea General acordó debatir sobre los asuntos contenidos en el orden del día y realizar votaciones informales sobre los más apremiantes; el resultado de las votaciones marcó la senda general que la organización debe tomar, y guiará el trabajo y las prioridades de la Junta Directiva del IIO en los próximos cuatro años.

La reforma más importante debatida en la Asamblea General fue la innovadora pero controvertida **reforma electoral**. La idea de una tal reforma surgió en la Asamblea General de Wellington en 2012. El concepto íntegro de esta reforma partió del deseo de tener un proceso electoral más transparente, democrático e inclusivo. En los cuatro años transcurridos hasta la reunión de Bangkok, la reforma para la elección de los Funcionarios del IIO (es decir, el Presidente, los dos Vicepresidentes y el Tesorero) ha sido objeto de amplio debate y desarrollo por parte de la Junta Directiva del IIO. El documento de reforma definitivo, distribuido entre todos los miembros con anterioridad a la reunión de Bangkok, introducirá dos innovaciones fundamentales: (a) el sufragio universal, y (b) la posibilidad de celebrar elecciones por medios electrónicos.

Se pidió a todos los miembros con derecho a voto presentes en la Asamblea General de Bangkok que tomaran parte en una votación informal sobre la pregunta: «¿Está Ud. a favor de que todos los miembros voten de forma electrónica para elegir a los miembros del Comité Ejecutivo?». De todos los presentes, el 78,5% se mostraron favorables a tal reforma, mientras que el 21,5% votaron en contra de la propuesta. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28.2 de los Estatutos del IIO, el tema de la reforma electoral será sometido a la próxima Asamblea General

(que tendrá lugar en Dublín en 2020) para su ratificación definitiva. Hasta entonces, la Junta Directiva del IIO interpreta el resultado de la votación de Bangkok como un indicador para actuar en consecuencia, y para poner en marcha la reforma como si hubiera sido ratificada.

Otro importante proyecto que recibió el apoyo unánime de la Asamblea General de Bangkok fue la reforma de la **estructura de cuotas** del IOI. La propuesta de reforma, que fue distribuida entre todos los miembros del IIO antes de la reunión de Bangkok, establece una nueva estructura de cuotas de afiliación más equitativa. El actual sistema de tarifa plana de 750 euros para la afiliación con derecho a voto no toma en cuenta la realidad presupuestaria de las distintas oficinas. Un sistema en tres niveles (1500 euros, 750 euros y 375 euros) constituiría un mejor reflejo de la capacidad económica de las instituciones miembro, y garantizaría una mayor equidad en el sistema, permitiendo igualmente que instituciones con menos recursos económicos puedan aspirar a ser miembros del IIO.

La Asamblea General aprobó por unanimidad el primer Plan Estratégico del IIO. Con este Plan Estratégico, el IIO persigue incrementar su presencia y reconocimiento como la voz de las instituciones de ombudsman en todo el mundo. El plan servirá de guía para las operaciones del IIO, y de ayuda para centrar su labor. La misión y la visión definidas en el Plan Estratégico permanecen fieles a los valores esenciales del IIO de independencia, objetividad e imparcialidad. Los objetivos identificados habrán de ser considerados como las máximas prioridades del IIO para los siguientes cuatro años. Los aspectos clave se centrarán en (1) la expansión de la afiliación, (2) el apoyo a los ombudsman bajo amenazas, (3) la formación y el intercambio, (4) la comunicación y las publicaciones, (5) la buena salud financiera, y (6) los nuevos retos. El Plan Estratégico está disponible en las tres lenguas oficiales en el sitio web del IIO (véase el apartado del menú «El IIO»)

Como cierre de la reunión, la Asamblea General 2016 aprobó por unanimidad la **Declaración de Bangkok**. Con esta declaración, los miembros del IIO permanecen unidos en el apoyo a los colegas que desarrollan su trabajo en circunstancias difíciles o bajo amenazas, reiterando que un ombudsman nunca puede estar sometido a ningún tipo de represalia o restricción que pueda limitar su trabajo o su independencia. Asimismo, se hace un llamamiento a los gobiernos nacionales a reconocer el valor de unas instituciones de ombudsman fuertes e independientes, y su importancia en la protección de los derechos fundamentales y en el apoyo a una democracia transparente y responsable.

## DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Antes de la Conferencia Mundial del IIO, se invitó a los representantes del IIO a acudir a la residencia del embajador de Austria, Enno Drofenik, quien organizó una velada informal que auspició su reunión con ONG locales e internacionales que trabajan en Tailandia.

Durante este «diálogo con la sociedad civil», los miembros de la Junta Directiva del IIO tuvieron la oportunidad de mantener charlas abiertas muy interesantes con representantes de distintas ONG, como Amnistía Internacional Tailandia, Human Rights Watch, la Fundación Friedrich Ebert, la Unión para la Libertad Civil, la Comisión Internacional de Juristas, o el International Crisis Group.

Los miembros del IIO pudieron recabar información de primera mano sobre la actual situación en Tailandia, especialmente en lo que respecta a los derechos humanos, y tratar distintos motivos de preocupación en un entorno abierto y amistoso. El anfitrión de la Conferencia Mundial, el Ombudsman Principal de Tailandia, y su personal también tomaron parte en el evento.

El IIO quisiera expresar su sincero agradecimiento al embajador de Austria por la generosa hospitalidad dispensada al IIO, y por haber dispuesto un magnífico marco para un intenso intercambio de experiencias.

## LA CONFERENCIA

La 11ª Conferencia Mundial del IIO sirvió en sí misma como muestra de una amplia colección de temas de especial relevancia para la comunidad del ombudsman. El anfitrión de la conferencia, junto con la Secretaría General del IIO, ofreció tres interesantes días de aprendizaje e intercambio de ideas.

En las largas sesiones plenarias, los participantes tuvieron ocasión de aprender de colegas de África, Asia, Europa y Australia sobre distintas ideas innovadoras puestas en marcha en el mundo del ombudsman. Aspectos tales como el enfoque de derechos humanos en el trabajo de investigación de las instituciones de ombudsman, la forma de valorar y evaluar el trabajo del ombudsman, la forma de lidiar con múltiples jurisdicciones y mandatos, y los ombudsman en tiempos de crisis o bajo amenazas, fueron objeto de exposición y debate detallado en distintas sesiones de grupo. El tercer día de la conferencia centró la atención en el trabajo de los medios de comunicación y en cómo utilizarlos de forma proactiva para aumentar la concienciación, mejorar la visibilidad y promover el trabajo del ombudsman.

La 11ª Conferencia Mundial del IIO fue un evento lleno de diálogos constructivos y fructíferos entre colegas de todo el mundo. La Oficina del Ombudsman de Tailandia proporcionó el marco perfecto para que los colegas pudieran reunirse, compartir experiencias y aprender de los otros. Tanto la organización como el desarrollo de la conferencia resultaron intachables. Los participantes se mostraron gratamente impresionados por la cálida y excepcional hospitalidad desplegada por la Oficina del Ombudsman de Tailandia y la ciudad de Bangkok.

El sitio web del IIO contiene un resumen detallado del orden del día de la conferencia, de los discursos pronunciados, de los documentos de la conferencia y de las presentaciones.

### ELECCIONES AL COMITÉ EJECUTIVO DEL IIO

La Junta Directiva del IIO celebró su reunión anual 2016 de forma paralela a la Conferencia Mundial de Bangkok. El 17 de noviembre de 2016, la Junta celebró elecciones a los cargos del Comité Ejecutivo del IIO (Presidente, Vicepresidente Primero, Vicepresidente Segundo y Tesorero). Resultaron elegidos los siguientes candidatos:

- Presidente del IIO: Peter Tyndall (Irlanda)
- Vicepresidenta Primera del IIO: Diane Welborn (EE.UU.)
- Vicepresidente Segundo del IIO: Chris Field (Australia)
- Tesorero del IIO: Viddhavat Rajatanun (Tailandia)

### NUEVOS DIRECTORES ELEGIDOS EN LAS REGIONES

Las seis Regiones del IIO celebraron sus reuniones regionales antes de la Asamblea General en Bangkok. Muchas de las Regiones aprovecharon la oportunidad que ofrecía esta reunión para nombrar (o reelegir) a sus representantes en la Junta Directiva del IIO.

La **Región de África** del IIO eligió a Martha Chizuma Mwangonde (Ombudsman de Malawi) y a N'Golo Coulibaly (Ombudsman de Costa de Marfil) como nuevos Directores de la Región de Africa. Caroline Sokoni (Protector Público de Zambia) fue confirmada como miembro de la Junta y elegida Presidenta de la Región de África. La Junta despidió también a John R. Walters, quien había tomado las riendas de la institución como primer Presidente del IIO proveniente de la Región de África. La Junta reconoció su capacidad de liderazgo y el gran trabajo realizado, alabando también el entusiasmo y el compromiso del Sr. Walters con el IIO, así como la calidez e la inteligencia que introdujo en el debate.

Los resultados de las elecciones celebradas para la **Región de Asia** del IIO en Bangkok significaron asimismo algunos cambios en la Junta del IIO. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán) fue elegido Presidente de la Región de Asia por un periodo de cuatro años. Malik sucedió al Ombudsman Federal Salman Faruqi (Pakistán), que estuvo ocupando el cargo de Presidente de la Región de Asia durante los años anteriores. Viddhavat Rajatanun (Ombudsman Principal de Tailandia) fue también elegido como uno de los tres Directores de la Región de Asia, junto con Yung-hoon Sung, Presidente de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (Corea), quien se confirmó así como miembro de la Junta.

Durante la reunión regional de la **Región de Asia Austral & Pacífico (APOR)** del IIO, la Ombudsman de Hong Kong, Connie Lau, fue confirmada como Directora y elegida Presidenta de la Región de Asia Austral & Pacífico, sucediendo a Colin Neave (Ombudman de la Commonwealth, Australia), quien no se presentó a las elecciones pues la vigencia de su cargo de ombudsman estaba a punto de terminar al final del año siguiente. Chris Field, Ombudsman de Australia Occidental, fue confirmado miembro de la Junta de la Región de Asia Austral & Pacífico. El puesto vacante dejado por Neave fue ocupado por el Ombudsman de Nueva Zelanda, el juez Peter Boshier, elegido en Bangkok.

Las elecciones celebradas en la **Región de Caribe & América Latina** del IIO tuvieron como resultado los siguientes cambios: Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinidad y Tobago) salió de la Junta Directiva del IIO tras cuatro años de activas contribuciones como Presidenta Regional. La sucedió la Ombudsman de Sint Maarten, Nilda Arduin, confirmada como Directora y elegida Presidenta de la Región de Caribe & América Latina. El puesto vacante de un Director de la Región fue cubierto por Luis Raúl González Pérez, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México. Analía Colombo, de Santa Fe (Argentina), fue ratificada como Directora de la Región de Caribe & América Latina del IIO.

Antes de la conferencia de Bangkok se celebraron un importante número de procesos electorales en la **Región de Europa** del IIO, llevados a cabo, tal y como ya se había establecido para esta Región, por medios electrónicos. Rafael Ribó, Ombudsman de Cataluña (España), dirige ahora la Región de Europa como Presidente Regional; los Directores Regionales recientemente nombrados a través de esta votación electrónica fueron Lucía Franchini (Ombudsman de Toscana, Italia), y Nick Bennet (Ombudsman de Servicios Públicos de Gales, Reino Unido). Además de los cinco Directores de la Junta Directiva del IIO, la Región de Europa cuenta con dos Directores en la Junta de Europa. Los nuevos miembros de la Junta de Europa, también elegidos en una votación electrónica celebrada antes de la conferencia de Bangkok, fueron Reinier van Zutphen (Ombudsman Nacional de los Países Bajos) y Ülle Madise (Canciller de Justicia de Estonia). La Ombudsman Federal de Bélgica, Catherine De Bruecker, miembro de la Junta desde 2014, fue confirmada y elegida como Vicepresidenta Regional.

La **Región de América del Norte** del IIO despidió a uno de sus Directores: Howard Sapers, Investigador Correccional de Canadá. Sapers no se presentó de nuevo a las elecciones, pues la vigencia de su cargo de investigador estaba a punto de terminar al final del año siguiente. El Ombudsman de Ontario, Paul Dubé, fue elegido como nuevo Director de la Región de América del Norte, y como Presidente Regional de América del Norte. Diane Welborn (Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery, EE.UU.) fue ratificada como miembro de la Junta, al igual que Peter Hourihan, Ombudsman de Alberta (Canadá). En julio de 2017 Marianne Ryan, que sucedió a Peter Hourihan como Ombudsman de Alberta, fue también elegida para el cargo de Director de la Región de América del Norte en la Junta Directiva del IIO.

## REUNIÓN ANUAL DE 2017 EN VIENA

En abril de 2017, la Junta Directiva del IIO celebró su reunión anual en las instalaciones de la Secretaría General del IIO en Viena (Austria) para identificar y debatir proyectos y prioridades para el siguiente año de afiliación.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, abrió la reunión dando la bienvenida a los Directores recientemente elegidos, y expresando su satisfacción por el hecho de que todos ellos hubieran podido asistir a la reunión anual en Viena.

En una reunión muy productiva, la Junta aprobó la afiliación como miembros con derecho a voto de seis instituciones de ombudsman de África, Australia, Asia y Europa, y estableció grupos de trabajo para implementar los objetivos clave del Plan Estratégico del IIO a largo plazo. La Junta convino también en celebrar otra ronda de subvenciones regionales que se pondrán a disposición de los miembros. Otros focos de atención fueron las iniciativas de formación para el año siguiente, la introducción de una serie de publicaciones de Documentos de Mejores Prácticas en asuntos relacionados con el ombudsman, y el inicio del próximo estudio comparativo sobre instituciones de ombudsman en la Región de África, que será puesto en práctica en estrecha colaboración con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC). Con el próximo 40º aniversario del IIO como telón de fondo, la Junta debatió de forma más detallada las posibles fórmulas para conmemorar esta ocasión durante el 2018.

