



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



ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2015/2016

ANNUAL REPORT 2015/2016**3**

Contributions made by members are indicated using footnotes. For editorial reasons, the IOI General Secretariat had to shorten some of the texts; the remaining content was not modified.

RAPPORT ANNUEL 2015/2016**55**

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 2015/2016**113**

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,

We welcome this opportunity to give account of the IOI's most important projects and achievements in the past membership year.

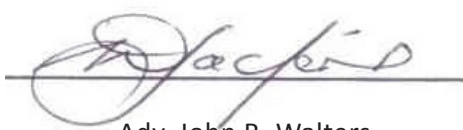
Much has been accomplished in the past year: new Ombudsman institutions from all regions have joined our organization and members continue to derive benefit from the IOI's activities and services. The first Spanish training was held in the Latin American Region, a comparative study on Asian Ombudsman institutions was added to the IOI's publication series and several regional projects saw their implementation due to funding support from the organization.

Our joint efforts were concentrated on preparations for the most important event in the Ombudsman community: the 11th IOI World Conference, which was successfully hosted by the Office of the Ombudsman of Thailand in Bangkok in November 2016.

The past year however also brought challenging times for some colleagues all over the world. Much to our regret, reports from Ombudsman facing reprisals, operating under difficult circumstances or even coming under threat have become more and more frequent. The IOI is well aware of these developments and the general need to support members in such circumstances has become one of our key tasks.

We would like to thank our colleagues on the IOI Board 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.

The IOI also bids farewell to its President of two years, Adv. John R. Walters, who emphasizes that it has been a privilege to be part of the IOI family and to have been entrusted with the honour of leading this organisation.



Adv. John R. Walters
IOI President



Günther Kräuter
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	7
Members of the IOI	7
Pending applications	8
Membership progress evaluation	9
TRAINING INITIATIVES	10
Systematic investigation training in Japan	10
Spanish complaints handling training in Argentina	11
Follow-up NPM workshop in Vilnius	11
REGIONAL SUBSIDIES	12
EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS	17
International Coordinating Committee of NHRIs (ICC)	17
Memoranda of Understanding with partner organisations	18
IOI participation in international events	19
Visits to the General Secretariat	23
IOI BOARD OF DIRECTORS	24
Annual meeting 2015 in Namibia	24
Australasian & Pacific Region	24
Asian Region	25
European Region	25
OMBUDSMAN UNDER THREAT	26
Barcelona workshop on Ombudsman under threat	27
Fact finding mission to Poland	28
Letters of support for colleagues under threat	28
Solidarity with victims of terrorist attacks	30

CONFERENCES	31
Belfast conference on human rights based approach	31
11 th IOI World Conference in Bangkok	32
PUBLICATIONS	33
History of the IOI	33
Contribution to Democracy Matters Campaign 2015	34
REPORTS FORM THE REGIONS	35
African Region	35
Asian Region	38
Australasia & Pacific Region	41
Caribbean & Latin American Region	45
European Region	47
North American Region	49
FINANCES	52
Current financial situation	52
Membership fees	53
External audit	53

MEMBERSHIP MATTERS

It can be observed that the idea of ombudsmanship gets more and more common throughout the world. Whenever efforts to strengthen democratic instruments are made, ombudsman institutions come into play. This development is reflected in a growing number of ombudsman institutions worldwide and in the International Ombudsman Institute's steadily growing membership.

MEMBERS OF THE IOI

For the first time the IOI comprises more than 200 members. Of IOI's 205 members, 175 have voting rights, 30 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 100 different countries (Africa: 24 countries, Asia: 13 countries, Australasia & Pacific: 8 countries, Caribbean and Latin America: 8 countries, Europe: 45 countries, North America: 2 countries). The regional distribution of IOI membership is specified below:

Regional Membership Distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	24	3
Asia	18	9
Australasia & Pacific	17	3
Caribbean & Latin America	24	0
Europe	79	4
North America	13	11
Total (in the regions)	175	30

Total of IOI members in 2015/2016: 205
(Total of IOI members in 2014/2015: 198)

IOI membership grew in the African, Asian and Latin American & Caribbean Regions. In the African Region, the *Médiateur de la République du Niger* and the Western Cape Police Ombudsman (South Africa) joined the IOI as Voting members; the *Médiateur de la République du Bénin* and the City of Cape Town Ombudsman (South Africa) were admitted as non-voting members. The Asian Region welcomed the Ombudsman for Human Rights and Justice of Timor Leste as a new Voting member, and the Latin American & Caribbean Region accepted the *Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina* as well as the Complaints Commissioner of the Turks among its Voting membership.

Unfortunately, the number of members slightly decreased in the North American Region – the British Columbia Ombudsperson (Canada) cancelled his membership because of budgetary constraints.

Individuals working as Ombudsman or in Ombudsman-related fields continue to show interest in the IOI and its activities. Ms Diani Indi Rachmitasari, Mr Mahito Shindo and Mr Kenneth Tse, three professionals from the Asian Region, joined the IOI in 2015/2016. As regards its individual membership from the North American Region and the Australasian & Pacific Region, the IOI received sad news. Two long-standing members, Ms Carolyn Stieber (USA) who was a university ombudsman and co-founder of the University and College Ombudsman Association, and Mr John Wood (Australia), former Deputy Commonwealth Ombudsman, passed away.

PENDING APPLICATIONS

An impressive number of 22 Ombudsman institutions showed interest in becoming IOI members. Nine of these potential member institutions requested information on IOI membership, thirteen have already submitted the required membership application documents. The latter ones are indicated in italics in the overview below.

Membership information requests

Africa:

- *Médiateur de la République du Sénégal*
- *Employees Justice Chamber, Sudan*
- *Zimbabwe Human Rights Commission*

Asia:

- *Ombudsman Azad Jammu and Kashmir, Pakistan*
- Provincial Ombudsperson Punjab for the Protection of Women against Harassment at the Workplace, Pakistan
- *Provincial Ombudsman Sindh for the Protection of Women against Harassment at the Workplace, Pakistan*
- *Office of the Ombudsman, Philippines*
- *Commissioner for Human Rights in the Republic of Tartastan, Russian Federation*
- *Ombudsman of Gangwon Provincial Government, South Korea*
- *Citizen Ombudsman of Siheung City, South Korea*

Caribbean & Latin America:

- *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina*
- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentina
- *Ombudsman for Barbados*
- Office of the Ombudsman, Grenada
- Ombudsman of Guyana

Europe:

- Local Ombudsman for the Antwerp City, Belgium
- *Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Girona, Spain*
- Ombudsman delle Marche, Italy
- *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Italy*
- *Service Complaints Ombudsman for the Armed Forces, UK*

North America:

- Office of the French Language Service Commissioner of Ontario, Canada
- *Taxpayers' Ombudsman, Canada*

In addition, Jim Kennelly, the Carleton University Ombudsman and Fiona Crean, the Hydro One Ombudsperson, both from Canada, as well as the new ICANN Ombudsman John Wayne applied for IOI membership.

MEMBER 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.*”

During its New York meeting in 2013 the IOI Board endorsed the proposal to carry out the membership progress evaluation. From the beginning of the project it was important to the Board of the IOI to emphasize the non-punitive character of the evaluation process. The evaluation should rather give the IOI as well as the members under review more clarity about the status-quo and should help to identify ways to help members to improve and encourage them to do so.

In the course of a pilot project, a first round of evaluations of the Board members of the IOI has been carried out. This first phase is not only designed to evaluate the developments of the IOI members, but also to assess whether the questionnaire

is suitable for the purpose of evaluating the compliance of the members with the principles and purposes of the IOI. Therefore, the Evaluation Sub-committee, currently consisting of Peter Hourihan, Charlotte De Geer Fällman, IOI Secretary General Günther Kräuter and Alice Tai, as an external evaluator, was asked to provide feedback on the suitability, usefulness and impact of the membership progress evaluation and valuable suggestions were made.

Taking into account the recommendations of the Evaluation Sub-committee, the next step is for the IOI Board to decide if the pilot phase should be extended to all Voting members with a view to presenting a comprehensive report at the General Assembly in 2020.

TRAINING INITIATIVES

SYSTEMATIC INVESTIGATIONS TRAINING IN JAPAN 2016

The Japanese IOI Member and the Administrative Bureau of the Ministry of Internal Affairs and Communications, held an International Forum and Training Workshop for Asian Ombudsman institutions in March 2016.

The topic chosen for the international forum was "Administrative grievance resolution and the Ombudsman – enhancing transparency and responsiveness in public administration". Professor Masahiro Horie from the National Graduate Institute for Policy Studies moderated this session. Key note speeches were delivered by IOI President John Walters, AOA President and IOI Regional President for the Asian Region, Salman Faruqui, IOI Secretary General Günther Kräuter, the Deputy Ombudsman of Hong Kong and the host Ombudsman Yutaka Arai.

An international training workshop titled "Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman" added a useful possibility to exchange experiences and learning opportunity to this event. The training was mainly conducted by former Ontario Ombudsman André Marin, as well as Professor Hisao Tsukamoto from the Waseda University and Kimiyoshi Toyama, Professor at Rikkyo University.

SPANISH COMPLAINTS HANDLING TRAINING IN ARGENTINA

In June 2016 the Office of the Provincial Ombudsman of Santa Fe hosted a training course on “Tools for the complaint handling work of Ombudsman institutions” in Rosario, Argentina. In close cooperation with the Queen Margaret University, the IOI developed this training seminar specifically designed for Ombudsman staff of Latin-American Ombudsman institutions.

This first Spanish-speaking training course was directed towards staff members of Latin-American Ombudsman institutions and put a special focus on the role Ombudsmen and their investigative work in terms of fundamental redress mechanisms.

Participants from Ombudsman institutions of Panamá, Brazil and various Provinces of Argentina (i.e. Buenos Aires, Córdoba, Jujuy, Corrientes, Neuquén or Chaco) took the opportunity of this event to exchange their experience and to learn from each other.

In her welcoming remarks, acting Ombudsman Analía Colombo thanked the facilitators of this training as well as the participants by stating that “it is a great pleasure that the first Spanish-speaking training seminar that the IOI is offering in Latin-America is held here in Rosario, Santa Fe.” She further explained that this event “is a great opportunity to build new relations, to expand our knowledge and to learn new approaches and tools for our everyday work as Ombudsmen.”

IOI Executive Director Ulrike Grieshofer also expressed the IOI’s deep gratitude towards the host of this first Spanish-speaking training course, the Office of the Provincial Ombudsman of Santa Fe. This first Spanish-speaking training seminar was a great success and has certainly paved the way for other such events in the near future.