# FORMACIÓN

---

## FORMACIÓN SOBRE OMBUDSMAN Y PREVENCIÓN DE LA TORTURA (COSTA DE MARFIL)

La Oficina del Ombudsman de Costa de Marfil organizó un seminario de formación sobre “*Ombudsman and prevention of torture*” («Ombudsman y prevención de la tortura»), celebrado en Grand Bassam en el mes de febrero de 2017. La formación fue presentada por la reconocida Asociación para la Prevención de la Tortura (APT) tanto en inglés como en francés. Personal procedente de diversas instituciones de ombudsman aprovechó la oportunidad de esta formación para debatir el reto que comparten de prevenir la tortura en el continente.

Organizado por la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), el IIO y el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC), el taller de trabajo, de dos días, supuso una plataforma ideal para que los participantes compartieran las buenas prácticas sobre ratificación e implementación de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y su Protocolo Facultativo (OPCAT) y sobre el papel que sus instituciones pueden jugar como parte de una estrategia nacional coherente.

Al término de la conferencia, los participantes adoptaron una declaración final compuesta por 10 puntos. La **Declaración de Grand Bassam** representa un sólido compromiso por parte de las instituciones miembro para hacer de la prevención de la tortura y de la buena administración de justicia una prioridad en el marco de sus mandatos como ombudsman y mediadores. Entre otras cosas, los participantes se comprometieron a defender la ratificación e implementación del OPCAT, y a hacerlo en unión con las personas interesadas en el ámbito nacional, incluyendo INDH y sociedad civil. Asimismo, los presentes se comprometieron a cooperar con los socios nacionales, regionales e internacionales en la realización de iniciativas conjuntas vinculadas con el Día de África para la Prisión Preventiva (el 25 de abril) y el Día Internacional de Apoyo de las Víctimas de la Tortura (el 26 de junio).

Países participantes en la formación
Benin / Burkina Faso / Burundi / Cabo Verde / Chad / Gabón / Gambia / Ghana / Guinea / Kenia Mauritania / Namibia / Níger / Nigeria / Senegal / Sierra Leona / Sudáfrica / Sudán / Tanzania Togo / Zambia / Zimbabue



## **FORMACIÓN EN GESTIÓN DE QUEJAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN (CARIBE)**

En el mes de junio de 2017, el IIO sufragó los gastos de un seminario de formación sobre gestión de quejas y aptitudes de investigación presentado por la Queen Margaret University (QMU) y celebrada con ocasión de la conferencia anual de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) en Bonaire.

Nilda Arduin, Presidenta de la Región de Caribe & América Latina, subrayó la importancia de las iniciativas de formación, como la de Bonaire, para los colegas de la Región, pues sus efectos son sostenibles en el tiempo, habida cuenta de que los conocimientos obtenidos durante los seminarios son después introducidos en las diversas instituciones e implementados en el trabajo diario de las oficinas.

La formación sobre gestión de quejas duró un día y medio, y corrió a cargo de la Universidad con sede en Edimburgo Queen Margaret University (QMU), que goza de una excelente reputación como formadora en prácticas de gestión de quejas. La formación hizo especial hincapié en el ulterior desarrollo de las capacidades del personal al servicio del ombudsman y de la capacitación de las instituciones caribeñas de ombudsman.

## 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. Como la única organización global para la promoción de las instituciones de ombudsmen, el IIO se toma estas amenazas muy en serio. El último ejercicio de afiliación estuvo, pues, guiado por la clara prioridad de prestar apoyo a los miembros en estas circunstancias, por todos los mecanismos posibles.

### INFORME FINAL DEL IIO SOBRE LA MISIÓN DE INVESTIGACIÓN EN POLONIA

Tras la misión de investigación del IIO en Polonia (véase el Informe Anual 2015/2016, pág. 142), el 24 de octubre de 2016 se celebró en Varsovia una conferencia de prensa con el fin de presentar el informe final del IIO sobre la actual situación constitucional de la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia, sobre la base de la misión llevada a efecto en el mes de julio de 2016.

Una de las conclusiones principales que da motivos para tener una especial preocupación es el hecho de que el Tribunal Constitucional ha estado viendo obstaculizada su labor con retrasos en la publicación de sus sentencias, siendo que algunas de ellas no fueron objeto de publicación sino tras largos periodos de tiempo. El IIO teme que los esfuerzos desplegados por la Oficina del Ombudsman para preparar mociones ante el Tribunal Constitucional sean en vano si no pueden ser abordadas por dicho Tribunal de forma eficiente.

Además, la Delegación del IIO tuvo ocasión de percatarse que la reducción del presupuesto del Ombudsman, la limitación de sus competencias y los cambios en las disposiciones sobre inmunidad son síntomas de la falta de respeto y de apoyo a los mecanismos de rendición de cuentas, a las mejores prácticas internacionales y al Estado de Derecho.

Así, las recomendaciones del IIO enumeradas en el mencionado informe final incluyeron:

- Aumentar el apoyo al Comisionado garantizando su acceso al Tribunal;
- Garantizar que el Comisionado para los Derechos Humanos cuenta con un equipamiento suficiente, tanto desde el punto de vista económico como de recursos de personal;
- Oponerse y condenar los ataques personales contra el Comisionado para los Derechos Humanos;

- Subrayar la importancia de apoyar al Comisionado para los Derechos Humanos ante organizaciones internacionales y regionales, esto es, ante la Unión Europea, el Consejo de Europa, la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa, con el fin de garantizar la continuidad de su independencia.

En la conferencia de prensa, el Presidente de la Región de Europa, Rafael Ribó, junto con el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y el Secretario del IIO, Günther Kräuter, manifestaron su deseo no solo de que el informe sea una llamada de atención para los políticos al mando, sino también de que los esfuerzos del IIO contribuyan activamente a mejorar las circunstancias en las que el Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia desarrolla su trabajo.

Al término del año, el Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia, Adam Bodnar, confirmó que los respectivos comités habían aprobado el presupuesto que la Oficina había solicitado.

## **REUNIÓN DE EXPERTOS SOBRE FORTALECIMIENTO DE LA INDEPENDENCIA DE LAS INDH EN LA REGIÓN OSCE**

Representantes de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), instituciones de ombudsman, organizaciones y academias internacionales se reunieron en un encuentro de expertos sobre la independencia de las INDH que organizó la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la OSCE (OIDDH) en Varsovia en el mes de noviembre de 2016.

La reunión fue organizada de forma conjunta por la OIDDH, el Consejo de Europa, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), el IIO, la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI) y la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia.

El objetivo de la conferencia fue revisar determinados aspectos específicos de los estándares nacionales relacionados con las garantías de independencia, y supuso una plataforma ideal para intercambiar experiencias de primera mano, así como para debatir la forma en la que puede prestarse apoyo a las INDH y a las instituciones de ombudsman de la región OSCE para mantener y fortalecer su independencia.

En su discurso de apertura sobre el papel de la cooperación internacional en el fortalecimiento de las INDH y de las instituciones de ombudsman, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, destacó la misión de investigación llevada a cabo por el IIO en Polonia y el impacto positivo que la misma ha tenido sobre la independencia del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia. Günther Kräuter explicó que, gracias al apoyo internacional, la situación ha mejorado, y garantizó una mayor cooperación y un mayor apoyo.

Como conclusión, los organismos presentes (ACNUDH, Consejo de Europa, OIDDH, Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y el IIO) emitieron una declaración conjunta sobre el fortalecimiento de la independencia de las INDH en la zona OSCE, en la que reiteran que la independencia es un aspecto fundamental de los Principios de París que no solo ha de ser garantizado en la legislación habilitante, sino también en términos prácticos y de trabajo, poniendo asimismo el acento en el hecho de que unas instituciones fuertes e independientes son un rasgo necesario de todo estado que respalde la buena gobernanza y la justicia, así como los derechos humanos. Igualmente, reconocieron los retos a los que han de hacer frente las instituciones de la zona OSCE en relación con su independencia, por ejemplo, en lo que respecta a la necesidad de:

- una adecuada financiación e independencia económica;
- un mandato amplio para fomentar y proteger todos los derechos humanos;
- inmunidad funcional y seguridad en el cargo de los miembros;
- normas claras para la selección, el nombramiento, la renovación y separación de los miembros; e,
- informes y rendición de cuentas anuales y efectivos.

Las instituciones de ombudsman y las INDH son consideradas asociadas esenciales para sus gobiernos, pues su papel es fundamental en tiempos en que los derechos humanos y las libertades fundamentales se ven amenazados, toda vez que sus conclusiones y recomendaciones están basadas en las normas de derechos humanos internacionales y representan el interés público a través de su imparcialidad y representación plural.

## **DECLARACIÓN DE VIENA EN APOYO DE LOS COLEGAS DE ARGENTINA**

En su reunión anual en Viena, la Junta Directiva del IIO adoptó una declaración urgiendo al Congreso de la Nación Argentina a acelerar el proceso de nombramiento del Defensor del Pueblo Nacional (un cargo que ha estado vacante durante los últimos siete años), y del Defensor Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes (cargo que lleva vacante desde su creación en el año 2005).

Fueron los Directores de la Región de Caribe & América Latina quienes llamaron la atención de la Junta al respecto, y esta apoyó plenamente la iniciativa. Así, la declaración adoptada muestra la preocupación que para el IIO supone el hecho de que dos instituciones nacionales cuyo rol como mecanismos de control resulta esencial para el adecuado funcionamiento de un estado democrático, sigan estando vacantes tras un periodo de tiempo tan prolongado.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, expuso que durante su última visita a Argentina tuvo también ocasión de comprobar la situación en que se encuentran las dos instituciones nacionales destacando que «el hecho de que ambos cargos hayan estado vacantes durante tanto tiempo supone una gran preocupación en lo que respecta al funcionamiento y al fortalecimiento de la democracia y de los derechos de los niños», y dando la bienvenida a la decisión de la Junta de adoptar esta declaración y de hacer un llamamiento al Congreso de la Nación Argentina para garantizar que el proceso para el nombramiento de estas dos instituciones se resuelve de forma inmediata.

# PUBLICACIONES

---

## DOCUMENTOS SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS

En junio de 2017, el IIO lanzó una nueva serie de publicaciones de las denominadas «Documentos de Mejores Prácticas». Esta nueva serie de publicaciones se inició con el objeto de proporcionar material orientativo y abordar asuntos de vital importancia para las instituciones de ombudsman de todo el mundo.

La primera edición de esta serie de documentos trata el tema *“Developing and reforming Ombudsman institutions”* («Desarrollo y reforma de las instituciones de ombudsman»). El IIO quisiera agradecer a Peter Tyndall el hecho de haber tomado la iniciativa y haber continuado en el desarrollo de este documento, que ofrece orientación para el impulso de nuevas instituciones de ombudsman o para instituciones ya existentes que emprenden labores de reforma. Está especialmente dirigido a instituciones de ombudsman, miembros del parlamento y consultores externos en este ámbito. El IIO espera poder proporcionar con ello a las instituciones de ombudsman una base sólida para el debate con sus respectivos parlamentos u otras personas interesadas a la hora de impulsar los esfuerzos de reforma y mejora de sus oficinas y de los servicios que prestan.

El enfoque del IIO para el desarrollo y la finalización de estos Documentos de Mejores Prácticas incluye dos rondas de comentarios. En una primera ronda, se invita a los miembros de la Junta Directiva a hacer comentarios sobre el documento y a hacer aportaciones a su contenido. Tras ello, se envía una versión revisada teniendo en cuenta estas aportaciones a los miembros del IIO, a organizaciones asociadas y a la academia, para una segunda ronda de comentarios con el fin de garantizar que el IIO brinda un documento sobre políticas que resulte de ayuda a las instituciones de ombudsman en la mayor medida posible, sin dejar de ajustarse a los principios y propósitos del IIO como organización. Los comentarios y observaciones recibidas en esta segunda ronda se incorporarán también al documento, en la medida de lo posible.

Los Documentos de Mejores Prácticas del IIO se enviarán como material orientativo; no pretenden ser exhaustivos, pues las mejores prácticas están siempre en desarrollo, en la medida en que las instituciones de ombudsman se van adaptando a nuevos retos y oportunidades.

Con el éxito inicial obtenido tras esta nueva serie de publicaciones del IIO, se sugiere ahora continuar investigando nuevos sujetos y autores dispuestos a tomar el mando en el desarrollo de estos documentos. El IIO invita así a todas las instituciones miembro a contribuir activamente en esta nueva serie de publicaciones, y a contactar con la Secretaría General del IIO con propuestas sobre nuevos temas a abordar en futuras ediciones de esta nueva serie de publicaciones del IIO.

## RELACIONES EXTERIORES Y COLABORACIONES

---

### MEMORANDA DE ENTENDIMIENTO CON ORGANIZACIONES ASOCIADAS REGIONALES

Para el IIO, la firma de Memoranda de Entendimiento constituye una oportunidad excepcional para construir sólidas relaciones de colaboración con otras organizaciones de integridad, para fomentar la cooperación con asociaciones de ombudsman regionales y para potenciar sus relaciones con las correspondientes organizaciones asociadas.

Con la firma de un Memorándum, las respectivas organizaciones reconocen que comparten objetivos similares tendentes al fortalecimiento del concepto de ombudsman y al impulso de las instituciones de ombudsman, nuevas o ya existentes, en su labor para la mejora y protección de los derechos civiles y de los derechos humanos.

El IIO y las correspondientes organizaciones asociadas muestran su disposición para una mayor colaboración, abordando la participación en conferencias y fomentando el intercambio de información y la posibilidad de realizar visitas de estudio y talleres de trabajo de formación conjunta. Las partes firmantes convienen igualmente en hacer lo posible no solo para fortalecer las relaciones en el ámbito interorganizacional, sino también a la hora de garantizar que los beneficios trascienden el ámbito local en cada uno de los países que forman parte del acuerdo, convirtiéndose así en beneficios para todas las instituciones miembro en ese ámbito.

El pasado ejercicio de afiliación, el IIO nuevamente pudo suscribir tales acuerdos de colaboración con varias organizaciones asociadas.

El 20 de octubre de 2016, se firmó el Memorándum de Entendimiento entre el IIO y la **Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF)**. Creada en 1998, la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF) cuenta con 54 miembros de los continentes con países que tienen en común la lengua francesa. Los objetivos perseguidos incluyen la promoción del reconocimiento del papel del ombudsman y de los servicios que presta a los ciudadanos en el mundo francófono, con el fin de potenciar su confianza en los servicios públicos.

El 15 de mayo de 2017 se firmó el Memorándum de Entendimiento entre el IIO y el **Foro Canadiense del Ombudsman (FCO)**. El FCO fue creado en el año 2000 por un grupo de ombudsman con el deseo de ofrecer un «hogar» a aquellas personas que comparten un ideal. Actualmente, el FCO presume de tener más de 450 miembros, tanto privados como corporativos, de todo el territorio canadiense, del Atlántico al Pacífico, pasando por las costas del Ártico. «Las redes de contactos con otras instituciones son un elemento clave; sin el IIO no habría sido capaz de hacer todo lo

que he conseguido», afirmó Nilda Arduin, también Presidenta Regional del IIO para la Región de Caribe & América Latina, al tiempo de la firma del Memorándum de Entendimiento.

En el mes de junio se firmó el Memorándum de Entendimiento entre el IIO y la **Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA)**. Fundada en 1998, CAROA es una organización que engloba oficinas de ombudsman de la Caribe. Desde el año 2013 existen en esta región un total de 15 oficinas de Ombudsman, de las cuales 11 están en funcionamiento con un Ombudsman al frente.

## SESIÓN DE ANÁLISIS EN EL FORO EUROPEO DE ALPBACH

El IIO fue el anfitrión de una sesión de análisis celebrada durante el simposio legal y político del Foro Europeo de Alpbach que se celebró en Tirol (Austria) del 28 al 30 de agosto de 2016.

El Foro Europeo de Alpbach surgió inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial, y constituye una plataforma multidisciplinar para la ciencia, la política, los negocios y la cultura. Pone en conexión a responsables de la adopción de decisiones en el ámbito internacional de todos los sectores de la sociedad, con una audiencia interesada y con jóvenes comprometidos, con el objetivo de generar un diálogo entre generaciones e ideologías en el que se aborden y debatan distintas cuestiones sociopolíticas de interés en nuestros tiempos.

Bajo el lema general “*New Enlightenment*” («Nueva ilustración»), el tema elegido para la sesión del IIO fue “*Human rights on the run*” («Derechos humanos a la fuga»). En un encuentro informal, participantes de todo el mundo con un bagaje multidisciplinar se reunieron para participar en intensos debates. Estudiantes, expertos en derechos humanos, jueces y periodistas debatieron sobre lo que los ombudsman y las instituciones de derechos humanos pueden hacer para defender los derechos humanos en tiempos presididos por retos migratorios.

El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, el Director de ACNUR en Austria, Christopher Pinter, un miembro de la institución de ombudsman croata y la Secretaria General de la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), Debbie Kohner, hicieron breves aportes al debate.

Se instó a los participantes a desarrollar nuevas ideas y sugerencias de mejora, y se les invitó también a reflejar cómo ellos como individuos pueden contribuir a la actual situación de los derechos humanos. Los comentarios recibidos fueron muy valiosos, e incluyeron un dibujo improvisado realizado por un dibujante profesional.

«Esta sesión de análisis ha ayudado a aumentar la concienciación sobre la importancia del trabajo que realizan las instituciones miembro del IIO y otras instituciones de derechos humanos. Ha sido un gran honor perfilar el contenido de este evento», concluyó el Secretario General Kräuter.



## VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

Es habitual que la Secretaría General del IIO de la bienvenida a Viena a delegaciones internacionales. El Secretario General del IIO aprovecha la oportunidad que ofrecen estas visitas para informar a los miembros sobre los últimos avances y sobre futuros proyectos, así como para presentar el IIO a estas instituciones cuando aún no son miembros de la organización.

El 27 de febrero de 2017, el **Ombudsman Catalán**, Rafael Ribó, aprovechó la celebración conmemorativa del 10º aniversario de la FRA en Viena para reunirse con el Secretario General del IIO Kräuter. Ribó informó sobre algunos de los principales proyectos que la Región de Europa del IIO puso en marcha durante este ejercicio, como la segunda edición del taller sobre “Human Rights Challenges in Europe” («Retos de derechos humanos en Europa») de Barcelona, o los planes para otro taller en 2017 sobre “*Own initiative power of the Ombudsman*” («Las facultades del ombudsman para actuar de oficio») que organizará la Oficina del Ombudsman Nacional de Países Bajos. El Presidente Regional Ribó explicó asimismo que la Región pondrá el foco en el fortalecimiento de sus relaciones con el Consejo de Europa (en particular, con el Comisario para los Derechos Humanos del Consejo), y en la construcción de vínculos más estrechos con la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA).

En el mes de marzo de 2017, el Secretario General del IIO recibió a Ali Noroozi, el **Inspector General de Tributos de Australia (IGT)**. En el marco de su visita a una conferencia internacional sobre “*Taxpayer Rights*” («Derechos del contribuyente») celebrada en la Facultad de Económicas y Empresariales de la Universidad de Viena, el Inspector General de Tributos valoró la oportunidad de reunirse con el Secretario General del IIO Kräuter. Noroozi mostró gran interés en el IIO y en su papel de conector de instituciones de ombudsman de todo el mundo. La Oficina del IGT, con sede en Sydney, se creó en 2003. Fundada inicialmente para la revisión sistémica de asuntos relacionados con la administración tributaria en Australia, sus competencias se ampliaron en 2015 con un mandato de gestión de quejas, momento en el que la Oficina del Inspector General de Tributos solicitó su afiliación al IIO, aprobándose su candidatura como miembro con derecho a voto del IIO en abril de 2017.

# PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

---

## CONFERENCIA DE TIRANA SOBRE FLUJOS MIGRATORIOS

Los días 7 y 8 de septiembre de 2016 el Presidente del IIO, John Walters, y el Secretario General Kräuter asistieron a una Conferencia Internacional de alto nivel en Tirana.

El Ombudsman de Tirana, Igli Totozani, fue el anfitrión de esta conferencia internacional organizada por la AOM, la AOMF, la FIO y el IIO, sobre el tema “*Challenges for Ombudsman Institutions with respect to mixed migratory flow*” («Retos de las instituciones de ombudsman en relación con los flujos migratorios mixtos»).

Ombudsman y Mediadores procedentes de Europa, América Latina y África tomaron parte en la reunión, que sirvió también para reunir a expertos del Consejo de Europa y de la Unión Europea, a la Alta Comisionada Adjunta de la ONU para los Derechos Humanos, Kate Gilmore, y a varios representantes de alto nivel de agencias especializadas, autoridades gubernamentales, la comunidad diplomática y la sociedad civil.

El objetivo del evento fue abordar los retos reales que suponen los enormes flujos de refugiados y migrantes, y elaborar una respuesta común a la situación de unas personas que necesitan de la protección internacional. Ombudsman y expertos debatieron sobre los diferentes aspectos a los que se enfrentan tanto los países de origen como los países de tránsito y destino.

Como conclusión, los participantes adoptaron la Declaración de Tirana, en cuya virtud asumieron el compromiso de intensificar su cooperación en la lucha pro derechos humanos de refugiados y migrantes, de trabajar con más ahínco en la prevención de la xenofobia y los discursos de odio, y de aplicar con carácter general los instrumentos a su disposición para la protección de los derechos humanos.

## CUMBRE DE LA AGA DE 2016

La Cumbre General de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGAP) 2016 se celebró en París (Francia) entre los días 7 y 9 de diciembre de 2016, y en ella participaron representantes de 70 países, que pusieron en común sus experiencias e impulsaron el programa global de gobierno abierto.

El IIO se unió a una mesa redonda sobre el tema “*The role of autonomous accountability institutions in advancing open government*” («El papel de las instituciones independientes de rendición de cuentas en el desarrollo del gobierno abierto»). El Presidente del IIO, Peter Tyndall

(que, como Ombudsman de Irlanda, tiene una amplia experiencia en los asuntos de la AGA), tomó parte como ponente en una de las mesas redondas, participando en el debate sobre cómo el mandato y las herramientas de las que disponen las instituciones de ombudsman pueden contribuir (y, de hecho, contribuyen) a gobiernos más abiertos.

La sesión se centró en analizar el papel que juegan las instituciones independientes de rendición de cuentas, como las oficinas de ombudsman o las instituciones superiores de auditoría, en el desarrollo de los principios de un gobierno abierto y su compromiso con el proceso de la AGA, y sirvió para reunir a representantes de instituciones de rendición de cuentas, como instituciones superiores de auditoría e instituciones de ombudsman, con otras partes interesadas, incluyendo miembros de la sociedad civil, académicos y funcionarios al servicio de organizaciones internacionales.

Los expertos compartieron experiencias y buenas prácticas en la promoción de la transparencia, analizaron la forma en que las instituciones de rendición de cuentas habían participado en la AGA hasta ahora, e identificaron vías de acceso para mejorar el papel de las instituciones de rendición de cuentas en los procesos de AGA nacionales.

La Alianza para el Gobierno Abierto es una iniciativa multilateral que actualmente reúne a 70 países participantes, ONG y representantes de la sociedad civil. La AGA está comprometida con la promoción de los principios de un gobierno abierto y transparente, reforzando la integridad pública y la lucha contra la corrupción. Desde su creación, los países participantes en la AGA han alcanzado más de 2500 compromisos para hacer sus gobiernos más abiertos y responsables. El IIO había iniciado ya su cooperación con la AGA y el Banco Mundial en 2014 y 2015, participando en debates a través de webinarios sobre el ombudsman y su contribución al desarrollo de una buena gobernanza.

## **10º ANIVERSARIO DE LA FRA**

El 28 de febrero de 2017, el Secretario General Kräuter y el Presidente de la Región de Europa Rafael Ribó asistieron a una recepción para celebrar el 10º aniversario de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) organizada en Vienna.

Tras una década dedicada a la promoción y protección de los derechos fundamentales, la agencia hizo balance de los logros alcanzados, examinando al tiempo los grandes retos a los que aún tienen que hacer frente. A las celebraciones conmemorativas de este evento asistieron también el Presidente de la República de Austria y la Comisaria de Justicia de la UE, Věra Jourová.

Como conclusión general del evento, la existencia de muchos retos todavía pendientes para quienes luchan por la protección y promoción de los derechos fundamentales, que hacen que el objetivo principal de la FRA en los años venideros haya de centrarse en los asuntos que mayor

presión suponen para los derechos humanos en nuestros tiempos, especialmente algunos tales como la migración y el asilo, la xenofobia y la discriminación, o la importancia de la privacidad, con el creciente problema de la vigilancia y los cada vez más numerosos discursos de odio en internet. Además, la FRA continuará aumentando la concienciación pública en relación con los derechos humanos y con la importancia de la protección de los derechos humanos de cada ciudadano europeo.

El Secretario General del IIO Kräuter y del Presidente de la Región de Europa Ribó felicitaron en nombre del IIO al director de la FRA, Michael O'Flaherty, por este importante aniversario, elogiando el valor y la importancia del trabajo realizado por la agencia durante estos últimos diez años, y expresando el interés del IIO por incrementar su colaboración con la FRA en el futuro.

## **SEMINARIO DE BARCELONA SOBRE LOS RETOS EN EL ÁMBITO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EUROPA**

El año 2016 ha sido testigo del resurgir de los populismos en el debate político en Europa y en el mundo; además, las reformas legislativas regresivas se han convertido casi en una realidad en varios países, mientras que en otros se cuestionan abiertamente los estándares y las instituciones internacionales de derechos humanos.

Frente a estos avances, el Presidente de la Región de Europa del IIO, Rafael Ribó, organizó el 2º Seminario sobre retos en el ámbito de los derechos humanos en Barcelona, los días 3 y 4 de abril de 2017, con el objetivo de intercambiar experiencias sobre buena administración y derechos humanos, de analizar mecanismos de intervención, incluyendo informes e iniciativas propias, y de buscar canales eficaces de apoyo y cooperación mutua en el ámbito internacional.

El seminario, que se celebró en el Parlamento Catalán, retomó el debate sobre la regresión de los derechos que se abriera el año anterior, y reunió a representantes de unas cuarenta instituciones de ombudsman procedentes de toda Europa.

Los participantes intervinieron para comentar y analizar la actual situación de los derechos humanos en Europa, y las medidas que las instituciones de ombudsman pueden adoptar en este contexto. Algunos ponentes de alto nivel también contribuyeron a este evento: el discurso de apertura corrió a cargo del Comisario Europeo para los Derechos Humanos, Nils Muižnieks, quien puso el foco en los actuales discursos políticos y su impacto sobre la protección de los derechos humanos. El Presidente del IIO, Peter Tyndall, intervino en la ceremonia de apertura, y también en una sesión sobre *“Political populism and its impact on human rights: European Treaties, Human Rights Codes and patterns to be considered”* («Populismos políticos y su impacto sobre los derechos humanos: tratados europeos, códigos de derechos humanos y modelos a considerar»). El Director de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

(FRA), Michael O’Flaherty, contribuyó también en esta sesión, destacando el importante papel que juegan las instituciones de ombudsman como «soldados de primera línea» en la protección de los derechos fundamentales y de los derechos humanos. La Ombudsman de Europa, Emily O’Reilly, presentó herramientas de supervisión relacionadas con la regresión de los derechos en situaciones de emergencia y crisis migratorias, y el anfitrión del seminario, el Presidente de la Región de Europa Rafael Ribó, contribuyó al debate sobre las mejores prácticas, los derechos humanos, las redes de contactos y los modelos de instituciones de ombudsman.

## CONFERENCIA BIENAL DEL FCO

El Presidente del IIO, Tyndall, asistió a la Conferencia Bienal del Foro del Ombudsman de Canadá (FCO) que tuvo lugar en Ottawa, Ontario, entre los días 15 y 17 de mayo de 2017. Tyndall, como uno de los intervinientes en la conferencia, habló sobre *“Evolving Role of the Ombudsman: New Responsibilities, New Opportunities, New Challenges”* («El papel evolutivo del ombudsman: nuevas responsabilidades, nuevas oportunidades, nuevos retos»).