FOLLOW-UP NPM WORKSHOP IN VILNIUS

The IOI was pleased to continue the very successful cooperation with the Association for the Prevention of Torture (APT) by offering a follow-up workshop designed for Ombudsman institutions which function as National Preventive Mechanism (NPM) in June 2016.

The three-day workshop put a special focus on the monitoring of psychiatric facilities and was hosted by the Seimas Ombudsmen’s Office of the Republic of Lithuania. The workshop, which was offered to IOI member institutions in good standing free of charge, brought representatives of European NPMs from 17 different countries to Vilnius.

In his welcoming remarks Seimas Ombudsman Augustinas Normantas expressed his pleasure to host this international workshop on the occasion of the 10th Anniversary of the adoption of the UN Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (OPCAT). Ombudsman Normantas welcomed the topic of the Vilnius workshop and highlighted the importance of protecting the fundamental rights of the extremely vulnerable group of persons living in mental health care institutions.

Once again renowned experts from the APT led the group through this workshop, which had a special focus on exchanging experience and expertise, on exploring issues of common concern and developing skills to handle the specific challenges relating to the monitoring of psychiatric institutions. For the first time, medical and psychiatric experts as well as an expert from the SPT, contributed to provide their knowledge and to bring their vast experience to the discussion with the participants.

IOI Secretary General Günther Kräuter also welcomed the workshop focus and stressed the relevance of so-called “less traditional places of detention” such as psychiatric facilities or nursing homes for the elderly, as they have long been underestimated and need to come into the focus of every NPM’s attention.

REGIONAL SUBSIDIES

As experience has shown, IOI regional subsidy programmes are long-term programmes, and different generations of projects coexist while being implemented. In the reporting period a new regional subsidy programme was started and two regional projects initiated in previous periods were completed.

REGIONAL SUBSIDIES COMPLETED IN 2015/2016

AUSTRALASIA & PACIFIC REGION

The Starter kit for new ombudsmen and developing or expanding offices (Starter Kit) was initiated by the offices of the Western Australian Ombudsman and New South Wales Ombudsman under the 2012/2013 regional subsidy programme. The objective of the project is to provide a highly accessible, web-based induction tool for newly appointed Ombudsmen utilising the knowledge and experience of existing Ombudsmen, and a resource for those offices that are undergoing an expansion of functions or dealing

with unique or challenging issues. The Starter Kit is a comprehensive online collection of information and documents contributed by Australasian and Pacific Ombudsman Region Members on a range of topics relevant to Ombudsman offices. The topics covered fall into four broad areas: Core Principles for an Ombudsman Institution; Governance and Office Management; Complaints and Investigations; and Stakeholder Engagement.

The Starter Kit was launched by Mr Chris Field, IOI Treasurer and Western Australian Ombudsman at the 2016 APOR Conference on 3 May 2016. IOI Members can access the Starter Kit through the member area of the IOI website

ASIAN REGION

Under the 2014/2015 regional subsidy programme, the IOI offered scholarships enabling participants from Azerbaijan, Pakistan, Sri Lanka and Timor Leste to take part in the international training workshop “Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman”. This workshop which took place in March 2016 in Tokyo was hosted by the IOI’s Japanese member, the Administrative Evaluation Bureau (AEB). It aimed at combining Asian and Western complaint handling methods. You can find more details on this event in the chapter *Training Initiatives* of this report.

REGIONAL SUBSIDIES 2015/2016

Pursuant to a Namibia Board decision, IOI members were given the opportunity to benefit from regional subsidies also in 2015/2016. The overall sum budgeted for 2015/2016 regional projects was EUR 7,000.00 per region, i.e. EUR 42,000.00. As only four Regions – Africa, Asia, Europe and North America – submitted proposals for new projects, the subsidy amount was reduced to EUR 28,000.00. Six project proposals out of a total of eight were selected.

AFRICAN REGION

Ethiopia/AOMA: The Ethiopian Ombudsman as the President Office of the African Ombudsman and Mediator Association will receive a subsidy for the project “Enhancing Institutional Capability of AOMA member Institutions”.

The project, which will involve ombudsman offices from countries such as Ethiopia, Kenya, Zambia, Ivory Coast, South Africa, Burkina Faso, Mauritius, Lesotho, Chad and Tanzania, will comprise two parts: an investigation training for ombudsman officials and a training for communication officers.

The investigation training for ombudsman officials will be developed by AORC and conducted in Kenya, Nairobi. The major content areas will be background, history and context of the ombudsman institution, complaint diagnosis and planning, investigation skills, decision-making and reporting, and remedial action and learning from complaints.

The training for communication officers from AOMA member offices (President's, First Vice President's, Second Vice President's office etc.) and AORC representatives will be held in South Africa, Durban. The participants will receive training in communication and develop their outreach skills both on a theoretical and practical level. In addition, they will establish an AOMA communication forum so as to promote AOMA and mainstream the Association's activities.

ASIAN REGION

Pakistan, Sindh: The Sindh Ombudsman Office will organize a seminar on the "Challenges of the Health Care System in Sindh and the Provincial Ombudsman's Role" in collaboration with the Unicef Health Department, the Government of Sindh, local NGOs and stakeholders.

The project includes the assessment of the Sindh health care system with a special focus on the identification of gaps in the provision of services. It is aimed at improving the service delivery, especially in rural areas of the province. Target groups are the general public, women and children. The overall objective of the project is to raise awareness for the challenges of the health care system in Sindh devising innovative approaches to provide health cover with a special focus on rural areas.

EUROPEAN REGION

In the European Region two projects dealing with migration issues are considered worth funding. Since the projects have got several common objectives, the IOI has suggested that the two ombudsman institutions applying for a regional subsidy should cooperate. A final decision on the allotment of funds could not yet be made since certain details regarding the cooperation still have to be determined.

Albania: The People's Advocate wants to raise awareness among refugees on fundamental rights and access to ombudsman institutions. His project which refers to the AOM Declaration on Migration of 10th March 2016 as well as to other important documents such as the Thessaloniki Action Plan and the Belgrade Declaration on the Refugee and Migration Crisis is about the legal empowerment of refugees and migrants in Europe. Refugees and migrants are often confronted with state authorities failing to safeguard the fulfilment of obligations stemming from international law

(Geneva Convention of 1951 and its Protocol of 1967 etc.). It is vital for them to receive information on their fundamental rights and on the opportunity to lodge complaints with ombudsman institutions regarding abuses and infringements of their fundamental rights by state authorities.

Coordinated by the Albanian ombudsman office, the project will focus on the dissemination of practical legal information. Relevant information will be provided in various languages such as Arabic, Farsi or Pashto. Print materials (flyers, posters, brochures) will be distributed in refugee centers and at transit points along the “Balkan Itinerary” (including Greece, the Former Yugoslav Republic of Macedonia, Serbia and Albania) in close cooperation with the local civil society and INGOs operating in the respective countries. Special attention will be given to the information needs of particularly vulnerable groups (children, women, people with disabilities, and victims of torture).

The project will involve ombudsman institutions in the Western Balkans, EU and the larger Mediterranean region, including some of the countries of origin, transit and destination of refugees.

Greece: The project for which the Greek ombudsman institution will act as coordinator aims at supporting the implementation of the Action Plan agreed in Thessaloniki in February 2016 between the ombudsman institutions/National Human Rights Institutions of Albania, Austria, Croatia, Greece, Kosovo, former Yugoslav Republic of Macedonia, Serbia, Slovenia, and Turkey. The Action Plan is based on the so-called *Belgrade Declaration* of November 2015 regarding the Protection and Promotion of the Rights of Refugees and Migrants which numerous European ombudsman offices and Human Rights institutions signed in order to make their position regarding one of today’s most urgent humanitarian and political problems known to the public.

The topics covered by the Action Plan are access to asylum, the protection of unaccompanied children and other vulnerable persons, phenomena of ill-treatment and exploitation of migrants/refugees, forced return procedures, hate-speech and xenophobia as well as the role of local communities and local administration. When dealing with these topics the ombudsman institutions will carry out joint activities such as the organization of workshops and conferences on the integration and the economic and social rights of migrants and refugees, the launch of a comparative study on procedures and rules governing the field of migration and asylum, information sharing, campaigning and networking, the publication and distribution of posters, leaflets and of an “asylum guide” for refugees and migrants, visits to camps etc.

NORTH AMERICAN REGION

Alberta/Canada and Dayton/USA: The Dayton and the Alberta ombudsman offices were awarded a travel grant for the researcher who is writing the IOI's history.

On the occasion of the 40th anniversary of its creation in 1978, the IOI is planning to publish the "History of the IOI". Professor Richard Carver, who is a specialist in the field of national human rights institutions and a regular consultant to Ombudsman institutions, has been commissioned as author of this publication. Supported by a 2015/2016 IOI regional subsidy travel grant from the North American Region, Professor Carver travelled to Canada to study the Canadian Beginnings of the IOI. He conducted interviews with former IOI officials with experience covering the period from the founding of the IOI in Edmonton/Canada in 1978 to the transfer of the IOI's secretariat to Vienna/Austria in 2009.

Canada: IOI member Nora Farrell and the Forum of Canadian Ombudsman (FCO) will receive an IOI regional subsidy for the translation of course materials for systemic investigations from English into French. Systemic investigations represent one of the most effective and efficient means for ombudsman offices to achieve their objective of ensuring that the administrative practices and services of agencies are fair and reasonable. The FCO's course about systemic investigations has been offered to a number of ombudsman offices and at conferences across Canada. It is of special interest because it teaches participants how to plan and conduct an effective and credible systemic investigation with a small team – even one or two people. Since the course which has so far only been taught in English should also be delivered to a French-speaking audience, the course materials should be translated into French. This is especially important in the bilingual Canadian context.

EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS

INTERNATIONAL COORDINATING COMMITTEE OF NHRIS (ICC)

Honoring the Memorandum of Understanding signed in March 2015, the IOI continued to strengthen its relationship with the Geneva-based International Coordinating Committee of NHRIs (ICC), now GANHRI – the Global Alliance for National Human Rights Institutions¹.

On the side-line of the annual meeting of NHRIs in Geneva in March 2016, the IOI organized a panel discussion on a human rights based approach to the work of ombudsmen. The session was chaired and moderated by IOI Secretary General Günther Kräuter and panelists included Virginia McVea, Director of the North Ireland Human Rights Commission, Prof. Lorna McGregor, Director of the Human Rights Centre at the University Essex Law School and Montserrat Solano Carboni, Ombudsman from Costa Rica.