Guiados por el deseo de crear una relación de cooperación mutuamente ventajosa, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y la Presidenta del FCO, Nora Farrel, suscribieron un Memorándum de Entendimiento en nombre de sus respectivas organizaciones. El Presidente Tyndall destacó el alto valor de este acuerdo, y manifestó su profundo deseo de que los miembros de ambas organizaciones se beneficien mutuamente de esta colaboración.

Tyndall visitó también la Oficina del Ombudsman de Ontario en Toronto, Paul Dubé, quien es también Presidente de la Región de América del Norte, y habló al personal sobre el papel del IIO y sobre la colaboración en el desarrollo del documento previsto sobre mejores prácticas en investigaciones iniciadas de oficio.

## CONFERENCIA DE LA AOA EN COREA

Entre los días 16 y 19 de mayo de 2017, la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) y la Comisión de Ombudsman de la Provincia de Gangwon acogieron la 15ª Asamblea General de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), así como la Conferencia Global de Ombudsman, celebrada en PyeongChang, Provincia de Gangwon, Corea.

El evento se organizó con ocasión del 20º aniversario de la AOA. La Vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn, y el Secretario General, Günther Kräuter, asistieron a la conferencia, junto con expertos internacionales y representantes procedentes de organizaciones como la Asociación de Ombudsman de Australia y Nueva Zelanda (ANZOA), y de instituciones de ombudsman.

Los participantes hablaron de las perspectivas pasadas, presentes y futuras de las instituciones de ombudsman de Asia. Otros aspectos debatidos durante la conferencia incluyeron el desarrollo del sistema de ombudsman mediante el análisis de los cambios políticos, administrativos y sociales.

Uno de los temas más importantes de la conferencia versó sobre la forma de ilustrar cómo pueden generarse sinergias integrando funciones anticorrupción en el mandato tradicional del ombudsman. En su discurso de apertura, la Vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn, enfatizó el hecho de que el ombudsman debe desarrollar labores anticorrupción integrales basadas en la transparencia y el Estado de Derecho, con el fin de resolver los continuos problemas de corrupción que afectan a gran parte de los países, y reconoció a la ACRC como uno de los ombudsman con más éxito en este sentido. Cheong Weng Chon, Presidente de la Comisión contra la Corrupción de Macao (CCAC), contribuyó con una presentación sobre las actividades de la CCAC a la hora de prevenir la corrupción de forma eficiente y de proteger los derechos e intereses de las personas.

## **CONFERENCIA DE LA CAROA EN BONAIRE**

Aceptando la invitación recibida, el Presidente del IIO, Peter Tyndall, y el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, asistieron a la 9ª Conferencia Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) celebrada en Bonaire entre los días 11 y 14 de junio de 2017.

El Presidente del IIO, Peter Tyndall, y la Presidenta de la CAROA, Nilda Arduin, aprovecharon la oportunidad que suponía esta conferencia para firmar, en nombre de sus respectivas organizaciones, un Memorándum de Entendimiento.

Durante la conferencia, organizada por el Ombudsman de Bonarie y Países Bajos, Reinier van Zuthpen, se trataron con detalle aspectos tales como cuestiones no tradicionales relativas al concepto de ombudsman, redes de contactos, o los retos a los que tienen que hacer frente los ombudsman. En su discurso de apertura, el Presidente Tyndall ensalzó el evento como «una excelente oportunidad para reunirnos, aprender de los demás, y compartir las mejores prácticas que hemos desarrollado y el éxito obtenido a la hora de abordar los retos a los que nos enfrentamos».

Tras la conferencia, la Queen Margaret University celebró un seminario sobre gestión de quejas. Se ofreció a los participantes la posibilidad de continuar en el desarrollo de aptitudes y de capacitar a las instituciones de ombudsman del Caribe.

Con carácter previo a la conferencia de Bonaire, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, aprovechó la oportunidad de su viaje a la región para visitar a la Ombudsman de Sint Maarten, Nilda Arduin, y tomar parte en la conferencia de prensa que esta organizó para presentar el

informe anual de la oficina. El Secretario General del IIO Kräuter informó a la prensa interesada sobre los principios, objetivos y metas estratégicas del IIO, y agradeció a Nilda Arduin los excelentes servicios prestados a la organización, en su condición de Presidenta Regional de la Región de Caribe & América Latina del IIO.

Tras la conferencia de prensa, el Secretario General Kräuter se reunió con el personal del ombudsman. Una vez más, puso el acento en el hecho de que el IIO es una organización compuesta por instituciones de ombusman de todo el mundo, y que todos y cada uno de sus miembros componen una parte integrante importante de la familia del IIO.

## FINANZAS

En el ejercicio financiero 2016/2017 el IIO generó la tercera cifra de negocios más alta de su historia desde el traslado de su sede central a Viena en el año 2009. Los activos acumulados permitieron al IIO financiar un creciente número de iniciativas. Aunque los gastos superaron los ingresos, en todo momento se ha dado cumplimiento al principio básico de estabilidad económica del IIO, y la situación financiera del IIO sigue siendo sólida. 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 467 009,00 euros, 195 946,00 se destinaron a financiar las actividades de la Oficina del IIO, y 271 063,00 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 115 366,00 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 262 416,17 euros, siendo de 228 817,21 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2017. 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 2016/2017 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros) fecha de referencia: 1 de julio de 2016
Subvenciones para la Región de Caribe & América Latina - resignación de la subvención regional 2010/2011	7,393.00
Subvenciones regionales 2012/2013	16,191.00
Subvenciones regionales 2014/2015	19,066.00
Subvenciones regionales 2015/2016	27,293.00
Subvenciones regionales 2016/2017	42,000.00
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 de 2017	28,000.00
Aportación a la Conferencia del FCO	1,725.00
Auditoría del IIO 2016/2017	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>219,668.00</b>



## CUOTAS DE AFILIACIÓN

En 2016/2017, los ingresos del IIO procedentes de las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 115 365,77 euros. Esta cifra está significativamente por encima de la media de ingresos anuales procedentes de las cuotas de afiliación, que ronda los 106 000,00 euros (calculados sobre la base de los pagos de cuotas de afiliación realizados entre 2009 y 2016).

## MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Tras la admisión de seis nuevos miembros con derecho a voto en la reunión de la Junta en Viena a finales del mes de abril de 2017, en número de miembros con derecho a voto del IIO ascendió a 187. Se acordó que los seis nuevos miembros con derecho a voto podrían empezar a abonar sus cuotas de afiliación en el periodo de suscripción 2017/2018, 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 181 miembros «antiguos». De esos 181 miembros «antiguos» con derecho a voto del IIO, 122 pagaron su cuota de afiliación 2016/2017 (es decir, un 67%).

Pagos de cuotas de afiliación por Región - miembros con derecho a voto		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
África	9	17
Asia	11	10
Asia Austral & Pacífico	14	3
Caribe & América Latina	13	12
Europa	66	15
América del Norte	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>59</b>

En el periodo 2016/2017, al igual que en los anteriores, los miembros con derecho a voto abonaron una cuota fija de 750,00 euros. A partir del periodo 2017/2018, los miembros con derecho a voto pagarán sus cuotas de afiliación en función de su capacidad presupuestaria. El nuevo sistema de cuotas de afiliación del IIO se compone de tres niveles de cuotas: 1500,00 euros para instituciones con presupuestos superiores a 6 millones de dólares internacionales; 750,00 euros para instituciones con presupuestos entre 1,5 y 6 millones de dólares internacionales, y 350,00 euros para instituciones con presupuestos por debajo de los 1,5 millones de dólares internacionales.

## **MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO\***

Aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2016/2017.

## **AUDITORÍA EXTERNA**

Ernst & Young auditó los libros contables del IIO el 18 de julio de 2017. El informe de auditoría se culminó en octubre de 2017. 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»*.

---

\*antiguos miembros asociados y individuales

# NOTICIAS DE LAS REGIONES\*

---

## REGIÓN DE ÁFRICA

Durante el periodo al que se refiere este informe, la Región de África del IIO celebró **dos reuniones**: la primera fue un seminario organizado en el mes de marzo de 2017, que incluyó presentaciones sobre los siguientes temas, a cargo de expertos en instituciones de ombudsman: (1) una presentación sobre las estructuras institucionales y de gobierno de los organismos internacionales; (2) una presentación sobre el papel de la institución del ombudsman como organismo de derechos humanos (un estudio sobre las diversas resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Naciones Unidas relacionadas con el papel del ombudsman), y (3) una presentación sobre la evolución del IIO hacia el enfoque basado en los derechos humanos.

La segunda reunión fue una reunión regional de la Región de África del IIO, representada por un total de 15 países (Botsuana, Burkina Faso, Costa de Marfil, Gambia, Kenia, Lesoto, Níger, Malawi, Sierra Leona, Sudáfrica, Sudán, Uganda, Yibuti, Zambia y Zimbabue). Entre los temas debatidos durante esta reunión se incluyeron la reforma electoral del IIO, la reforma de su estructura de cuotas, el estudio comparativo de África, la descentralización a favor de los organismos regionales en el seno del IIO y el desarrollo de un plan estratégico para la Región de África del IIO.

En lo que respecta al informe de las concretas instituciones miembro individuales, el Presidente de la Región informó de lo siguiente:

La Oficina del **Mediador de Marruecos** registró un total de 8281 quejas (lo que supone un leve descenso del 1,9%), incluyendo un total de 2286 solicitudes en el ámbito de sus competencias (lo que supone un incremento del 2,2%). En el resto de los casos, la institución ofrece orientación y asesoramiento en general, incluso fuera de su ámbito competencial. La institución hubo de ponerse en contacto con las autoridades competentes en relación con un total de 1775 quejas, y hubo de transferir a 32 casos al Consejo Nacional de Derechos Humanos. El Mediador emitió 474 recomendaciones y dictó un total de 467 de resoluciones transaccionales, 254 resoluciones orientativas, 159 resoluciones de incompetencia, 226 resoluciones de inadmisibilidad y 321 decisiones de clasificación. Entre las recomendaciones y decisiones que la institución tuvo ocasión de analizar, cabe destacar el reintegro de los gastos médicos y de hospitalización, la expropiación por motivos administrativos, el apoyo económico a las viudas, el derecho de acceso a documentos de identidad, o una que precisará una ejecución larga y exhaustiva, por nombrar algunas. Las quejas proceden de todas las regiones. Las delegaciones regionales han contribuido a la tramitación de asuntos que corresponden a su ámbito competencial territorial. Así, el Mediador se encargará del respaldo de la opción basada en los puntos esenciales, y ha nombrado tres nuevos representantes en las regiones de Souss-Massa y Marrakesh-Safi.

---

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

La cooperación y la comunicación fueron una parte esencial en las actividades del ejercicio. Se celebraron reuniones, se dio la bienvenida a delegaciones extranjeras, se suscribieron convenios bilaterales y se pusieron en marcha colaboraciones con la sociedad civil.

La Oficina del **Ombudsman Nacional de Zambia** experimentó un cambio significativo en cuanto a su política, en su transformación de modelo ejecutivo en modelo parlamentario. Antes de esta transformación, la Oficina del Ombudsman estaba definida como un modelo ejecutivo en el que el Investigador General estaba obligado a informar al Presidente. Ahora, el mandato de la institución ha sido revisado teniendo en cuenta los recientes avances en las prácticas de ombudsman. Con el fin de apoyar este cambio de política, la Comisión de Investigaciones (como se conocía en ese momento) elaboró el borrador de la Ley del Protector Público N° 7 de 2016. En junio de 2016, el Parlamento aprobó la Ley del Protector Público N° 15 de 2016, que decretó la supresión de la Comisión de Investigaciones y su sustitución por la Oficina del Protector Público. La Oficina del Protector Público es la estructura establecida como apoyo para el trabajo del Protector Público, de modo tal que el titular de la oficina, que ocupa un cargo constitucional, pueda desempeñar su labor de forma eficiente. Tras el cambio en el ámbito legislativo, la revisión de la estructura organizativa de la oficina y su adaptación al nuevo mandato se ha hecho imperativa. En el año cubierto por este informe, la Oficina del Protector Público, en unión con el Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC), organizó una reunión de cinco días que consistió en una formación del AORC sobre “*Creating strategic driven Ombudsman process*” («Creando un proceso de ombudsman estratégico»), celebrada en el mes de marzo de 2017 y a cargo del profesor Víctor Ayeni, la reunión regional de la Región de África del IIO, la reunión regional de la AOMA en Sudáfrica, y una reunión consultiva sobre el desarrollo del plan estratégico de la AOMA.

La **Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza de Tanzania** es una institución «híbrida» con un doble mandato que entró en funcionamiento en el mes de julio de 2001. Se encarga tanto de asuntos que tienen que ver con los derechos humanos, como de aquellos que guardan relación con la buena gobernanza (mala gestión). Se trata de un organismo constitucional que opera en las dos partes que conforman el país, a saber, Tanzania (el territorio continental), y Zanzíbar. En el periodo comprendido entre julio de 2016 y junio de 2017, la Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza (CHRAGG) tuvo ocasión llevar a cabo un total de 1599 investigaciones. Un total de 423 (el 26,5%) de las quejas tuvieron que ver con aspectos relacionados con el empleo, 737 (el 46%) con la desviación y el abuso de poder, y 439 (el 27,5%) con la terminación de la relación laboral. Se cerraron un total de 332 quejas. Entre las quejas resueltas sobre aspectos laborales cabe mencionar las relacionadas con ascensos, terminación de la relación laboral, abono de atrasos o cesión de ayudas. Entre las quejas sobre abuso de poder (mala gestión) cabe mencionar las relacionadas con herencias, retrasos en la tramitación de procedimientos judiciales, o retrasos en la investigación de los asuntos por parte de la policía. Entre los casos resueltos sobre la terminación de la relación laboral cabe mencionar los

relacionados con el pago de subsidios y pensiones en relación de la terminación de la relación laboral. La oficina también estuvo activa en su trabajo con los medios y en la realización de campañas de concienciación. Como ejemplos de tales campañas: (1) la campaña para fomentar la concienciación entre los funcionarios públicos (especialmente los comisionados regionales y de distrito) y sobre la necesidad de observar los procedimientos administrativos en la forma prevista en la legislación administrativa local a la hora de ejercer sus facultades de detención de un ciudadano; (2) una campaña de concienciación entre los funcionarios públicos de la Sociedad Ferroviaria y la Autoridad de Carreteras de Tanzania sobre la necesidad de dar cumplimiento a las leyes y reglamentos a la hora de desalojar a los ciudadanos de sus lugares de residencia, y (3) una campaña de concienciación entre los órganos encargados de la seguridad sobre la necesidad de investigar las denuncias de desapariciones y secuestros (por ejemplo, de periodistas, líderes políticos, artistas y otras personalidades) y de anunciar públicamente las medidas adoptadas contra los autores.

La Oficina del **Ombudsman** de **Malawi** ha puesto en marcha una serie de actividades tendentes a abordar la protección y promoción de los derechos humanos y las buenas prácticas en la administración pública. Actualmente, la oficina está avanzando en su calendario de reorientación, con tres principios básicos fundamentales: (1) la evolución desde los casos relacionados con el ámbito laboral hacia aquellos que tienen que ver estrictamente con una mala gestión por parte de las autoridades públicas; (2) el enfoque hacia una investigación sistémica en lugar de la tradicional investigación de las quejas, para ampliar el ámbito de cobertura, y (3) la introducción de las investigaciones de oficio, en lugar de esperar a que se presente una queja para poder iniciar una investigación. La oficina desarrolló y presentó su sitio web ([www.ombudsmanmalawi.org](http://www.ombudsmanmalawi.org)), su plan estratégico (2016-2021) y el Estatuto de Atención al Cliente. Todo ello se hizo a la vez, y fue presentado al mismo tiempo. Tras una investigación sistémica, la oficina publicó su primer informe sobre el suministro y la eliminación de tractores y herramientas relacionadas que presuntamente no han sido destinadas a sus fines propios. Durante el periodo al que se refiere el informe, el Ombudsman de Malawi organizó y se sometió a tres formaciones esenciales: (1) una formación sobre investigaciones sistémicas organizada por Arlene Brook, Directora del AORC; (2) una formación sobre mala gestión organizada por el Juez del Tribunal Supremo local más importante; y (3) una formación sobre investigaciones organizada por otro destacado asesor local. Mediante campañas de concienciación y sensibilización, y actividades de educación, el Ombudsman ha conseguido que más de 4900 personas transmitan el mensaje sobre su mandato y sus funciones. Además, se asumió un compromiso especial con los socios con estructuras en los lugares más importantes del país para fomentar la visibilidad y la proyección del Ombudsman.

## REGIÓN DE ASIA

La Oficina del **Ombudsman de Bahrein** fue creada en julio de 2013, y ha realizado valiosas contribuciones a la protección y promoción de los derechos humanos y la justicia administrativa en el país. Durante el periodo al que se refiere el informe, la oficina recibió un total de 1156 quejas y solicitudes de asistencia, de las cuales 348 quejas fueron presentadas por mujeres, 761 por hombres, y 47 por organizaciones locales e internacionales. Desde su creación, la Oficina del Ombudsman de Bahrein ha recibido un total de 3298 quejas. Su papel es investigar alegaciones graves sobre violaciones de derechos humanos. Además, investiga la muerte tanto dentro como fuera de las prisiones, y emite recomendaciones. La ley de Bahrein faculta a la institución del ombudsman para supervisar el Directorado de Auditoría, que puede recibir e investigar quejas sobre mala conducta de funcionarios del Ministerio del Interior. El Directorado debe dirigir al Ombudsman de forma inmediata toda queja que implique un fallecimiento, lesiones o malos tratos sufridos tras un contacto con un miembro del Ministerio del Interior, o durante el mismo.

En 2016, la **Comisión contra la Corrupción (CCAC) de Macao (China)** recibió 910 quejas. Durante este periodo, la CCAC renovó los recursos humanos y las operaciones internas para mejorar la eficiencia y los resultados, y para adoptar medidas de investigación más diversificadas. La CCAC participó también en la revisión de la Ley Electoral de la Asamblea Legislativa proponiendo determinadas reformas que permitan al CCAC luchar contra la corrupción electoral. La Comisión Contra la Corrupción (CCAC) seleccionó algunos casos representativos sobre varios asuntos para mostrar algunos de los errores más frecuentes en los que incurren las agencias de supervisión, y cómo prevenir que se vuelvan a cometer, en interés del público en general.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC), Corea**, recibe y gestiona quejas civiles presentadas en relación con todas las agencias administrativas en Corea. Cuando se solicita a la ACRC una investigación directa sobre las quejas presentadas, la Comisión las investiga y gestiona directamente. Entre julio de 2016 y junio de 2017, un total de 2 544 924 quejas fueron presentadas y remitidas a las agencias competentes a través de «e-people», el canal de comunicación online del gobierno con el público. A través del centro de llamadas del gobierno, se consultaron un total de 3 081 805 quejas. Durante el mismo periodo, 29 517 quejas precisaron de una investigación directa de la ACRC, por escrito o a través de «e-people»; la ACRC resolvió 27 498 de ellas. La ACRC pudo también dar solución a quejas in situ relacionadas con los intereses de un gran número de ciudadanos, o que tuvieron una gran repercusión social. A través de este programa de divulgación in situ, diseñado para escuchar y resolver de forma directa las dificultades de las personas sobre el terreno, la ACRC realizó visitas in situ en un total de 81 ocasiones, y resolvió un total de 990 quejas. Además, la ACRC analizó los datos contenidos en las quejas y utilizó los resultados de tales análisis para mejorar 45 sistemas legislativos y administrativos que resultaban perjudiciales para el público en general. En septiembre de 2016, la ACRC promulgó la Ley de Peticiones y Soborno Impropio, tendente a poner fin a las prácticas corruptas que llevan a la violación de los

derechos e intereses de las personas, prohibiendo la realización de peticiones y sobornos para funcionarios públicos. Además, la ACRC está trabajando para reformar la Ley para la Protección de los Informadores de Interés Público, que trata de fortalecer la protección de los informadores de violaciones del interés público.

El **Ombudsman Federal (Wafaqi Mohtasib)** de **Pakistán** tramitó un total de 99 369 quejas de mala gestión por parte de agencias gubernamentales. La Secretaría del Ombudsman Federal se centró en el desarrollo de informes y recomendaciones de varios comités de reformas sistémicas constituidos por el Ombudsman Federal con el fin de mejorar y simplificar los métodos de trabajo de varios departamentos y agencias gubernamentales. Otras iniciativas incluyeron la introducción de «Mecanismos de Resolución de Quejas para los Pakistaníes en el Extranjero», tanto dentro como fuera del territorio de Pakistán, y de mesas de información para ellos en ocho aeropuertos internacionales en Pakistán. El Ombudsman Federal también constituyó 13 comités para dar respuesta a las quejas de los menores. Estos comités escuchan y resuelven quejas formuladas por menores o en nombre de menores, y toman nota motu proprio de varios informes de mala gestión relacionados con niños.

En el mes de julio de 2017, Najam Saeed tomó posesión de su cargo como 7º **Ombudsman de la Provincia de Punjab (Pakistán)**. Tras haber asumido el mando de la Oficina, Najam Saeed adoptó múltiples iniciativas tendentes a garantizar una rápida respuesta a las quejas públicas. Los procesos de gestión de quejas han sido mejorados y automatizados; la causa de fondo de las quejas fue identificada. El Sistema de Información para la Gestión de Quejas (CMIS) fue actualizado, y se puso en marcha un sistema de quejas online y un sitio web. Además, se adoptaron medidas para mejorar la prestación de los servicios de la Oficina, y para ofrecer formación que permita mejorar la capacitación del personal en lo relativo a gestión financiera y tecnologías de la información.

El **Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán)** ha venido impartiendo justicia administrativa frente a la mala gestión desde el año 1991. Para llevar la justicia a la puerta de los ciudadanos, existen un total de 16 oficinas regionales que funcionan en el ámbito del distrito. Los esfuerzos realizados por el Ombudsman de Sindh pueden valorarse a la vista de las estadísticas para el periodo transcurrido entre julio de 2016 y junio de 2017: durante este periodo se recibieron un total de 6776 quejas, de las cuales se admitieron 2685, y 1209 fueron remitidas a los organismos públicos competentes para la adopción de las acciones legales necesarias. Durante este periodo se resolvieron un total de 1815 quejas, y se obtuvieron medidas resarcitorias en un total de 1275 casos, lo que supone más del 70,2%. Las restantes 540 quejas fueron rechazadas por no ser posible su enjuiciamiento. El Ombudsman de Sindh, Asad Ashraf Malik, asistió a la 11ª Conferencia Mundial del IIO en Bangkok, Tailandia. El 21 de marzo de 2017, el Ombudsman de Sindh visitó al Honorable Gobernador de Sindh, Mohammad Zubair, resumiéndole el desarrollo de la Oficina del Ombudsman. También tuvo ocasión de dar la bienvenida a Justice (Retd) Shah



Nawaz Tariq, el recientemente nombrado Ombudsman de la Provincia para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en Trabajo, a quien manifestó su deseo de que la institución trabaje para lograr sus objetivos y resolver prioritariamente los problemas que afectan a las mujeres. En el mes de abril de 2017, el Ombudsman de Sindh asistió a la reunión anual de la Junta Directiva del IIO, representando activamente a la Región del Asia del IIO.

El **Banking Mohtasib (Ombudsman)** de **Pakistán** tiene el compromiso de trabajar activamente en la resolución de controversias entre consumidores y entidades bancarias, de forma equitativa, imparcial y eficiente. En el año 2016 recibió un total de 8780 quejas, de las cuales fueron despachadas 8248, restando aún pendientes, pues, un total de 532. La institución garantiza la mejora de los mecanismos de prestación de servicios y la tramitación puntual de los casos. En diciembre de 2016, el plazo medio de resolución de quejas era de 55 días, frente a los 60 días que se exigen en la Ley de Reformas Institucionales del Ombudsman Federal de 2013. Durante el año objeto de análisis, la oficina del Banking Mohtasib, en coordinación con varias Cámaras de Comercio e Industria, abordó aspectos de interés para ambos. El Banking Mohtasib organizó un «Programa de Orientación y Formación» propio destinado a los funcionarios encargados de la instrucción y a nuevos socios, incluyendo casos de estudio relacionados con banca paralela y controversias sobre tarjetas de crédito, fraude bancario por internet, banca-seguros y ATM.

Gracias a una mayor concienciación sobre el papel del **Ombudsman Tributario Federal (FTO)** de **Pakistán**, el número de quejas recibidas se incrementó sustancialmente durante el periodo objeto de análisis. Se recibieron un total de 1768 quejas nuevas; del total de 1807 casos resueltos, el 78,9% de los contribuyentes consiguió algún tipo de resarcimiento, mientras que aproximadamente el 16% de las quejas fueron rechazadas. La mejora en la eficiencia permitió reducir el tiempo medio de tramitación a 49 días hábiles, frente a los 60 que exige la ley. Durante este año, el FTO consiguió desarrollar su propio Sistema de Información para la Gestión de Quejas (CMIS) personalizado. El renovado CMIS facilitará la trazabilidad de las quejas, ahorrando tiempo y mejorando la confianza en la institución. El CMIS permite también fomentar el uso del «papel cero» en la comunicación con las oficinas regionales de la Junta Federal de Ingresos, facilitándole vínculos para un acceso en tiempo real a los registros de quejas. Se lanzó una campaña intensiva con fines de concienciación al amparo del proyecto *“Public awareness & advocacy about dispute resolution mechanism of Federal Tax Ombudsman Office”* («Concienciación pública y defensa del mecanismo de resolución de controversias de la Oficina del Ombudsman Tributario Federal»). Además, el FTO sigue ostentando el cargo de Presidente de la Asociación de Ombudsman OIC y de Presidente del Foro de Ombudsman de Pakistán.

El **Ombudsman de Tailandia** organizó la 11ª Conferencia Mundial del Instituto Internacional de Ombudsman, que se celebró en Bangkok en el mes de noviembre de 2016. Era la primera vez que un país de Asia albergaba esta conferencia internacional. Al evento asistieron delegados de 114 organizaciones procedentes de seis continentes. El tema de la conferencia fue *“Evolution of*



*Ombudsmanship*” («Evolución del concepto de ombudsman»). Se debatió y definió su evolución y su contribución a la administración de justicia y a la protección de los derechos humanos. En el mes de marzo de 2017, la Oficina del Ombudsman de Tailandia envió una delegación a visitar la Oficina del Ombudsman de la República de Indonesia para mantener una reunión política con el fin de firmar un Memorándum de Entendimiento entre ambas oficinas, siendo el objetivo la cooperación institucional, incluyendo la protección de los ciudadanos, la mejora en el sistema de gestión de quejas, y el intercambio del conocimiento y las mejores prácticas entre los dos países. En junio de 2017, la Oficina del Ombudsman de Tailandia y el Ministerio de Supervisión de la República Popular China firmaron en Bangkok un Memorándum de Entendimiento. En su condición de mecanismos de supervisión, ambas organizaciones comparten objetivos similares en cuanto a mejores prácticas en la administración de justicia. La idea es fomentar el intercambio de información y experiencia, realizar visitas de estudio y formación, así como potenciar la capacitación para la supervisión gubernamental y anticorrupción.

## REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

El **Ombudsman de la Commonwealth (Australia)** puso en marcha una ampliada función de información sobre los abusos cometidos por las Fuerzas de Defensa Australianas, y creó el Ombudsman para los Préstamos a Estudiantes de Formación Profesional y Enseñanzas Superiores. Se recibieron un total de 41 356 propuestas, lo que supone un aumento del 9,5% con respecto al año anterior, en parte como consecuencia de las nuevas funciones. La Oficina celebró su 40º aniversario con una conferencia y un libro conmemorativo, implementó un intenso programa de divulgación sobre sus nuevas funciones y desarrolló un programa de apoyo a las once agencias de integridad de la región Asia-Pacífico.