The panelists gave a very good insight into the human rights work of Ombudsman and National Human Rights Institutions (NHRI). Ms McVea showed a short movie about the cooperation between her office and the Northern Ireland Ombudsman on the development of a human rights manual; a manual that was designed to help investigators to apply human rights principles when assessing complaints. Prof. McGregor reported about her research project with regard to NHRIs and Ombudsman institutions and stressed the fact that, regardless of the Ombudsman model applied all Ombudsman offices deal with human rights. Ombudsman Carboni added her experience from a Latin-American perspective, where a human rights mandate comes naturally for most Ombudsman institutions.

Closing remarks were delivered by IOI President John Walters, who once more emphasized the importance of cross institutional collaboration on the local level as this would underpin the Memorandum of Understanding signed between the IOI and the ICC last year.

IOI President Walters and IOI Secretary General Kräuter furthermore took the opportunity of the annual ICC event to meet with UN Deputy High Commissioner for Human Rights Kate Gilmore.

During the talk President Walters emphasized the importance of collaboration between Ombudsman institutions and NHRIs on all levels. Secretary General Kräuter explained the different duties and tasks and the crucial role of Ombudsman institutions in relation to the protection and promotion of human rights. Deputy High Commissioner

1) The ICC The ICC is the International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights and during the course of the Annual Meeting 2016 has been re-named to GANHRI (Global Alliance of National Human Rights Institutions).

Gilmore positively acknowledged the global presence of the IOI and together with Vladlen Stefanov, Chief of the National Institutions and Regional Mechanisms Section of OHCHR, confirmed her support for joint projects between Ombudsman institutions and NHRIs.

MEMORANDA OF UNDERSTANDING WITH REGIONAL PARTNER ORGANISATIONS

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 regional counterparts.

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 endeavor 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 able to sign such cooperation agreements with three such partner organisations.

During the Namibia meeting of the IOI Board of Directors President John Walters and ANZOA Executive Member Colin Neave, signed a Memorandum of Understanding between the two institutions. The **Australian and New Zealand Ombudsman Association (ANZOA)**, is the principle body for Ombudsmen in Australia and New Zealand.

In May 2016 IOI Secretary General Günther Kräuter attended the Annual Conference of the **British and Irish Ombudsman Association (OA)** in Dublin and took the opportunity of this conference to sign a Memorandum of Understanding on behalf of the IOI. The British and Irish Ombudsman Association is a professional association for ombudsmen and complaint handlers, their staff and others interested in the work of independent complaint resolutions.

Another significant milestone was achieved during an IOI Workshop held in Barcelona in April 2016. During this event, IOI President Walters and the FIO President José de Faria Costa, signed a Memorandum of Understanding to strengthen the cooperation between the IOI and the **Federation of Ibero-American Ombudsmen (FIO)**, to make use of synergies with colleagues from the Ibero-American region. FIO represents more than 75 Ombudsman institutions from 20 different countries of the Ibero-American region and provides them with a platform to cooperate, to exchange expertise and to promote and strengthen the concept of Ombudsmanship.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

INTERNATIONAL OMBUDSMAN CONFERENCE IN BAKU

IOI President Walters and IOI Secretary General Kräuter attended the 13th International Baku Conference of Ombudsmen, which was hosted by the Office of the Ombudsman of Azerbaijan in close cooperation with UNESCO.

The conference dealt with “The role of Ombudsman institutions in ensuring constitutional rights and freedoms” and was held on the occasion of the 20th anniversary of the constitution of the Republic of Azerbaijan. It aimed at presenting the important role Ombudsman institutes play in ensuring the rights and freedoms enshrined in constitutions.

In his speech to the other participants IOI Secretary General Kräuter stressed the significant role Ombudsmen play in this regards and also highlighted the importance of a human rights-based approach to the investigative work of Ombudsman institutions.

3RD INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON OMBUDSMEN

IOI 2nd Vice-President Peter Tyndall accepted an invitation from the Office of the Ombudsman of Turkey and gave a keynote speech during the 3rd International Symposium on Ombudsman Institutions, which was held in Ankara in September 2015.

This year’s symposium was conducted within the scope of the “Strengthening the institutional capacity of Ombudsman institutions” project financed by the Swedish International Development and Cooperation Agency and implemented in cooperation with UNDP Turkey.

PEOPLE'S FORUM IN MALTA

In November 2015 IOI President John Walters participated in a workshop within the People's Forum preceding the Commonwealth Head of States Meeting in Malta. President Walters took the opportunity of his stay to meet Parliamentary Ombudsman Pullicino and to discuss matters of common interest and to update him on the IOI's most recent projects.

IOI PRESIDENT AND VICE-PRESIDENT SPEAK AT CONTROL YUAN

IOI 1st Vice-President Diane Welborn visited Control Yuan (Taiwan) in October 2015 and was warmly welcomed by President Chang, who noted the friendly relations Control Yuan has maintained with the IOI over the years and for which Ms Welborn's visit was yet another step in this positive tradition. Ms Welborn emphasised that Control Yuan has been a long-standing and valuable IOI member institution and highlighted its strong powers and high constitutional level.

After the meeting, Ms Welborn spoke at the Control Yuan briefing room about current IOI projects and activities, such as providing regional subsidies for events to discuss issues of common concern. She further stressed the fact that projects developed in one region could be transferred to another, thereby spreading the value across a wider membership.

Ms Welborn also shared an important institutional reform plan which suggests that the IOI Executive Committee is proposed to be selected by an electronic membership vote. She further informed that this proposal will be put to the 2016 General Assembly held in Bangkok.

As for the challenges facing the IOI, Ms Welborn pointed out three serious problems: the human rights issue of the refugee crisis, inequality and disenfranchisement among the economically-challenged worldwide since global economic downturn in 2008, and the independence crisis of ombudsman under the worsening polarization of politics in many countries. In tackling the problems, she stressed that collective effort by the global members will be required.

At the end of the speech, she concluded that the creation of the Office of the Ombudsman is a shining moment in the progress of democracy, and Ombudsman bear the light of justice from land to land and from heart to heart.

More than 50 supervisors and the staff of Control Yuan attended her speech, including President Chang, Control Yuan Member Jane Y.W. Chiang, Member Tsai Pei-tsun, Secretary-General Fu Meng-jung and Deputy Secretary-General Hsu Hai-chuan.

In May 2016, IOI President John Walters also followed an invitation by Control Yuan and delivered a speech on the development of African ombudsman institutions and the challenges that they face. He elaborated on political turmoil or authoritarian rule which still bring severe challenges to Ombudsman work but also stressed that financial hardship or institutional competition between Ombudsman offices, NHRIs or national anti-corruption agencies worsen the situation.

President Walters further explained that regional and international cooperation are of great importance in overcoming these challenges and he pointed out that promoting such cooperation reflects the underlying values of the IOI. At the same time, in order to make their work more effective, ombudsman institutions must strive to strengthen their credibility, earning the trust of the public and the respect of government, he added.

Mr Walters expressed his appreciation for this invitation to speak at Control Youan and for providing him with the opportunity to gain a better understanding of the powers and responsibilities of Taiwan's watchdog institution. Noting that the Control Yuan's experience is worth sharing, Mr. Walters expressed the hope for more bilateral cooperation with its African counterparts on government oversight, human rights protection and anti-corruption work.

MELBOURNE CONFERENCE OF AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

IOI President John Walters attended an Australasian and Pacific Ombudsman Region Conference hosted by Australian Commonwealth Ombudsman Colin Neave in May 2016. The Conference was held in Melbourne, Australia and entitled "Building Relationships: Meeting Global Challenges".

The Conference was opened by the Honorable Linda Dessau AM, Governor of Victoria, and other speakers included IOI Treasurer and Western Australia Ombudsman, Chis Field, who launched the IOI New Ombudsman Starter Kit, the new Chief Ombudsman of Indonesia, Amzulian Rifai and Hong Kong Ombudsman Connie Lau.

The Conference was an excellent opportunity for Ombudsman and their staff from across Asia and the Pacific to meet and engage with their peers.

2ND VICE-PRESIDENT VISITS ARGENTINA

Also in May 2016, 2nd Vice President Peter Tyndall met with IOI Board member Analía Colombo, Provincial Ombudsman for Children and Adolescents for Santa Fe Province in Argentina and representatives from the Santa Fe Ombudsman's Office. As well as sharing experiences about the work of their respective offices, Mr Tyndall and Ms Colombo discussed enhancing the role of the IOI in Latin America; the unfortunate delay in appointing a National Ombudsman in Argentina; the World Conference in Thailand and the Spanish language training, which is to be hosted by the Santa Fe office and which is being provided by the IOI as part of its services to its members.

In the course of his visit to Argentina Vice President Tyndall also met with NGOs to discuss the work of Ombudsmen in improving public services and protecting human rights. The World Bank is currently undertaking work in Argentina to enhance the effectiveness of Ombudsman offices. Mr Tyndall therefore met with the project leader to contribute to his work. In both contexts the concern about the two year delay in appointing the National Ombudsman was also raised and the IOI will be liaising with colleagues in Argentina to establish whether an intervention might prove helpful.

Vice-President Tyndall said „I was inspired by the work of the Santa Fe Ombudsman and the Children's Ombudsman who see to it that providers of public services are held accountable, thereby promoting as well as and protecting human rights.” In conclusion of his visit, Vice-President Tyndall stressed that many of the issues Ombudsman institutions currently face, such as the impact of privatisation, are common across continents. Developing ever closer links between Latin America and the IOI will enable all to benefit from shared experience and solidarity.

ANNUAL CONFERENCE OF BRITISH AND IRISH OMBUDSMAN ASSOCIATION

In May 2016 IOI Secretary General Günther Kräuter attended the Annual Meeting and Conference of the British and Irish Ombudsman Association in Dublin, where he also signed a Memorandum of Understanding between the two organisations.

Over the last years the IOI has sought to strengthen the cooperation with regional Ombudsman networks and associations. Secretary General Kräuter therefore took the opportunity of this conference invitation to forge closer ties with the British and Irish Ombudsman community.

As one of the conference speakers, Secretary General Kräuter informed his British and Irish colleagues about the important role Ombudsman institutions play in the promotion and protection of human rights of refugees; a topic that has come into

the focus of the Ombudsman community since the beginning of massive refugee movements across Europe. Mr Kräuter reported on the on-going efforts made by Ombudsman offices from the most effected countries along Southeast Europe, e.g. through a declaration of cooperation signed in Belgrade (Serbia) and an action plan to develop more concrete ways of action, which was approved in Thessaloniki (Greece) a few months later.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

In the past membership year the IOI General Secretariat once again welcomed many international delegations in Vienna. The IOI Secretary General always takes the opportunity of these visits to introduce the IOI to those who are not yet members and to inform members about the latest developments and future projects and plans. In July 2015, Mr Igli Totozani, **People's Advocate of Albania**, paid the IOI General Secretariat a visit and took the opportunity of this visit to tackle the recurring issue of Ombudsman offices that operate in difficult political or economic circumstances or even under threat. Since this topic has come more and more into the focus of the IOI Board, Secretary General Kräuter appreciated the interesting views and input of Ombudsman Totozani on how the IOI could (re)act in such cases.

A delegation from the Office of the **Croatian People's Ombudsman** came to Vienna at the end of the year. Ombudsman Lora Vidović, who was accompanied by her Deputy Ombudsman as well as an NPM expert and a communication specialist, showed great interest in receiving more information on the future projects of the IOI, especially regarding the area of human rights protection and a possible cooperation with the European Network of NHRIs.

In December 2015, the newly appointed **Polish Commissioner for Human Rights**, Dr Adam Bodnar paid an inaugural visit to the General Secretariat of the IOI. Ombudsman Bodnar was welcomed by IOI Secretary General Kräuter and IOI Executive Director Ulrike Grieshofer. After an introduction to the mandate, the tasks and responsibilities of the International Ombudsman Institute, Ombudsman Bodnar expressed his interest in the various IOI training formats and underlined the importance of international cooperation for the future.

IOI BOARD OF DIRECTORS

ANNUAL MEETING 2015 IN NAMIBIA

The IOI Board of Directors held its annual meeting in Windhoek, Namibia from 21 to 23 September 2015. The event was hosted by the Office of IOI President and Namibia Ombudsman John Walters.

The IOI Board of Directors looked at developments and achievements made in the past membership year and discussed projects and priorities for the year to come. Five new Voting members from the African, the Asian and the Caribbean & Latin American Region were welcomed to the IOI.

The Board furthermore confirmed the Office of the Ombudsman of Thailand as host of the 11th IOI World Conference, which will be held in Bangkok in November 2016. Despite some concern about the current political situation in Thailand, the Board reiterated its full support for the Office of the Ombudsman as it is seen as a fundamental building block in rebuilding democracy.

It was unanimously agreed that the IOI's successful program of regional subsidies will again be made available to members for the membership year 2015/2016. An additional focus of this year's Board meeting were training initiatives for the upcoming membership year as well as a workshops to discuss the problem of Ombudsman facing difficult circumstances, reprisals or even threats and to establish ways for the IOI to support colleagues facing such times of crisis.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

In May 2015 the term of Papua New Guinea Ombudsman Rigo Lua ended. As a consequence, he also resigned from his function as member of the IOI Board of Directors and vacated the position of one of the three Directors of the IOI's APOR Region. APOR Regional President Colin Neave commenced a process within the region to fill this vacancy and confirmed the election of Ms Connie Lau, Ombudsman of Hong Kong as new member of the IOI Board.

Ms Connie Lau was appointed Ombudsman in April 2014, succeeding Mr Alan Lai. She joined the Consumer Council in 1974 and was its Chief Executive from 2007 to 2012. She was widely recognised for advocating protection of consumer interests both at local and international level and has been active in public service as well. Ms Lau also participated in many advisory and statutory bodies such as the Expert Committee on

Food Safety, the Advisory Committee on Travel Agents and the Estate Agents Authority, among others. In the course of her 30-years-experience, Ms Lau acquired profound leadership, management as well as communication skills.

ASIAN REGION

Mr Asad Ashraf Malik, Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan) has been elected as new Director of the IOI's Asian Region in August 2015. Ombudsman Malik will succeed Ms Panit Nitithanprapas, whose term as Chief Ombudsman of Thailand ended in October 2014.

Ombudsman Malik joined the Police Service of Pakistan in 1972 as Assistant Superintendent, served as Commissioner of the Social Security of Sindh and as Chairman of Anticorruption Sindh from 2004 to 2008. In January 2008, Mr Malik was appointed Provincial Ombudsman of Sindh and reappointed for another four year term in January 2014. He served on the IOI Board as the Region's President from 2011 to 2012.

Another vacancy was left among the Asian Directors when Mr Sungbo Lee ended his term as Chairman of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) Korea. At the request of the Asian Region, the IOI General Secretariat carried out an electronic ballot and the new Chairman of the ACRC, Mr Yung-hoon Sung, was elected as one of the three Asian Directors in January 2016.

Before taking office as Chairman of the ACRC, Mr Sung Yung-hoon worked as a public prosecutor for about 30 years in various posts at the Ministry of Justice and the Prosecution Service of Korea, including Deputy Minister for Legal Affairs of the Ministry of Justice.

EUROPEAN REGION

Considerable elections were also held in the IOI's European Region when the term of Polish Ombudsman Irena Lipowicz ended and she also had to leave her role as European Board Member and Regional President of IOI Europe.

The European Region unanimously agreed that Albanian People's Advocate Igli Totozani – who by then had been a member of the European Board at the European level – will take the vacant seat on the World Board. Elections were held to fill the vacancy at the European level and Ms Ülle Madise, Chancellor of Justice of Estonia, was elected as new European member at the European level.

On request of the IOI's European Region, the IOI General Secretariat held an electronic ballot to fill the still vacant positions of the European Regional President and the sole candidacy of Mr Rafael Ribó, Ombudsman of Catalonia, Spain, has been confirmed by majority.

Ombudsman Ribó studied economics and law at the University of Barcelona and holds a PhD in Political, Economic and Business Science from the same university as well as a Master of Arts in Political Science by the New School for Social Research of New York. Mr Ribó served as a Member of the Catalan Parliament from 1980 to 2001 and as a Member of the Spanish Parliament from 1993 to 1995. He has served on the IOI Board of Directors since 2006.

OMBUDSMAN UNDER THREAT

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 our members in this matter in every possible way.

Threats, intimidation and reprisals against Ombudsman institutions are often a result of their work, the increasing efforts they make to protect and promote human rights and the fact that they hold governments to account. While the nature of these threats may vary, the reason for placing them on the institution is often the same, namely to affect its very existence and functioning and to undermine its independence and legitimacy. Any action that is directed towards an Ombudsman institution or an incumbent directly or indirectly and that potentially puts the independent operation and exercise of the Ombudsman's duties at risk can be seen as such impediment or threat to the Ombudsman.

The IOI witnessed different examples of how colleagues may come under pressure or be hindered in the independent and objective exercise of their mandate. Most often they come under attack because they criticize government authorities through their reports. They encounter impediments such as restrictions of budget, staff or mandate or struggle with times of protracted political instability. Some even face calls for abolition and the IOI has seen the closing of offices under the pretence of economic hardship and austerity measures.

The alarming numbers of incidents has led the IOI to discuss the question of how it can support and assist colleagues under threat, while still maintaining the necessary distance to avoid interfering in the political affairs of a State.

A first step in this direction was made when the IOI General Assembly adopted the Wellington Declaration in November 2012, which – among other things –states that *“an Ombudsman diligently fulfilling his/her mandate, shall not be subject to any form of physical, mental or unjustified legal coercion”* and opposes *“any financial restrictions which would limit the independence of the Ombudsman and restrict the ability of an Ombudsman to protect the fundamental rights of all persons.”*

The IOI Board of Directors acknowledged the general need to support member institutions coming under threat, facing reprisals or operating under difficult circumstances as one of the IOI’s core tasks and it has already taken different actions in this regard.

BARCELONA WORKSHOP ON OMBUDSMAN UNDER THREAT

At a workshop on “Human rights challenges now: the Ombudsman facing threats” was successfully held by the Office of the Catalan Ombudsman in Barcelona in April 2016.

The workshop brought Ombudsmen from Europe, Africa, Latin American and the Caribbean together to discuss the contemporary challenges that human rights are facing in general and the important role Ombudsman institutions play in this context. In four thematic sessions topical matters such as the ongoing refugee and migration crisis, the growing security dilemma vis-à-vis recent terrorist attacks or the issue of Ombudsmen acting under threat, were explored and discussed.

Members of the IOI Board of Directors who attended the Barcelona Workshop held an additional meeting on the side-lines of the event to further work on the issue of colleagues who work under difficult circumstances or are openly confronted with reprisals or threats. The IOI is very mindful of such issues and of the necessity to assist members in need. The objective of this meeting therefore was to develop a possible IOI approach to assist Ombudsmen under these circumstances.

FIRTS IOI FACT FINDING MISSION IN POLAND

Possible ways of action for the IOI were discussed during the Barcelona Meeting using examples from various regions of the IOI.

The very specific and topical situation of the Office of the Polish Commissioner for Human Rights convinced the IOI Board to organize the first IOI fact-finding mission to Poland to have a clear understanding of the situation. The Office has seen budget cuts and potential limitations to its mandate in the recent past.

An IOI delegation consisting of 2nd Vice-President Peter Tyndall, IOI Secretary General Günther Kräuter, European Regional President Rafael Ribó, European Board Member Ülle Madise, IOI Executive Director Ulrike Grieshofer and Judith Macaya from the IOI Europe Secretariat travelled to Poland to evaluate the situation and to gain more insight by meeting representatives of NGOs and other stakeholders.

Meetings were held with the presidents or chairpersons of the Constitutional Court, the Supreme Court, the National Judiciary Council, members of the Senate, representatives of Government from the Foreign Ministry as well as with the Plenipotentiary for Civil Society and Equal Treatment, the Director of the Committee for the Defence of Democracy, NGO representatives, the Commissioner for Human Rights, the Ombudsman for Children Rights and ODIHR.

The full programme also included an open debate on the need for Ombudsmen in present-day Europe (which was organised by the Institute of Public Affairs together with the Austrian Ambassador in Poland) and a joint press conference. In organizing this mission, the IOI also endorsed the opinion of European Bodies such as the European Commission and the Commissioner for Human Rights of the Council of Europe.

The IOI delegation will prepare a report about its visit and publish it on its website as well as submit it to all interview partners and relevant stakeholders in Poland.

IOI LETTERS OF SUPPORT FOR COLLEAGUES UNDER THREAT

In its attempt to support and assist Ombudsman colleagues who face difficult situations or threat, the IOI continuously issues letters of support or open statements of solidarity – also once again in the past membership year.

In July 2015, the IOI learnt with great concern that one of its members, the Office of the **Ombudsman for Bermuda**, had come under attack. Ombudsman Victoria Pearman faced damaging remarks made by the Minister of Home Affairs and by a Government

Senator, after the release of her Annual Report and her criticism of the mishandling of a complaint to the Bermuda Ministry of Home Affairs and the Bermuda Department of Immigration.