Tras 39 años, en junio de 2017 la aprobación de la Comisión de Conducta de las Fuerzas del Orden supuso el fin de las competencias del **Ombudsman de Nueva Gales del Sur** sobre la policía. Se desarrolló un programa tendente a mejorar los estándares de gestión de quejas en relación con el sector público estatal. La Oficina organizó un foro para abordar el abuso, la negligencia y la explotación de personas discapacitadas, al que asistieron más de 500 personas, y completó la investigación “*Operation Prospect*” («Perspectivas de operaciones»), sobre la supervisión de la corrupción policial por parte de la policía secreta. El número total de asuntos formales recibidos aumentó en un 28% con respecto a la década pasada.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** llevó a cabo una importante investigación sobre las condiciones que sufren las mujeres en la cárcel. El informe analizó un abanico de estándares, identificando múltiples deficiencias y reclamando la introducción de reformas esenciales en el sistema de justicia. Las propuestas recibidas se redujeron de las aproximadamente 2500 del

año anterior a un total de 2036. La atención se centró de forma continuada en los aspectos indígenas, incluyendo el desplazamiento de funcionarios que viajaron más de 7000 kilómetros para visitar las comunidades indígenas. La Oficina remitió al gobierno una iniciativa sobre política que incluyó una contribución al desarrollo de un borrador de legislación anticorrupción.

El **Ombudsman de Queensland (Australia)** recibió 26 peticiones relacionadas con un documento sobre la Ley de Divulgación de Interés Público (PID), publicada en el mes de noviembre de 2015. El informe final fue presentado en febrero de 2017. En el periodo al que se refiere este informe, 10 954 personas se pusieron en contacto con la Oficina buscando asesoramiento, ayuda o una solución para sus quejas. La Oficina puso en marcha un servicio telefónico con un mensaje grabado, y lanzó un nuevo sitio web con un formulario de quejas online. Las recientes recomendaciones derivadas de las revisiones realizadas en relación con correccionales y con la justicia juvenil, permiten augurar el establecimiento de nuevos órganos supervisores en estos ámbitos. Las decisiones tendrán un impacto significativo sobre el actual régimen de inspección de prisiones y centros de detención juveniles. La recientemente anunciada intención del gobierno de la Commonwealth de ratificar el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de la ONU (OPCAT) coadyuvará asimismo a crear un régimen más integral de supervisión de los correccionales.

En el mes de diciembre de 2016 se procedió a reformar la Ley del Ombudsman de 1972 (SA) para incluir las acusaciones de mala conducta en la administración pública en el ámbito competencial del **Ombudsman de Australia del Sur** a través del Comisionado Independiente contra la Corrupción. La Ley de Libertad de Información de 1999 (SA) también fue reformada con el fin de asignar al Ombudsman de la Policía la labor de revisor externo de las decisiones relacionadas con libertad de información adoptadas por la policía de Australia del Sur y el ministro de la policía que hasta ahora venía desempeñando el Ombudsman de Australia del Sur. El Ombudsman presentó ante el Parlamento dos informes de auditoría, uno sobre el Departamento de Educación y Desarrollo de los Menores relacionado con las prácticas en materia de gestión de quejas, y otro sobre el *“Local Government Internal Review of Council Decisions Procedures”* («Revisión interna del gobierno local de los procedimientos de decisión municipales»). El Ombudsman desveló que tan solo una minoría de municipios cuenta con procesos de revisión internos acordes con la Ley de Gobierno Local. El volumen de trabajo continuó creciendo, con más de 11 500 iniciativas.

El **Ombudsman de Tasmania (Australia)** acometió las primeras inspecciones dirigidas sobre las instalaciones carcelarias y los centros de detención juvenil, centrandose sus inspecciones iniciales en la salud mental, física y medioambiental. La jurisdicción relacionada con el derecho a la información siguió creciendo, aunque los recursos disponibles no permiten satisfacer la demanda. El Ombudsman llevó a cabo una revisión de los procedimientos de todas las agencias relacionadas con la gestión de las revelaciones de interés público, tal y como exige la Ley de Divulgación de Interés Público de 2002, que prevé que tal revisión se realice cada tres años.

En 2016 entraron en vigor nuevas leyes que afectan a las agencias de integridad de Victoria, permitiendo al **Ombudsman de Victoria (Australia)** compartir más información con las agencias con el fin de mejorar sus prácticas. Los cambios dotaron también al Ombudsman de mayores poderes de decisión sobre si investigar o no la queja sobre una «revelación protegida» (informadores), y sobre si suspender o no una investigación. El pasado año, por tercera vez en 43 años, el Parlamento remitió al Ombudsman un asunto para su investigación. Este año, la cuestión sobre la competencia del Ombudsman para investigar esta remisión fue confirmada por el Tribunal Supremo. Tras el anuncio del gobierno de la Commonwealth de su intención de ratificar el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de la ONU (OPCAT), el Ombudsman inició una investigación sobre la puesta en marcha del OPCAT en Victoria, que valorará el número y tipo de centros de detención y la forma en que son objeto de supervisión.

El **Ombudsman de Australia Occidental** presentó un informe sobre cómo poner en marcha las recomendaciones resultantes de la investigación sobre asuntos vinculados con las órdenes de restricción de la violencia y su relación con las víctimas de violencia en el ámbito familiar y doméstico. Las quejas se incrementaron de 1963 a 2190, de las cuales el 94% fueron resueltas en tres meses. La Oficina continúa su programa de difusión en las regiones y zonas más remotas de Australia Occidental, comenzando su Plan de Actuación Aborigen y mejorando su programa de visitas a menores vulnerables en los sistemas de protección de menores y de justicia juvenil.

El **Inspector General de Tributos (IGT)** de Australia es un ombudsman especializado cuya tarea consiste en mejorar la administración tributaria australiana. El papel del Inspector General de Tributos incluye la investigación de quejas sobre la Oficina Tributaria de Australia (ATO) y los expertos en fiscalidad. A solicitud de un comité parlamentario tras acusaciones de alto perfil relacionadas con fraude fiscal que podrían afectar a funcionarios de la ATO, se está llevando a cabo una importante revisión de la gestión del control del fraude de la ATO.

La Oficina del **Ombudsman de Hong Kong (China)** recibió 4862 quejas, de las cuales un total de 218 fueron cerradas tras una investigación completa. Se elevaron un total de 254 recomendaciones, de las cuales se aceptaron más del 90%. De las quejas recibidas, 133 casos fueron resueltos a través de mediación. Como entusiasta defensor de la legislación de la disculpa, la Oficina recibió bien el apartado de la 3ª Lectura de la Ley de Disculpas del Consejo Legislativo, que hace que Hong Kong se haya convertido en la primera jurisdicción de Asia en promulgar una legislación de disculpas. Este año se concluyeron un total de 248 casos en los que las organizaciones destinatarias de las quejas pidieron disculpas, el 92,7% de las cuales tras la intervención del Ombudsman. Para ilustrar el trabajo de la Oficina, se llevó a cabo una recreación de varios casos representativos, en forma de dramatizaciones producidas en series de ocho episodios bajo el nombre *“The Ombudsman Special II”* («El Ombudsman Especial II»).

El **Ombudsman Nacional de las Islas Cook** continúa experimentando cambios operativos a la luz de persistentes medidas de austeridad. El número de quejas contra los servicios policiales

sigue siendo muy alto. La Oficina ha visto un aumento en el número de quejas formuladas al amparo de la Ley de Informaciones Oficiales (OIA), así como sobre el uso de los motivos de suspensión por parte de los ministerios gubernamentales. La Oficina restauró sus reuniones mensuales con el Servicio de Policía de Islas Cook, en un esfuerzo por ofrecer seguimiento de las quejas sobre el servicio. El Ombudsman continúa captando funcionarios del Ministerio de Sanidad y reclamantes para participar en conferencias familiares, como mecanismo de resolución anticipada. Actualmente, el gobierno está debatiendo sobre la forma de promulgar políticas y leyes sobre revelaciones públicas (informadores).

La Oficina del **Ombudsman de Nueva Zelanda** publicó sus Prioridades Estratégicas para la mejora del funcionamiento de la Ley de Informaciones Oficiales (OIA) y un primer conjunto de datos detallados sobre quejas recibidas al amparo de la misma. El Ombudsman publicó también informes sobre la gestión de presos en riesgo de suicidio y autolesiones. La Oficina recibió 11 846 quejas y completó 12 141. Se emitió un importante informe: *“Disclosure: An investigation into the Ministry of Education’s engagement processes for school closures and mergers”* («Revelación: una investigación sobre la participación del Ministerio de Educación en los procesos de cierre y fusión de los centros educativos»). La encuesta nacional mostró que el 73% de la población conocía de la existencia del Ombudsman, lo que supone un incremento del 5% con respecto al año anterior. Además, la Oficina celebró una conferencia de dos días para el personal, y un simposio de un día para los Ombudsman de Samoa y de Tonga.

El importante desafío presupuestario que ha sufrido la **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** ha incidido en las funciones y responsabilidades de la Oficina. El Tribunal Supremo impuso su decisión, confirmando las competencias de la Comisión del Ombudsman para investigar al Primer Ministro de Papúa Nueva Guinea. La investigación se inició en 2015, en relación con la acusación de que el Gobierno Nacional prestó indebidamente 1239 millones de dólares australianos para la compra de acciones en Oil Search Ltd. En 2016 se recibieron en total 1534 quejas, y se valoraron y completaron un total de 1406. De ellas, 131 fueron quejas de liderazgo, 745 fueron quejas administrativas, 402 fueron cerradas en fase de evaluación, y 128 siguen pendientes y su estudio continuará en 2017. La Oficina tiene que enfrentarse a constantes desafíos a sus facultades y procedimientos, utilizando la reclamación judicial ante los Tribunales: actualmente se enfrenta a una orden de desahucio por parte del Gobierno por falta de pago de las rentas.

En la Oficina del **Ombudsman de Samoa** se crearon nuevos cargos, y se instaló una nueva base de datos en red (Plataforma INDH). Entre los proyectos de investigación especial se incluyeron la inspección de los lugares de detención y las consultas nacionales realizadas como preparación para la Primera Investigación Pública Nacional sobre la Violencia Familiar. La Oficina también elaboró un informe sobre una investigación de oficio de las prácticas del Ministerio de Hacienda en lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones aduaneras y sobre importación. La Oficina

se unió al proyecto de la Oficina de Auditoría de Samoa financiado por programa Anticorrupción y de Gobierno del Pacífico a través del Ombudsman de la Commonwealth de Australia. El proyecto consiste en un vídeo educativo que subraya el fraude, el abuso, el derroche y la corrupción. La Oficina avanzó hacia la mejora de la concienciación pública a través de programas de radio y televisión, y de consultas públicas.

La Oficina del **Ombudsman** de las **Islas Salomón** ha tenido que hacer frente a importantes retos en los últimos nueve meses a consecuencia de un recorte en los ingresos previstos. Se realizó una investigación de quejas conjuntas sobre las actividades de un gobierno provincial concreto que estaba solicitando préstamos a propietarios de negocios privados de la provincia y pagando los créditos a un 20% anual, en contra de lo que dispone la Ley del Gobierno Provincial. La Oficina inició una investigación de oficio sobre el proceso de adquisición de derechos de tala; se trata de un problema antiguo que resultó en un clamor público de justicia por parte de los propietarios de los recursos. El proyecto de revisión de la antigua Ley de Ombudsman culminó con la aprobación de la nueva Ley del Ombudsman en el mes de julio de 2017. Al amparo de esta nueva ley, la Oficina se convertirá en un representante del gobierno y gestionará su propio presupuesto y sus propios asuntos. El hecho de conceder al Ombudsman tan alto nivel de respeto constituye un buen indicativo de que el gobierno reconoce la importancia de la Oficina.

El **Control Yuan (Taiwán)** ha sufrido constantes recortes presupuestarios, así como un retraso en la aprobación de 11 candidatos a Control Yuan (CY) por parte del Yuan Legislativo, lo que ha supuesto importantes limitaciones al desarrollo del mandato del CY. Se publicaron ocho informes sobre investigaciones especiales referidas a aspectos vinculados con el interés público, como el abuso de drogas entre los estudiantes y la eficacia de la diplomacia humanitaria del gobierno. El CY recibió 14 525 quejas, emitió 268 informes de investigación, destituyó a 65 funcionarios del gobierno y propuso 85 medidas correctoras para las agencias administrativas. El CY organizó cuatro formaciones para el personal sobre la promoción de las convenciones internacionales sobre derechos humanos. La Oficina subrayó la importancia de la comunicación con el público para fomentar la comprensión de su mandato. Se celebraron cuarenta y cinco actividades relacionadas, en las que participaron un total de 5574 personas.

En el mes de diciembre de 2016 se presentaron varias modificaciones a la Ley del Comisionado de las Relaciones Públicas de 2001, incluyendo el nombre de la Ley, que pasó denominarse Ley del Ombudsman de 2001, y que llevó consigo también el cambio en el nombre de la Oficina. La facultad de nombrar al **Ombudsman** de **Tonga** pasó del Gabinete al Portavoz de la Asamblea Legislativa. Se dotó al Ombudsman de nuevas facultades para realizar investigaciones preliminares y para publicar informes si lo considerase necesario. Se produjo un significativo incremento en el número de casos, que cabe atribuir a un aumento en los programas de divulgación de la Oficina, como las charlas mensuales en los programas de radio, un nuevo sitio web, un perfil en Facebook, o folletos informativos que ilustran sobre el papel del Ombudsman.

Una Comisión Legislativa completó la revisión de las leyes que regulan el **Ombudsman de Vanuatu** en marzo de 2017. Las restricciones del presupuesto anual impiden la expansión urgente de la Oficina para albergar a 36 empleados, tal y como exige la estructura organizativa aprobada (la actual oficina cuenta con nueve empleados y puede acoger a un máximo de 15). El número de nuevos casos recibidos en 2016 fue de 55; la tasa general de resoluciones fue del 102%. La oficina regional del Ombudsman en el norte llevó a cabo con éxito visitas de concienciación a colegios y al centro correccional de Santo. El personal más antiguo participó de forma activa en varios comités, incluyendo la Junta Disciplinaria del Servicio Público de Vanuatu, el Comité Anticorrupción y de Integridad Nacional, o el Grupo de Trabajo sobre Mala Administración.

## REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La Oficina del **Comisionado de Quejas (OCC)** de las **Islas Caimán** recibió un total de 116 quejas. La Oficina elevó recomendaciones a la Junta de Planificación de Actividades y Contratación del Departamento de Inmigración, para que expliquen con claridad las resoluciones que adoptan. Asimismo, se elevaron recomendaciones al Departamento de Empleo y Pensiones tendentes a mejorar sus procesos de quejas internos. La OCC ha podido dar fe del cumplimiento de 29 recomendaciones. El cumplimiento tuvo que ver con las recomendaciones realizadas en el marco de investigaciones llevadas a cabo de oficio en apoyo del reconocimiento a favor de la Oficina Nacional de Pensiones de facultades para investigar de forma eficiente y sancionar a aquellas empresas que no den cumplimiento a las contribuciones para pensiones legalmente exigidas. También se apoyó la concesión al Departamento de Empleo y Pensiones de facultades para investigar y garantizar la seguridad de quienes participan en el sector de la construcción. Igualmente, la Oficina llevó a cabo una formación para nuevos funcionarios de aduanas, resumiéndoles las obligaciones y las facultades de la OCC en relación con la mala gestión y la importancia de prestar un buen servicio. Los funcionarios recibieron también directrices relacionadas con la gestión de quejas en el ámbito interno.

Las instituciones de ombudsman de Países Bajos convinieron en reunirse anualmente para debatir aspectos de interés común para todas ellas, lo que ha dado como resultado un productivo encuentro entre el Ombudsman del Caribe Neerlandés y de Curaçao y el **Ombudsman de Sint Maarten**, que ofrecieron talleres de trabajo a un amplio grupo de empleados públicos que ocupan altos cargos del gobierno y tienen una implicación directa con el público. Con el título *“Bottlenecks and Solutions”* («Cuellos de botella y soluciones») se presentó ante el Gobierno y el Presidente del Parlamento un documento que destaca los retos a los que tienen que hacer frente los empleados públicos a la hora de desarrollar su trabajo. La Junta del IIO se comprometió a patrocinar una más que necesaria formación sobre gestión de quejas en la región, como parte



de la 9ª Conferencia Bianual de la CAROA en Bonaire. Tanto la Conferencia como la formación resultaron de gran éxito, y las contribuciones procedentes tanto de la región como del IIO fueron muy valoradas.

La **Ombudsman de Bermuda** y su equipo continuaron animando a las autoridades a establecer su propio procedimiento interno para la gestión de quejas, para potenciar la buena administración. Durante el periodo del informe anterior, la totalidad de los miembros de la Oficina tomaron parte en cursos de formación, en Bermuda o en el extranjero. Como parte del trabajo de la Oficina en las áreas en cuya mejora se puso el acento, se incluyeron: (1) las necesidades de los miembros vulnerables de la población, como la supervisión del cuidado de los ancianos, y (2) la mejora en la gestión de quejas dentro del Departamento de Correcciones. La Ombudsman Pearman asistió a la 11ª Conferencia Mundial del IIO como uno de los ponentes de una mesa redonda sobre "*Ombudsmen In Times of Crisis and Under Threat*" («Ombudsman en tiempos de crisis y bajo amenazas»). Por otro lado, en la 9ª Conferencia Bienal de la CAROA celebrada en Bonaire, la Ombudsman Pearman fue elegida Presidenta por un periodo de dos años. Su objetivo, según manifestó, fue la promoción de una comunicación mejorada, así como de la cooperación y del establecimiento de redes en la región, algo que puede ofrecer mayores oportunidades para que las Oficinas aprendan unas de otras sobre su defensa de la imparcialidad en la administración pública, la buena gobernanza y las buenas prácticas.

En 2016, el **Ombudsman de Curaçao** publicó una nueva misión y una nueva visión que, junto con el marco legal disponible, supone la fundación del camino por el que avanzará el instituto del Ombudsman en los años venideros. Además de gestionar las más de 600 quejas y requerimientos que le fueron presentados en 2016, el Ombudsman destinó una importante cantidad de tiempo a la revisión de la estructura organizativa interna de la Oficina, así como al desarrollo de nuevos códigos de conducta y de nuevos procedimientos de gestión de quejas. El Ombudsman cree firmemente que el fortalecimiento de la estructura de la institución contribuirá enormemente a la capacidad de esta para fomentar la buena gobernanza y para promover los derechos humanos en Curaçao.

La Oficina del **Ombudsman de Trinidad & Tobago** recibió veinte quejas relacionadas con la Ley de Libertad de Información. En uno de los asuntos, el solicitante no se sintió satisfecho con la respuesta ofrecida por la Corporación de Ciudad de San Fernando en relación con su solicitud de acceso a los siguientes documentos, a saber: (1) todos los documentos municipales correspondientes al cambio de nombre de la propiedad (se modificó el nombre de la calle), (2) todas las actas del ayuntamiento relativas a dicho cambio de nombre, y (3) una copia de los acuerdos proponiendo tal cambio de nombre al amparo de la legislación de la corporación municipal. El Ombudsman examinó los documentos presentados por la Corporación de Ciudad de San Fernando y encontró que no existía base legal para fundamentar el acuerdo de modificar el nombre de la calle. Consiguientemente, el Ombudsman recomendó a la Corporación de

Ciudad de San Fernando poner en marcha las medidas necesarias para corregir la situación, informando convenientemente a la solicitante.

En mayo de 2017 la **Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe (Argentina)**, Analía Colombo, asumió ante la Asamblea Legislativa la renovación de su mandato por un nuevo período al frente de la institución. La funcionaria expresó satisfacción por la tarea realizada en su primera gestión y destacó los ejes para los próximos cinco años de mandato. En calidad de representante de la Red de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Defensora participó de las ocho mesas de diálogo de la Comisión de trabajo sobre la creación de un Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, convocada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la República Argentina. En el marco de la participación en el debate sobre la modificación del régimen penal juvenil, la Defensoría desarrolló la campaña de promoción «Subir derechos sin bajar». La misma apunta a dejar de reproducir estigmatizaciones y simplificaciones sobre el tema, con materiales de descarga disponible en la página web de la institución. En convenio con UNICEF Argentina se ha trabajado durante 2017 en la formulación y puesta en marcha de la segunda edición de la «Encuesta de Bienestar Subjetivo». Es un trabajo conjunto entre la Defensoría, el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) y el Ministerio de Educación de la Provincia. Se consultarán a aproximadamente 8.000 niñas, niños y adolescentes santafesinos, siendo así una de las iniciativas más relevantes por parte del Estado provincial sobre el derecho a la participación.

La **Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina)** es un organismo público de carácter autónomo con el objetivo de proteger los derechos humanos de las personas privadas de libertad por cualquier motivo en jurisdicción federal. La Procuración Penitenciaria de la Nación (PPN) cumple las funciones de mecanismo de prevención de la tortura, en los términos del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura de la ONU, en todos los lugares de detención dependientes de autoridad nacional y federal. Las torturas y los malos tratos constituyen un problema extendido y generalizado en las cárceles de Argentina. Los métodos ilegítimos se encuentran fuertemente arraigados en las rutinas de las fuerzas de seguridad del Estado. La violencia institucional forma parte del sistema de gobierno de las cárceles y las investigaciones de la PPN confirman el diagnóstico del carácter sistemático y generalizado de la tortura. La respuesta judicial frente a las denuncias de torturas y malos tratos continúa siendo, en la gran mayoría de los casos, inadecuada. No obstante, han existido algunos avances, puntuales pero importantes, en la investigación y sanción judicial de casos de torturas. En algunos casos paradigmáticos, la PPN ha hecho uso de su facultad de presentarse en una investigación judicial como parte querellante. Actualmente la PPN se desempeña como querellante en 34 casos judiciales. La tortura y los malos tratos son una práctica muy extendida en las cárceles federales, y sólo una pequeña parte de los casos son denunciados ante la justicia. La ausencia de investigaciones judiciales serias es consecuencia de la naturalización de la tortura por parte de los operadores judiciales y de



la ausencia de protocolos de actuación. La Procuración Penitenciaria inicia una investigación independiente ante cada caso de muerte de una persona detenida bajo custodia del Servicio Penitenciario Federal. Durante el año 2016 se produjeron 36 muertes, 14 de ellas violentas (cinco accidentes en el marco de medidas de fuerza extremas, tres homicidios, tres suicidios y tres muertes accidentales). Las muertes suelen concentrarse en ciertos establecimientos especialmente conflictivos o donde el acceso a derechos básicos, como salud o alimentación, se encuentra fuertemente restringido. La experiencia institucional acumulada por la PPN permite sostener que tanto las prácticas estructurales y arraigadas en el SPF como la falta de respuestas adecuadas por parte del Poder Judicial explican la proliferación de las muertes en prisión. A 31 de diciembre de 2016, la población detenida en cárceles federales se había incrementado hasta 10.968 personas, siguiendo la tendencia al aumento carcelario observada en las últimas décadas. Se trata de un nuevo récord histórico de personas detenidas, pues nunca el sistema penitenciario federal había encarcelado a tantas personas.

## REGIÓN DE EUROPA

Tal y como se establece en los estatutos, la **Junta de Europa** celebró sus elecciones por medios electrónicos en julio, septiembre y noviembre de 2016. En las primeras elecciones, en julio, se eligieron a siete nuevos miembros de la Junta de Europa. El resultado, por número de votos, fue el siguiente: Rafael Ribó (Cataluña), Catherine Bruecker (Bélgica), Lucia Franchini (Toscana), Peter Tyndall (Irlanda), Nick Bennett (Gales), Ülle Madise (Estonia), Reinier van Zutphen (Países Bajos) e Igli Totozani (Albania). Ante el empate conseguido entre los dos últimos candidatos, los ombudsmen de Albania y Reino Unido, se organizó una nueva votación electrónica en la que, finalmente, van Zutphen consiguió un puesto en la Junta. Tanto él como el Ombudsman de Estonia permanecieron en el ámbito europeo. Por último, se celebraron unas terceras elecciones con el fin de elegir a los cargos en la Junta de Europa en el ámbito mundial: Rafael Ribó, Ombudsman de Cataluña, fue elegido Presidente de Europa, y Catherine De Bruecker, Ombudsman Federal de Bélgica, como Vicepresidenta de la Región de Europa. Volverán a celebrarse unas nuevas elecciones, con el fin de cubrir una vacante en la Junta en el ámbito europeo, al haber terminado la vigencia en el cargo de Lucia Franchini, Ombudsman de Toscana. Además, sobre la base de los estatutos y de los resultados de las elecciones anteriores, Ülle Madise asumirá el puesto de la Sra. Franchini en la Junta Mundial del IIO.

## CONFERENCIAS Y TALLERES

El Ombudsman de Cataluña y Presidente de la Región de Europa del IIO asumió la organización de un **taller sobre “Human Rights Challenges Now”** («Retos actuales sobre derechos humanos»), celebrado en Barcelona en el mes de abril de 2017. El objetivo del taller fue recopilar distintas visiones sobre cómo está emergiendo un nuevo escenario global para las oficinas de ombudsman. Además, esta plataforma de debate del IIO Europa buscó contribuir a crear concienciación sobre los retos a los que han de hacer frente las instituciones de ombudsman, como los retos relacionados con seguridad, la crisis de los refugiados, los continuos movimientos migratorios, el racismo y la xenofobia.

## EVENTOS PLANIFICADOS PARA EL SIGUIENTE EJERCICIO DE AFILIACIÓN

En enero de 2018 el Canciller de Justicia de Estonia organizará un **taller de trabajo sobre “Human Rights in the Digital Age”** («Los derechos humanos en la era digital»). El taller de trabajo analizará los retos actuales que presenta la sociedad digital, y el papel que las instituciones de ombudsman juegan en la protección de los derechos humanos en la era digital. ¿Cómo definir buenos servicios? ¿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 son algunos de los temas que se abordarán en el taller. Es evidente que las situaciones en los distintos países europeos difieren unas de otras; en consecuencia, resulta interesante comparar las experiencias de cada uno y aprender de ellas. En mayo se celebrará en Bilbao (España) un **taller sobre derechos medioambientales**, y en octubre de 2018 se celebrará en Bruselas (Bélgica) la **Conferencia de Ombudsman de Europa**.

## CONSEJO DE EUROPA

El Presidente de la Región de Europa, Rafael Ribó, acudió en una ocasión este año a la **Comisión de Venecia** para informar sobre los desarrollos más recientes, para poner al día a la Comisión sobre las amenazas que sufren las instituciones de ombudsman, y para analizar los nuevos ámbitos de competencias y los retos a los que han de hacer frente.

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 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 en la Jornada de la Comisión de Venecia celebrada el 16 de junio, en la que la Región

de Europa del IIO estuvo representada por Marc Bertrand, miembro del IIO y Presidente de la Asociación de Ombudsmán y Mediadores de la Francofonía (AOMF). La propuesta fue aprobada.

El Presidente y la Vicepresidenta de la Región de Europa también mantuvieron reuniones con varias instituciones: el Comisario 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 Director 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.

## **MISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE POLONIA**

Entre los días 18 y 20 de julio de 2016, una delegación del IIO visitó Polonia con el fin de analizar los efectos de la actual situación constitucional de la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia. Para conseguir un entendimiento claro de la situación del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia, cuya oficina ha sufrido en el pasado reciente recortes presupuestarios y posibles limitaciones en su mandato, el IIO llevó a cabo una misión de investigación en Polonia. La delegación estuvo compuesta por: el Presidente de la Región de Europa del IIO y Ombudsmán Catalán, Rafael Ribó; el Vicepresidente Segundo del IIO (actualmente Presidente del IIO) y Ombudsmán de Irlanda, Peter Tyndall; el Secretario General del IIO y Defensor del Pueblo de Austria, Günther Kräuter; el miembro de la Junta del IIO y Canciller de Justicia de Estonia, Ülle Madise; la Directora Ejecutiva del IIO, Ulrike Grieshofer, y Judith Macaya, de la Secretaría de Europa del IIO.