In close cooperation with the Regional President of the IOI's Caribbean & Latin American Region and with Ombudsman Pearman herself, the IOI drafted a letter of support which was addressed to the Speaker of the House of Assembly as well as the President of the Senate of Bermuda. In this letter, the President and the Secretary General of the IOI clearly expressed their concern about the dismissive remarks made by the Minister and the Senator, which may have the potential of seriously undermining the work of the Ombudsman. They further stressed that this incident was perceived internationally as evidence of a lack of respect for the Office of the Ombudsman. They advised that the acknowledgement of the mandate of the Ombudsman must be encouraged and that a reasoned and professional debate of the Ombudsman's reports must become the order of the day in a functioning democracy.

Another case that became a cause for concern was when the **Public Protector of South Africa**, Adv. Thuli Madonsela, was exposed to open hostility as a result of an investigation into allegations of impropriety and unethical conduct relating to the implementation of security measures at the private residence of the President.

On behalf of the IOI community, President Walters and Secretary General Kräuter expressed their deep concern over this development in an open statement, which was published on the IOI website and also forwarded to Adv. Madonsela for her information and consideration.

In this open statement, President Walters and Secretary General Kräuter stated that Ombudsman institutions are a core element of every democracy and form an integral part of constitutional reality. They clarified that the Office of the Public Protector of South Africa was a long-standing member of the IOI and a well-established institution which enjoys a high regard in the population. Furthermore, the Public Protector's investigation in question was brought before the South African Constitutional Court, which ruled in favour of the Public Protector's findings and confirmed that the remedial action recommended by the Office was binding. Throughout the Ombudsman community this judgment was regarded as a milestone for the relevance and impact of Ombudsman work. The IOI therefore condemned any personal attacks or threats which Public Protector Madonsela had to face due to this investigation and only due to the fact that – in fulfilling her mandate – she served the citizens of South Africa well and contributed to the maintenance of a transparent and accountable administration.

IOI EXPRESSES SOLIDARITY WITH VICTIMS OF TERRORIST ATTACKS

The unprecedented refugee and migration movement of the past year happened in the context of a still prevalent economic and financial crisis. In the midst of this already tense atmosphere, religiously motivated terrorist attacks on civilians led to an increase in security concerns and a shift in public opinion. Xenophobia and racism are on the increase and the problematic development became particularly palpable when several terrorist attacks happened within a very short period of time.

On 13 November 2015 the city of **Paris (France)** faced several coordinated terrorist attacks which hit the national stadium in Saint-Denis, followed by mass shootings in cafés and restaurants and the Bataclan theatre. It was reported that 130 civilians were killed and 352 were injured.

On 22 March 2016 the city of **Brussels (Belgium)** was shaken by suicide bombings which occurred at Brussels Airport and in one of the central metro stations. It was reported that 32 civilians were killed and more than 300 were injured.

On 27 March 2016 – Easter Sunday – a suicide attack occurred at a playground in the city of **Lahore (Pakistan)**. It was reported that 75 civilians were killed and more than 340 were injured – many of them women and children.

On 14 July 2016 a suicide assassin drove a truck into a crowd of people in **Nice (France)**. It was reported that at least 86 civilians were killed and more than 300 injured.

In every one of the tragic incidents listed above, the IOI issued letters of solidarity to the respective national Ombudsman institution. On behalf of the IOI community, President Walters and Secretary General Kräuter extended their heartfelt condolences to the families ripped apart, to those who have lost loved ones during these brutal attacks and to those suffering in the wake of these catastrophes. They further expressed the IOI's solidarity with the people of France, Belgium and Pakistan and stressed the importance of tolerance and international solidarity in times of such crisis and grief.

Unstable situations challenge such international solidarity and often trigger administrative practices and legislative developments that have a potential to violate or infringe the fundamental and human rights of citizens. President Walters and Secretary General Kräuter therefore also called upon their colleagues to be particularly attentive in such times of hardship and concern and to stand up more than ever for tolerance, international solidarity, democracy and the rule of law.

BELFAST CONFERENCE ON HUMAN RIGHTS BASED APPROACH

Ombudsmen and Human Rights Commissioners from around the world gathered in Belfast in May 2016 to attend a two-day Conference jointly hosted by the Office of the Northern Ireland Public Services Ombudsman (NISPO) and the Northern Ireland Human Rights Commission (NIHRC).

The Conference “Human Rights – a 21st century approach to the work of Ombudsmen” was supported by the International Ombudsman Institute (IOI) to facilitate the international sharing of the outcomes and learning from a ground breaking project by the two Northern Ireland bodies.

The project, to develop a step-by-step manual for the clear application of the rights of the individual in the complaints handling process, took the NIPSO and NIHRC three years to complete. The outcome of this project – which was partly funded by the IOI – is a comprehensive human rights manual that has also been endorsed by the UN High Commissioner for Human Rights.

Commenting on the success of the Conference Northern Ireland Public Services Ombudsman Marie Anderson said: “We are absolutely delighted with the response we have received from speakers and delegates alike. It really was our pleasure to welcome so many colleagues from the international Ombudsman communities to Belfast and to be able to share with them the practical application of our Human Rights Based Approach and Manual.”

European Ombudsman Emily O’Reilly, who was a keynote speaker at the event, stressed the fact that Ombudsmen throughout the world perform a crucial human rights function. She further noted that it was a fitting time for the Ombudsman community to reflect on its role and potential, particularly at a time when the complacency about the strength of fundamental values in many EU member states is being challenged and where elsewhere in the world the rights of so many are still grossly violated.

The endorsement of this project by the United Nations, clearly demonstrated the importance of the project for the international community. The Conference provided a very valuable opportunity to present the outcome of this very hard work to a prestigious and informed audience and to receive constructive feedback.

11TH IOI WORLD CONFERENCE IN BANGKOK

The IOI's efforts this year were also concentrated on preparations for the most important event in the Ombudsman community: the 11th IOI World Conference. Pursuant to the IOI By-laws *"A regular meeting of the Voting members (the General Assembly) shall be held in conjunction with each International Ombudsman Conference, at least every four years."*

At its last meeting in Namibia, the IOI Board of Directors confirmed the Office of the Ombudsman of Thailand as host of the 11th IOI World Conference, to be held in Bangkok (Thailand) from 14 – 19 November 2016.

The IOI Board also took necessary steps towards implementing a comprehensive reform regarding the election of the IOI Executive Committee. A final draft for such an electoral reform was to be presented to the IOI General Assembly in Bangkok for its approval.

Despite concerns voiced about the current political situation in Thailand, the IOI Board of Directors reiterated its full support for the Office of the Ombudsman as it is seen as a fundamental building block for the countries possible return to democracy.

In preparation of this World Conference, IOI Secretary General Günther Kräuter also paid a visit to the conference host, the Office of the Ombudsman of Thailand, at the beginning of 2016. He took the opportunity of his visit to receive a progress report on the conference preparations, but also to talk to several journalists about this important IOI event.

In his interview with the Thai media, IOI Secretary General spoke about the IOI's purpose and principles, highlighted the core responsibilities of Ombudsman institutions as control mechanisms of public administration and human rights and spoke out in favor of the importance of creating independent institutions to protect and promote fundamental and human rights. He further mentioned plans to present a "Bangkok Declaration" to the General Assembly for its endorsement and approval, with a view to strengthening the concept of independent Ombudsman institutions and to present a clear statement for democracy and the rule of law. The interview was published on 28 March 2016 in the print and online edition of "The Nation", Thailand's biggest English newspaper.

HISTORY OF THE IOI

At the Board meeting in Namibia in September 2015 the Board decided to commission Professor Richard Carver, a highly regarded expert, with the task of writing the “History of the IOI”. This decision was based on a recommendation by the Editorial Board, composed of former IOI Secretary General Peter Kostelka, Howard Sapers (Canada), Diane Welborn (USA), current IOI Secretary General Günther Kräuter and Tom Pegram, as external expert from the Global Governance Institute at the University College in London.

The intention is that the history of the IOI portrays the development of the IOI in the wider historical context of Ombudsmanship, thereby incorporating personal narratives, interviews with key personalities and photographs to make the publication a vivid and lively assessment of the IOI’s origins and developments.

Professor Carver started his research in the second quarter of 2016 by consulting printed sources in the Bodleian Library in Oxford. In July 2016, he travelled to Vienna in order to work in the IOI archives. He was able to conduct a broad review of the materials in the archive and – with the support of the IOI General Secretariat – to scan a great number of documents (mainly Board records). Additionally, he was able to interview Günther Kräuter and Peter Kostelka, focusing on current developments of the IOI and the review of the IOI’s functioning after the transfer of the Secretariat from Edmonton, Canada, to Vienna in 2009.

In September 2016, supported by a regional subsidy travel grant from the North American Region of the IOI, Prof. Carver travelled to Edmonton, Alberta, and Vancouver, BC, to conduct interviews. He met with six former IOI officials with experience covering the period from the founding of the Institute in 1978 to the transfer of the secretariat in 2009.

Prof. Carver intends to return to Vienna in order to do some more research in the archives and is planning to conduct a series of Skype interviews with former and present Board members and other key figures in the IOI’s history in the coming months.

IOI CONTRIBUTION TO DEMOCRACY MATTERS CAMPAIGN 2015

As the only global organization for the cooperation of more than 175 independent ombudsman institutions from over 90 countries worldwide, the IOI Secretary General was invited to participate in the 2015 Democracy Forum on the topic of “Accountability as a Central Element of Deepening Democracy”. Since Mr Kräuter was not able to attend the event, he happily agreed to contribute a guest column to the Democracy Matters Campaign 2015 instead.

In his guest column, Secretary General Kräuter stressed the importance Ombudsman institutions play as a core element of democracy. Ombudsman institutions are established in most countries. As parliamentary control bodies acting on a national, regional or local level, they form an integral part of constitutional reality and are a crucial element for the sustainable functioning of democracy. They contribute significantly to implementing the rule of law. They are an important mechanism to make actions of governments more transparent and their administration more accountable. As a consequence, fostering democracy inevitably means strengthening Ombudsman institutions.

He further stated that topics such as the privatization of public services and the support of colleagues working under difficult circumstances or even under threat have become some of the IOI’s most recent areas of activity and concern.

Democracy Matters is a global conversation to discuss accountability as central element of deepening democracy and hosted by Devex, in partnership with the International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA). IDEA is an inter-governmental organization whose program aims to provide knowledge to democracy builders, to provide policy development and analysis and to support democratic reform.

REPORTS FROM THE REGIONS¹

AFRICAN REGION

The **Ombudsman for Botswana** has opened a branch office in the North Western part of the country. The Office created a Public Education Unit, which carries out education activities countrywide. The Botswana Ombudsman Act of 1995 is currently being reviewed with the aim of incorporating a human rights mandate. The Office's landmark case concerned a complaint received in 2001 in relation to the denied allocation of a commercial plot. The denial was by decision of a Minister and due to false allegations against the applicant. The complainant pursued the matter with four successive Ministers to no avail. After the Ombudsman's investigation, the complainant was finally allocated the plot in 2016 and – as by the Ombudsman's recommendation – only paid the purchase price prevailing in 2001 as opposed to the price in 2016. The most significant challenges for the Office were budgetary constraints and the loss of experienced staff that left the Office for better paid jobs.

Following the popular uprising of October 2014, the **Ombudsman of Burkina Faso** was involved in the reconciliation process to lead to peaceful elections in December. The effective operation of the Office in a context of political and military crisis was difficult, as the law strictly prohibits the Ombudsman to deal with general political problems in the country. The most important cases investigated by the Office included a case of frequent malfunction in medical gases provided by the health service (attributable, for example, to old equipment), a land dispute around the demarcation of land to house a university and a conflict between two neighbouring villages about the establishment of a school.

The **Ombudsman of Ivory Coast**, carried out "The Great Love" community meetings, during which he worked in the towns of Korhogo, San-Pedro and Bouaké and dealt with many chieftaincy conflicts and land disputes. The most important milestones achieved by the Office are the creation of a service responsible for child protection within the Office and an increase in cases of successful mediation. Challenges faced by the Office included the management of disputes over rural land and the involvement of the administration in the investigation of requests to the Ombudsman.

The **Ombudsman for The Gambia** carried out a nationwide information campaign on the role and function of the Office using print and electronic media, workshops and ministerial meetings. The Office was able to create more awareness, ensured that its services are easily accessible, extended its coverage at regional offices by posting more staff and designed a service rule and an accounting manual. The Ombudsman

1) all contributions were made by the respective Regional President

investigated the alleged failure to prosecute an alleged murder case, the unlawful dismissal of a prison officer and claims for social security benefits for 244 workers.

The **Commission on Administrative Justice (Ombudsman)** in **Kenya** handled over 177,936 complaints of various forms with a resolution rate of 82% of the cases. The Office issued more than ten advisory opinions to various government agencies geared towards improvement of public administration and held a colloquium of African Ombudsman institutions, which provided a platform in the continent to share experiences and for which the Office published and disseminated a report with the support from the IOI's regional subsidies programme. The Commission further launched a toll free line which enables the public to lodge complaints with ease. It developed guidelines and a manual on "Alternative Dispute Resolution" to assist public institutions in strengthening their internal complaints handling mechanisms. The Commission received an additional mandate to enforce and oversee compliance with the right to information pursuant to the newly enacted Access to Information Act of 2016. The main challenges faced by the Office are the decentralization of Ombudsman services (the Commission does not have a physical presence in all 47 counties of the Republic) and difficulties in ensuring full implementation of Ombudsman recommendations.

The **Ombudsman** of the **Kingdom of Lesotho** undertook visits to institutions of higher learning to share information on the role and functions of the Office while it also reviewed a complaints procedure manual and drafted and produced the Office's Strategic Plan. The Office furthermore undertook the process of reviewing and making proposals for the amendment of the Ombudsman Act Rules with the view to enhancing the Office's autonomy, removing duplicated mandate areas and ensuring enforcement of the Ombudsman's decisions.

The **Ombudsman** of **Malawi** undertook capacity building, reviewed its strategic plan and launched an Ombudsman Service Centre as well as its website. The Ombudsman conducted the first systematic investigation on a complaint against a public office. This was done in line with the repositioning agenda that the Office is currently advancing with the specific focus of redressing systematic issues in public service. Challenges faced by the Office include an insufficient number of case handling personnel, funding inconsistencies, unresponsiveness by some public organs and delays in responding to the Ombudsman's correspondence.

The **Ombudsman** for **Namibia** is a multifunctional office which shifted its emphasis to human rights education and awareness raising campaigns in the reporting period. However, the major activity remains the investigation of complaints. The Office received 3,961 complaints in 2015, of which the Office managed to resolve 73%. The Ombudsman visited police holding cells and prisons in nine out of 14 regions and carried out community visits to listen to people's concerns. Milestones achieved by

the Office include a human rights awareness campaign on “My school, my rights, my responsibility” and training workshops for police officers carried out by the Office nationwide, which resulted in a manual on the prevention of torture for police officers. The Office also drafted amendments to the Ombudsman Act and submitted them for adoption by Parliament. The Ombudsman investigated allegations of fraud and maladministration by officials in the Ministry of Agriculture, Water and Forestry as well as the misuse of public funds by officials of the Ministry of Education.

The **Public Grievance Chamber (Ombudsman) of Sudan** achieved the approval of the Public Grievance Chambers Act of 2015 by the National Assembly and the approval of five regulations that organize the activity of the Office. It considered and determined 170 complaints as general grievances against state organs and investigated corruption cases that were revealed by inspections or set out in mass media. Challenges faced by the Office include a lack of training (both locally and internationally), insufficient staff numbers to cater for the demand of the Office and inactive mechanisms for combating corruption in the country.

The **Western Cape Police Ombudsman (South Africa)** is the first office of its kind in South Africa. In an effort to promote its existence and to disseminate information about its work, the Office embarked on a series of road shows throughout the region, which were complemented by a radio campaign. Regular meetings are held with the Provincial Police Commissioner and with Police Cluster Commanders (there are 16 clusters comprising of 153 police stations). The South African Police Services (SAPS) is just one entity within the greater criminal justice value chain; inter-departmental relations are therefore essential in the fight against crime and to ensure professional policing in the region. An additional success has been the creation of an electronic system known as Complaints Management System, as well as the development of a website to file complaints online. Some of the major cases investigated to date are primarily those of poor investigation by the SAPS. The Office has also received many complaints of missing person cases, where SAPS has not acted appropriately or on time.

The **Commission for Human Rights and Good Governance of Tanzania** developed a comprehensive national human rights action plan including dissemination, awareness creation and monitoring of implementation. The Office conducted public inquiries on the right to property with specific attention on land disputes, monitored juvenile justice in detention facilities and undertook comprehensive awareness campaigns and training on the National Human Rights Action Plan. The Commission investigated a total of 568 complaints on violations of human rights of which 130 were concluded and resolved. The major cases of the Office in the last year included an investigation into police force brutality against one political party demonstration in Dar es Salaam. The main challenges faced by the Office include inadequate budget and working facilities,

the lack of timely response from authorities and the non-willingness to implement the Commission's recommendations.

The **Public Protector of Zambia** saw a transition of the institution from an executive to a parliamentary model. The enactment of the Public Protector Act No. 15 of 2016 has provided a stepping stone for the Institution: it abolished the Commission for Investigations and replaced it with the Office of the Public Protector. The mandate has been realigned and due consideration was given to recent developments in Ombudsman practice and procedure. The legislation has a clear focus on providing services that regulate bad administration and poor governance practices in the Zambian public service. This is coupled with the power to rectify and remedy all forms of injustices occasioned by various public authorities and the ambition to set standards to improve the public service delivery system. Despite these positive changes and the widening of the mandate, the Office continues to be the lowest funded in Zambia. The Office is also still centrally located in the capital city of Zambia. This makes accessibility to the services of the Ombudsman difficult for individuals who reside in the country. However, under the current constitutional dispensation, the Office will be expected to devolve to the provinces and districts. The resultant effect is that the operations of the institution will be enhanced in terms of outreach and case resolution capacity.

ASIAN REGION

In 2015 the **Commission Against Corruption (CCAC) of Macau** received 1155 complaints. During the period the CCAC reviewed the legality and rationality of administrative work, enhanced the capacity of staff to handle administrative complaints by providing them with various training (staff were also sent to attend the supervision training courses at China Academy of Discipline Inspection and Supervision), analysed and followed up cases and conducted in-depth reviews of the external services and internal operations of the departments concerned.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission** of the **Republic of Korea** received a large number of complaints through its very well established e-People system – an online channel for filing a civil petition. Numerous complaints were also consulted through the 110 Government Call Centres. By serving as a mediator on site, the ACRC also resolved complaints that are related to the interests of a large number of citizens, or that lead to huge social impact. The ACRC also operated “Onsite Outreach Program”, a programme designed to directly listen to and resolve people's difficulties on-site. Some of the most important activities of the ACRC were – amongst others – the improvement of about 45 legislations and administrative systems that caused public inconveniences and grievances, the development of an institutional foundation to eradicate corrupt practices that violate peoples' rights, the signing of a Memorandum

of Understanding with the Commonwealth Ombudsman of Australia and the revision of the “Act on the Protection of Public Interest Whistle-blowers” to increase the number of rules and regulations, to protect public interest whistle-blowers. The ACRC was further involved in the preparations for the 2017 General Assembly Meeting and Conference of the Asian Ombudsman Association (AOA), which will be hosted by the Ombudsman of Gangwon Province (Korea).

The **Administrative Evaluation Bureau**, Ministry of Internal Affairs and Communications of **Japan** hosted the AOA Board meeting on 7th March 2016 and the International Forum on “Administrative Grievances and the Ombudsman” as well as an international training workshop for Asian Ombudsmen from 8 to 10 March 2016, in Tokyo. The latter was attended by Ombudsmen from Africa, Europe, Asia and Australasia and the Pacific who took part in a panel discussion on “Enhancing transparency and responsiveness in public administration”. The Office subsequently conducted an international training workshop for Asian Ombudsmen on the theme of “Watchdogs Bark – Systemic Investigations” and “Administrative Oversight in Japan”, which was attended by more than 80 Ombudsmen and their staff from 27 organizations in 23 countries and regions.

The Office of the **Ombudsman of Thailand** organized an international seminar on “Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation” in Bangkok for IOI and AOA member institutions to commemorate the 15th Anniversary of its establishment. The Office furthermore signed a Memorandum of Understanding with the Chief Ombudsman of the Republic of Indonesia with the aim to strengthen collaboration in the development of complaint handling systems, resolution of difficulties and promotion of common interests and rights of nationals residing in both countries.