El 24 de octubre de 2016, el IIO publicó un informe sobre la actual situación constitucional de la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia. Uno de los principales hallazgos de esta misión de investigación llevada a cabo en Polonia da razones para mostrar una especial preocupación por el hecho de que, en este momento, el Tribunal Constitucional está viendo obstaculizada su labor con retrasos en la publicación de sus sentencias, siendo que algunas de ellas no se han publicado tras un amplio periodo de tiempo. El IIO teme que los esfuerzos desplegados por la Oficina del Ombudsmán para preparar mociones ante el Tribunal Constitucional sean en vano si no pueden ser abordadas por dicho Tribunal de forma eficiente. Además, la Delegación del IIO pudo comprobar que la reducción del presupuesto del Ombudsmán, la limitación de las competencias, y el cambio en las disposiciones sobre inmunidad son síntomas de la falta de respeto y apoyo a los mecanismos de rendición de cuentas y al Estado de Derecho.

## **INVESTIGACIÓN SOBRE ASILO Y REFUGIADOS**

Durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en Barcelona, se acordó hacer un inventario de las 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 la forma en que ha de tratarse a los refugiados. Los primeros resultados se presentaron durante la reunión de la Junta de Europa del IIO celebrada en noviembre 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.

## **COOPERACIÓN CON ECRI**

La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) está en proceso de revisar sus Recomendación Nº 2 de Política General (GPR) sobre organismos especializados en la lucha contra el racismo y la intolerancia en el ámbito nacional. La GPR también afecta a las instituciones de ombudsman que actúan como organismos de equidad. Por iniciativa de Ülle Madise, miembro de la Junta y Canciller de Justicia de Estonia, la Junta de Europa del IIO acordó comentar los aspectos surgidos en el borrador de la GRP, comentarios que la Junta envió por escrito a la ECRI 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 del IIO y el 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.

## REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

El **Ombudsman de Alberta (Canadá)** continuó celebrando sesiones formativas para las personas encargadas de tomar decisiones y las autoridades provinciales. La oficina realizó también 13 presentaciones generales del ombudsman, que se centraron en la forma en que trabaja el Ombudsman de Alberta y en el papel de la oficina. El ombudsman continuó realizando investigaciones de oficio. La Oficina publicó los resultados de una investigación sobre prácticas de facturación de la Asociación y Colegio de Dentistas de Alberta (ADAC). La investigación se inició tras la recepción de varias quejas de ciudadanos de Alberta a los que se les exigió el pago de una tasa de 500 dólares por solicitar una revisión de las decisiones de la ADAC por parte del comité interno de revisión de quejas. Finalmente, por recomendación del Ombudsman la ADAC redujo la tasa a 200 dólares, e implementó un nuevo proceso permitiendo a los reclamantes solicitar una exención del pago de la tasa. El Ombudsman avanzó el trabajo sobre sesiones móviles, en las que los investigadores visitaron las comunidades, se reunieron con los residentes, y ofrecieron a los habitantes de las zonas rurales de Alberta la posibilidad de acceder a un investigador de forma directa y cara a cara. La oficina ha estado también trabajando de forma conjunta con el Departamento de Asuntos Municipales para llevar a cabo sesiones informativas, mantener reuniones, y realizar presentaciones en nueve comunidades de la provincia.

El **Ombudsman de Manitoba (Canadá)** tiene facultades supervisoras al amparo de la Ley del Ombudsman, de la Ley de Libertad de Información y Protección de la Privacidad (FIPPA), de la Ley de Información sobre la Salud Personal (PHIA), y de la Ley de Divulgación de Interés Público (Protección de los Informadores, PIDA). Además, la oficina supervisa e informa sobre el estado de las recomendaciones de investigación dirigidas por los jueces de los tribunales locales al amparo de la Ley de Investigaciones de Fatalidades, y realiza un seguimiento de la puesta en marcha de las recomendaciones elevadas por la Oficina del Defensor del Menor. En 2016 el equipo de los servicios de admisión gestionó 3227 solicitudes. El equipo de admisión puede ayudar a proporcionar una resolución anticipada de problemas antes de que se inicie una investigación formal; así, el equipo resolvió un total de 114 de estos casos. Actualmente, la Oficina está llevando a cabo diversas investigaciones sistémicas, incluyendo una revisión de algunos servicios de transporte para personas discapacitadas, así como de las políticas sobre la segregación de jóvenes en las instituciones correccionales. Además de su labor investigadora, la Oficina realizó un estudio y publicó un informe sobre prácticas de violación de la privacidad en Manitoba. Por primera vez, el Ombudsman presentó cargos por espiar información relacionada con la salud contra un antiguo empleado del gobierno de Manitoba, al amparo de un nuevo delito contenido en la legislación de información sobre la salud.

En 2016, el **Ombudsman de Montreal (Canadá)** gestionó un total de 1996 expedientes (101 más que en 2015), incluyendo 1903 nuevas solicitudes (172 más que en 2015). Más allá de las 89 investigaciones ya en marcha, la oficina inició 203 nuevas solicitudes (43 más que en

2015), haciendo que total de investigaciones tramitadas en 2016 fuera de 292: 69 de las nuevas investigaciones relacionadas con la Carta de Derechos y Responsabilidades de Montreal. 72 de las investigaciones completadas se estimaron infundadas. Casi todos los problemas identificados fueron resueltos en colaboración con los dirigentes municipales. Así pues, el Ombudsman únicamente emitió tres recomendaciones formales.

Entre los meses de julio de 2016 y julio de 2017, el **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)** tramitó 2356 quejas (lo que supone un leve incremento con respecto al año anterior), de las cuales un total de 1884 fueron catalogadas como quejas. Continuó observándose un incremento en el número de preocupaciones vinculadas con el gobierno municipal respecto de las del año anterior, especialmente en asuntos relacionados con reclamaciones de gastos, derechos y procedimientos de reembolso. Varias investigaciones formales condujeron a la emisión de 31 recomendaciones. La oficina realizó más de 138 visitas in situ, mantuvo 472 reuniones con jóvenes en acogimiento y custodia, y celebró múltiples encuentros en toda la provincia con miembros de la sociedad y con funcionarios de los gobiernos municipales y provinciales. Se realizaron 104 visitas in situ a instituciones de reclusión/centros de menores, 14 a instalaciones correccionales de adultos, y 4 a centros geriátricos de larga estancia.

En los meses anteriores al 150º aniversario de la Confederación, la Oficina del **Comisionado de Lenguas Oficiales (Canadá)** se esforzó para garantizar que las instituciones federales tengan plenamente en cuenta la dualidad lingüística en todas sus actividades y en todos los servicios que prestan al público. El Comisionado trabajó en aspectos que incluyen el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con los idiomas oficiales por parte de Air Canada, el bilingüismo en el sistema judicial del Tribunal Superior, la educación primaria en comunidades de minoría lingüística, o el servicio bilingüe de atención al cliente en Parks Canada. El Comisionado tomó parte asimismo en las consultas relacionadas con la revisión de la Ley de Idiomas Oficiales.

Este año ha sido el primer ejercicio completo en que el **Ombudsman de Ontario (Canadá)** supervisa municipalidades y universidades, y también el primer año completo del Ombudsman Paul Dubé en la Oficina. La Oficina lidió con un total de 21 328 quejas el año pasado, y publicó los correspondientes informes tras cuatro investigaciones sistémicas (de oficio). Las 114 recomendaciones del Ombudsman fueron aceptadas por el gobierno, y están en distintas fases de implementación. En abril de 2017, el Ombudsman hizo un total de 32 recomendaciones para ajustar el sistema de asignación y seguimiento de presos en confinamiento de aislamiento, después de que su investigación revelara graves incidencias que colocaban a las personas más vulnerables en situación de riesgo. El Ombudsman lanzó una investigación sobre la forma en que la provincia comunica la suspensión de los permisos y su devolución a los conductores, al hilo de varias quejas formuladas por conductores (algunos de los cuales no tenían conocimiento de que sus permisos hubieran sido suspendidos, lo que podría haber tenido graves consecuencias catastróficas en el aspecto económico o de cualquier otra naturaleza). En noviembre de 2016,

el Ombudsman fue nombrado Presidente de la Región de América del Norte del IIO. Una de sus prioridades en este cargo será la de aumentar la afiliación en el ámbito de América del Norte; a tal fin, la Oficina ofrecerá la formación *“Sharpening Your Teeth”* («Afilando sus Dientes») a miembros del IIO por una cuota significativamente reducida.

Además de investigar las quejas de los ciudadanos relacionadas con los servicios públicos y la red de servicios sanitarios y sociales, el **Ombudsman de Quebec (Canadá)** ha ampliado su jurisdicción: desde mayo de 2017, la Ley para facilitar la divulgación de delitos imputables a los organismos públicos le autoriza a investigar y divulgar delitos imputables a organismos públicos, y, cuando resulte necesario, las quejas de represalias sufridas por los informadores. El Ombudsman publicó un informe especial titulado *“Compensation of crime victims: for effective and prompt management of vulnerable people”* («Compensación a las víctimas de delitos: por una gestión eficiente y rápida de las personas vulnerables»), e inició acciones preventivas comentando públicamente varios borradores de leyes y reglamentos sobre aspectos tan diferentes como la educación, los servicios sanitarios y sociales o el medioambiente. Además, la Oficina completó, junto con el Defensor de los Derechos de Francia, un proyecto de dos años tendente a reforzar mutuamente sus actuaciones con las personas más vulnerables en su acceso a la justicia y a sus derechos.

El **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** recibió un total de 4406 quejas el pasado año, lo que supone un incremento de casi el 22% con respecto a las recibidas en 2015. Parte de este incremento se debió a las nuevas competencias de la Oficina en el ámbito municipal: 2016 fue el primer año completo en que el Ombudsman pudo recibir quejas sobre las 780 ciudades, pueblos, aldeas y municipios de Saskatchewan, y sobre sus funcionarios. La oficina recibió 506 quejas municipales, relacionadas en su mayor parte con aspectos administrativos o con la conducta del personal municipal. En general, el número de quejas relacionadas con la mayoría de entidades se mantuvo, pero se produjo un aumento de las quejas sobre rectificaciones y servicios sociales. En 2016, el Ombudsman elevó recomendaciones a nueve entidades gubernamentales. Los informes públicos emitidos en 2016 y a principios de 2017 incluyeron investigaciones sobre las condiciones de vida en centros correccionales, las prácticas de cuidados y la gestión de temas delicados en las residencias geriátricas de larga estancia, procedimientos de quejas sobre el alcantarillado y conflictos de intereses municipales.

En septiembre de 2016, Susan E. Opler se convirtió en **Ombudsman de Toronto (Canadá)**. La Oficina tiene un nuevo nombre, sitio web, logotipo y lema: *“Ombudsman Toronto: Listening. Investigating. Improving City Services”* («Ombudsman de Toronto: Escuchar. Investigar. Mejorar los Servicios de la Ciudad»). A finales de 2016, el Ombudsman de Toronto redefinió su proceso de revisión de quejas como una «investigación». Esta «investigación» determina cuándo una queja puede gestionarse adecuadamente de forma informal y cuándo es necesaria una investigación formal. La Oficina completó asimismo una investigación sobre la gestión por parte de la División



de Parques, Bosques y Zonas Recreativas de la Ciudad, del permiso para parques. El informe incluyó ocho recomendaciones tendentes a asegurar la independencia en la forma en que la ciudad gestiona los permisos para los parques. En el mes de junio de 2017, el Ombudsman de Toronto culminó una investigación sobre los procesos de la ciudad para gestionar quejas por desarrollo urbanístico. El informe incluyó 12 recomendaciones tendentes a mejorar la transparencia y la coherencia. El Ombudsman de Toronto está activamente involucrado en actividades de educación y sensibilización: desde enero de 2017, la Oficina ha tomado parte en más de 45 sesiones de sensibilización destinadas a personas interesadas.

El **Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery (Ohio, EE.UU.)** identificó las cuestiones que más preocupan a las personas mayores como tema central para el año, desarrollando sesiones educativas para ayudar a los ciudadanos de más edad a utilizar algunos de los instrumentos disponibles para protegerse frente a la explotación económica. La mayoría de las quejas a lo largo de los años tienen que ver con las redes de servicios de salud y sociales, y con el acceso a beneficios públicos. Este año, el Ombudsman se asoció con varias agencias que prestan servicios a víctimas de violencia doméstica en un proyecto diseñado para ofrecer servicios holísticos a las víctimas. La oficina continúa publicando una columna semanal en un periódico, produciendo un espacio televisivo semanal y enviando una actualización semanal que informa sobre las actividades del Ombudsman a más de 400 funcionarios electos y líderes de la zona.

Kristie Hirschman fue nombrada **Ombudsman de Iowa (EE.UU.)** para la legislatura de Iowa. La Ombudsman inició casi 4600 casos el último año, lo que supone un incremento del 3% con respecto al año anterior; más de dos tercios fueron quejas jurisdiccionales. Los casos que involucraron agencias gubernamentales supusieron hasta el 49% de los casos iniciados en 2016; el otro 36% de los casos estuvo relacionado con el gobierno local. Al tiempo que los investigadores del Ombudsman dedican una parte importante de su tiempo a informar a los ciudadanos sobre cómo trabajan el gobierno estatal y los gobiernos locales e instruyéndoles sobre cómo resolver problemas, la Oficina investiga también ciertas cuestiones, cuando ello está justificado.





The International Ombudsman Institute  
General Secretariat  
c/o Austrian Ombudsman Board  
Singerstrasse 17, P.O. Box 20  
A-1015 Vienna

Phone: (+43) 1 512 93 88  
Fax: (+43) 1 512 93 88 - 200  
E-Mail: [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)  
Web: [www.theioi.org](http://www.theioi.org)