The **Integrity and Anti-corruption Commission (JIACC), Jordan** has established new directorates and units such as (1) the Ombudsman Directorate for verification of all complaints relating to the civil service, public administration, personal rights, security and military, (2) the Directorate of complaints and grievances for handling the overall functions of receiving complaints, simplifying procedures and making available brochures and flyers, (3) the Special functions Unit responsible for undertaking important tasks relating to the fight against corruption and (4) the Whistle-blower and Witnesses Protection Unit for receiving protection requests and ensuring concealment of such requests and any other data relating to the identity of a witness, informant or expert.

The **Federal Ombudsman of Pakistan** undertook various activities and achieved several important goals. In the year 2015 alone the total workload (backlog and fresh complaints) was 60,371 complaints; 55,329 were disposed of and every complaint was decided within 60 days. The Office ensured that “One Window Facilitation Desks” were

established at seven International Airports of Pakistan for resolution of complaints from Pakistanis living overseas. The Federal Advisory Committee on Reforms and Speedy Complaints Resolution was constituted to formulate proposals for extending the outreach of the Ombudsman system to the grassroots level. The outreach has been extended to District and sub-District levels nearer to where complainants live through an innovative system called Swift Complaint Resolution which envisages the resolution of complaints within 25 days. The Pakistan's State of the Children Report for 2015 has been published and the World Day against Child Labour was organized by the Office in 2015 in collaboration with UNICEF and ILO. On the international level, the Office of the Federal Ombudsman of Pakistan hosted the 14th Conference of Asian Ombudsman Association, the AOA General Assembly and 17th AOA Board Meeting in Islamabad in November 2015. Seventy four delegates from 23 Ombudsman entities attended the Conference, which had the theme of "Challenges of Ombudsmanship". In his capacity as Regional President of the IOI's Asian Region, the Federal Ombudsman of Pakistan attended the regional meeting of the IOI's Asian Region in Tokyo in March 2016.

The **Federal Tax Ombudsman (FTO)** of **Pakistan** increased the number of regional offices from five to nine, in order to facilitate citizens' contact with the Office. Under a country-wide outreach program for creating awareness amongst small traders and trade bodies, a team of advisors of the FTO visited several business centers throughout the country. The FTO furthermore constituted special committees to investigate the problems and issues relating to Tax Administration in different areas, especially in relation to delay in proceeding Tax Refund Claims and recommended corrective measures suggesting systemic improvements. The Office, as its President also coordinates amongst the twelve Ombudsman Members of the Forum of Pakistan Ombudsmen on matters of common interest.

The **Ombudsman of Balochistan (Pakistan)** organized three seminars of national level and attended the regional meeting of the IOI's Asian Region. The Office established within its office premises, the Provincial Commissioner for Children and introduced a well-equipped toll free call centre.

In order to improve the effectiveness of the grievance handling system, the **Ombudsman** of the Republic of **Indonesia** asked each Ministry/Agency/Local Government to develop a Grievance/Complaint Management Unit and to integrate it with the National Public Service Complaints System (SP4N), which has now been incorporated in all ministries and agencies of Indonesia.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

Including the complaint cases brought forward from the previous year, the **Ombudsman of Hong Kong (China)** processed a total of 6,112 complaints. The Office maintained a high level of successfully mediated complaint: a total of 21 Government departments and public organizations voluntarily participated in resolving complaints by mediation. The Office completed a total of eight direct investigation reports which concerned issues of immense public interest, e.g. on the method of calculating waiting time for public rental housing or the Government's implementation of strengthened control of exhaust fumes from petrol and liquefied petroleum gas (LPG) vehicles. The Ombudsman made a total of 277 recommendations to Government departments and public bodies, around 85% of which have already been accepted. A new section called "Selected cases relating to Code on Access to Information" was added to the Ombudsman's website to enhance the public's understanding of their right to information. To promote the Ombudsman's work, the Office collaborated with the local media to produce a 5-episode TV programme named "The Ombudsman's Special". These episodes covered the subject of the Ombudsman's jurisdiction, information relating to secrecy and privacy and the Code on Access to Information and mediation. It was broadcast on TV and online channels as well as social media platforms; a new series of eight episodes is in progress for launch in 2017.

The **New South Wales (NSW) Ombudsman (Australia)** continued to collaborate with other offices, e.g. by hosting visits from Papua New Guinea Ombudsman Michael Dick or a delegation from the Ombudsman of Indonesia. In cooperation with the Commonwealth Ombudsman, training was delivered in Vanuatu on "Strengthening Skills in Administrative Investigations". The Office completed the Ombudsman Starter Kit project, developed in conjunction with the Western Australia Ombudsman and with funding from the IOI's regional subsidies programme. In the reporting year the NSW Ombudsman received 41,535 new matters across its jurisdiction. In addition to handling complaints and inquiries, the Office administered schemes to identify and respond to workplace child abuse and abuse and neglect of people with disabilities. The most significant projects of the Office include hosting a forum for more than 800 people working with children to promote best practices in preventing and responding to reportable conduct, tabling a report fostering the economic development for Aboriginal people or providing input to a quality and safeguarding framework for the National Disability Insurance Scheme.

The **Northern Territory Ombudsman (Australia)** received 2,562 approaches from citizens. Areas giving rise to the most approaches were police conduct, correctional services, energy and water providers and public housing. Indigenous Australians make up 30% of the Territory population. The Office therefore finalised a major investigation into billing and debt management practices in an urban indigenous community and

started an own motion investigation into the use of indigenous interpreters by public authorities, aimed at identifying current best practice and areas for improvement. During the year, the Office participated in a Law Reform Committee reviewing interaction between people with mental health issues and the Criminal Justice System, provided a detailed submission to a review of the Department of Correctional Services and commenced a function to oversee police involvement in controlled („undercover“) operations.

The **Queensland Ombudsman (Australia)** continued its focus on the efficient and timely resolution of complaints. The Office dealt with 11,294 contacts and finalised 6,919 complaints, of which 67% were finalised within 10 days of receipt and 94% within 30 days. Two major investigations of the Ombudsman dealt with action taken by authorities to regulate noise emissions from a lakeside motor racing circuit and an investigation into the quality of workplace death investigations conducted by the Office of Fair and Safe Work Queensland. The Office also delivered 162 training sessions to 2,616 public sector officers. Training covered good decision-making, effective complaints management and ethics in the public sector. The Office also saw an increase of 9% in the number of Public Interest Disclosures (PIDs). Of the 585 PIDs reported, 88% were about corrupt conduct.

The **South Australian Ombudsman** received 3,980 complaints and finalised 3910 of them. The Office’s new jurisdiction over complaints arising from the state worker’s compensation scheme commenced in July 2015 and the Office received 424 complaints within this new jurisdiction. The Office issued a total of 87 recommendations to remedy administrative error and maladministration; 97% of these recommendations have been accepted. Complaints by prisoners represent a third of all complaints relating to a state government agency. In recognition of this, the Ombudsman undertook a schedule of visiting all 10 prison facilities including a juvenile training centre and met with the prisoner committees that are representative of prisoners in each facility with a view to discussing their concerns and increasing awareness of the issues that are relevant to them.

Legislative reforms, which the **Victorian Ombudsman (Australia)** has been seeking since 2014, have now been made, with the passing of the Integrity and Accountability Legislation Amendment Act 2016. This now allows the Office to share information with agencies. It also abolished the requirement that complaints to the Ombudsman be in writing, which for decades has been an unnecessary barrier to the public. The Office is now able to make informal enquiries into protected disclosure (whistle-blower) complaints before deciding whether to investigate. Complaints remain at record high levels (39,470); formal enquiries and investigations were similar to the previous year (3,012). Among those completed were some very substantial investigations, including one into the rehabilitation of prisoners in Victoria, and the reporting of abuse in

the disability sector. The Ombudsman's reports have traction; the prisons report in particular generated much public debate.

The continuation of the **Western Australian Ombudsman's** major complaint resolution improvement programme (introduced in 2007) resulted in 95% of complaints being finalised within three months. The Office undertook the role of Energy and Water Ombudsman, where it provided timely resolution of complaints as well. A report was tabled of a major own motion investigation into issues associated with violence restraining orders and their relationship with family and domestic violence fatalities. The report made 54 recommendations to four government agencies about ways to prevent or reduce domestic violence fatalities, all of which were accepted. The Ombudsman significantly enhanced awareness and access to the Office for children and young people through a range of mechanisms, including a new visiting program to vulnerable groups of children in the child protection system, a new youth space on its website and youth-friendly publications.

The Office of the **Commonwealth Ombudsman (Australia)** experienced considerable change: it successfully transitioned the Private Health Insurance Ombudsman function into the office and saw a significant expansion of its oversight responsibilities with the commencement of the Government's data retention reforms. The Office also developed and launched its new brand and website, which is designed to facilitate smartphone and tablet usability. The Office supports the rule of law in the region by working to enhance the capacity of Ombudsman and similar organisations in the Pacific and Indonesia. In May 2016 the Office hosted meetings of regional Ombudsman groups in Melbourne. The event commenced with the Pacific Ombudsman Alliance members meeting and included a very successful Australasian and Pacific Ombudsman Conference.

The **Ombudsman Tasmania (Australia)** remains one of the more diverse Offices in the country. As well as being the Parliamentary Ombudsman, it is also the Health Complaints Commissioner, the Energy Ombudsman, Tasmania's de facto Information and Privacy Commissioner, the Principal Mental Health Official Visitor and the Coordinator of the Prison Official Visitor Scheme as well as the inspection entity under the Police Powers (Controlled Operations) Act 2006. Work in the general Ombudsman jurisdiction followed the trends of previous years with 1775 inquiries received and 761 complaints, 115 of which were out of jurisdiction. The Office commenced an own motion investigation into the practice of strip searching female detainees.

The **Control Yuan (CY) Taiwan** mainly takes charge of receiving citizen complaints and investigating maladministration of government agencies as well as negligence of civil servants. Unlike other Ombudsman systems in most of other countries, the CY obtains coercive powers of proposing corrective measures and impeachment. In total,

the CY received 6,347 complaints from citizens and issued 124 investigation reports during the year, with corrective measures carried out in 39 cases and impeachments in 21 cases; 22 government officials were impeached. The CY is also responsible for handling anti-corruption tasks such as asset disclosure of high-ranking officials and political donations received by political parties or candidates. The CY's work has also much to do with human rights and it will continue to supervise the administration to enforce international human rights covenants.

The **Commissioner for Public Relations (Ombudsman)** of **Tonga** investigates complaints about all of the Government of Tonga's ministries and organizations, provides advice and guidance to ministries and organizations on issues relating to good administration and complaint-handling and provides training in conducting investigations and complaint management. Even though the Office has been in existence since 2001, it is noted that it was only in the past year that it has received the recognition and support it needed to be an effective organization. Following the appointment of the new CEO the Office made it a priority to focus on awareness and outreach programs to actively engage the public to understand the mandate of the Ombudsman. These outreach efforts include radio and TV interviews, information meetings at town halls and consultations with government departments.

The **Ombudsman** of **New Zealand** embarked on two initiatives which could dramatically shape the public sector agencies response to the Official Information Act. For some time, the Office has been signalling that it would start to publish statistical information about official information complaints received. The aim is to increase transparency around agency compliance with the Official Information Act and encourage good practice. The other initiative is to support the new State Services Commissioner's leadership role in promoting good processes and decision making within state sector agencies when managing requests for access to official information. The Ombudsman also visited 42 places of detention and made 198 recommendations for improvement under the Crimes of Torture Act. In March 2016, one of the Principal Advisors of the Office took part in a two-week secondment to assist the Office of the Ombudsman, Tonga. The Office furthermore held a two-day staff conference and a one-day symposium for the Ombudsman from Samoa and Tonga.

The **Ombudsman Commission** of **Papua New Guinea** took steps to address its manpower issues by filling in executive, senior and middle management positions. The Commission also made efforts to operationalize its office in the Autonomous Region of Bougainville and completed its consultation and awareness programme in 2016. Towards the end of 2015, the Commission celebrated its 40th Anniversary. Due to budget constraints, the Commission was not allocated its approved quarterly budget on time. Despite these financial constraints the Office was able to carry out its mandated duties. The delay in appointing the Chief Ombudsman has been

an inevitable concern. Non-cooperation by politicians and bureaucrats has often hindered the Ombudsman's investigation process. Reports with recommendations for Parliament are most often tabled but not implemented.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The **Ombudsman of Sint Maarten** obtained an important victory in the Constitutional Court when on the basis of a case presented by the Ombudsman, the Court struck down the National Ordinance on establishing an Integrity Chamber to investigate integrity breaches by persons holding public office on the grounds that proper procedures outlined in the Constitution had not been adhered to when establishing the new law. The Ordinance had been approved by Parliament and ratified by the government in August 2015 but the Ombudsman argued that such a law, though necessary, should respect the fundamental rights of those to be investigated as well as persons involved in the process of such investigation. The end result was that the law was revoked in its entirety and a new draft would have to be prepared.

The Office of the **Complaints Commissioner (Ombudsman) of Turks & Caicos Islands** launched an educational campaign to make the public aware of the rationale for the establishment of the office. It was noted that, in order to achieve positive results in resolving complaints it was necessary for the Office to develop strategies in conjunction with Government agencies that would address the needs of the public in order to ensure that the highest standards of public service were met. The Office participated in the Integrity Commission's Annual Anti-Corruption Day where it had a booth and gave a well-received presentation on the Commission's functions. Additional funding enabled the Office to recruit additional staff.

The **Ombudsman of Trinidad and Tobago** tabled a special report in the House of Representatives and in the Senate at the end of 2015. This concerned a complaint which was first brought to the Ombudsman in 2006 seeking assistance to be relocated from his home by the Housing Authority and that consideration be given to his request that payments on his first mortgage be used to offset subsequent mortgage payments on his relocation. In spite of numerous requests to the Housing Development Corporation (HDC) nothing was done to remedy the situation. The HDC held the position that it did not consider itself liable to effect repairs on the said property as it was no longer owned by the HDC but it was a private residence. The Ombudsman disagreed and believed that it was unfair to state that the property was no longer owned by the HDC but was a private residence since a mortgagor did not own the mortgaged property until the mortgage debt had been satisfied. Therefore, a recommendation was made that the HDC review its earlier position with respect to the relocation of the complainant to another property. Having regard to the length of time spent pursuing

the matter and the fact that there had been no response from the HDC on this matter, a special report was laid in Parliament. The Office awaits the outcome of this matter.

In 2014, the **Ombudsman of Curacao** began an own initiative investigation into the behaviour of the Minister Plenipotentiary of Curacao (MP), which raised serious concerns about the MP's integrity as a representative of the Curacao Government in the Netherlands. Informants had provided several documents and the MP had also been interviewed. The resultant report on the interview was forwarded to the MP who did not comment it. The Ombudsman then prepared a Memorandum of Provisional Findings which was forwarded to the Minister of General Affairs whose response said that the Ombudsman had acted against the system of the law by initiating an integrity review against a government official, who had already been subjected to an elaborate integrity review as a candidate Minister. Subsequently, the Minister Plenipotentiary sought the disclosure of the informants' names in order to examine them, but the Ombudsman refused to do so. The court was asked to rule on whether the names of the informants whose statements were part of the investigation file should be disclosed. It was alleged that the Ombudsman had acted unlawfully by making use of anonymous informants and failing to provide the Minister with relevant documents. This was in violation of Article 6 of the European Convention on Human Rights and the principles of proper government and conventions. The Ombudsman argued that, if high-ranking persons within an organisation were treated in a humiliating manner, those officials would be reluctant to voice any criticism of the organisation. Therefore, an *ex-officio* investigation by the Ombudsman was a last resort. Such investigation would have little effect if the "whistle blowers" were subject to interrogation or other action by the person from whom they expected reprisals. In light of the nature of the investigation and the reasons for not revealing the identities of the informants, the Ombudsman had not acted unlawfully. The Court gave judgment in favour of the Ombudsman and the Minister Plenipotentiary was ordered to pay costs.

The **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)** in her capacity as Provincial Advocate for Children and Teenagers together with the Chairperson of the Water Department of the National University of Rosario made a recommendation that the Province recognise the right to potable water as a "human right" and enact a law so as to ensure that the public have access to drinking water that is suitable for human consumption and free in public areas such as bars, hotels and restaurants. The Ombudsman also presented her second Report on the Rights of Children and Adolescents. At a meeting held in June 2016, the Ombudsman and the Minister of Energy and Mining spoke of the difficult situation facing the various provinces in light of the increase in rates for the provision of public services. At that meeting, other regional Ombudsman Offices delivered a petition which outlined their deep concern at the significant impact the increased rates for public utilities such as water, electricity, natural gas and sanitation has had on their communities. It was stressed

that public services are essential services and that the state is obliged to provide basic and elementary social needs. Provision of essential public services is closely linked to the realization of human rights and the development of a decent life through poverty eradication, the promotion of good health and an adequate supply of food. Therefore, the rates imposed for these services should be fair and reasonable. In conjunction with the IOI and Queen Margaret University, the Office organised a training on “The right approach to the work of the Ombudsman”. The course was attended by Ombudsmen and representatives from Panama, Brazil and several provinces in Argentina. It was the first Spanish training session conducted in Latin America.

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 (Spain/Catalonia), Catherine Bruecker (Belgium), Lucia Franchini (Italy/Toscana), Peter Tyndall (Ireland), Nick Bennett (Wales), Ülle Madise (Estonia), Reiner Van Zutphen (The Netherlands) and Iglj Totozani (Albania). Due to a tie between the last two candidates, another electronic ballot was organized and Mr Van Zutphen was elected to the European Board. Finally, a third electronic ballot was carried out to elect the positions of the Regional President. Catalan Ombudsman Rafael Ribó was elected as European President and Catherine de Bruecker, Federal Ombudsman of Belgium, as the region’s Vice-President.

A **resolution strengthening the institution of Ombudsman in Europe** (Resolution 1959/2013) passed by the Parliamentary Assembly of the Council of Europe, is the culmination of the work initiated by the Council of Europe and requested by IOI-Europe. During the drafting process, IOI-Europe was closely in touch with the head of the Council of Europe. The resolution refers to all the previous recommendations of the Assembly, with a particular emphasis on the independence of the Ombudsman. It is important to stress that point six of the resolution explicitly claims the need to avoid budgetary cuts that may result in the loss of independence of the Ombudsman or even in its extinction. The resolution explicitly maintains the necessity of having Ombudsman institutions at the national or regional level in order to monitor the different administrations and executive authorities which enforce the law.

Once a year (i.e. in 2012, 2013 and 2015), European President Rafael Ribó attended the **Venice Commission** to report on Ombudsman developments and to update the Commission on threats to these institutions. A report analyzing the situation is going to be launched by the Commission.

The Catalan Ombudsman and President of IOI Europe of the IOI organized a **Workshop on Human Rights Challenges** in Barcelona in 2016 to gather different views on how a new global scenario is emerging for Ombudsman Offices and to raise awareness about challenges human rights defenders face nowadays, such as security concerns, the refugee crisis, continuing migratory movements, racism and xenophobia. There was consensus that Ombudsman institutions – both as individual entities and through different networks – should take a firm position for the defence of human rights and should be committed to fight against any regression in rights. They further highlighted that migration flows should be addressed with respect to the rights and ratified international treaties (incl. the Geneva Convention of 1951) and especially in relation to the rights of children. They called for decisive actions against xenophobia and intolerance and recommended that the European Union should host the greatest possible number of refugees and migrants and ensure that their human rights are acknowledged.

On behalf of the IOI, Catalan Ombudsman Rafael Ribó participated in a **Conference in Paris** in June 2016. The conference was organized by the French Ombudsman in cooperation with AOMF, AOM and ENOC and dealt with the topic of the “Protection and future of migrant children: a challenge for Europe”, the situation of migrant children in Europe and the notable deficiencies in effectively protecting the needs of these children. Mr Ribó contributed to the closing session of this conference and presented the conclusions that had emerged at the Barcelona workshop in the same year.

From 18 – 20 July 2016 an IOI delegation carried out a **Fact Finding Mission to Poland** to analyse the impact of the current constitutional situation on the Office of the Polish Commissioner for Human Rights, whose office has seen budget cuts and potential limitations to its mandate in the recent past. The delegation consisted of IOI Europe President and Catalan Ombudsman, Rafael Ribó; IOI 2nd Vice-President and Ombudsman of Ireland, Peter Tyndall (now IOI President); 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. Meetings were held with the presidents or chairpersons of the Constitutional Court, the Supreme Court, the National Judiciary Council, members of the Senate, representatives of Government from the Foreign Ministry as well as with the Plenipotentiary for Civil Society and Equal Treatment, the Director of the Committee for the Defence of Democracy, NGO representatives, the Commissioner for Human Rights, the Ombudsman for Children Rights and ODIHR. In 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 of a lack of respect and support for accountability mechanisms, the Polish Constitution, international best practice and the rule of law.

The **11th IOI World Conference**, held every four years, took place in Thailand in November 2016. The European President, having expressed in all meetings of the Board prior to the Congress his disagreement about holding the meeting in a context with no sufficient democratic guarantees and constant human rights violations, decided not to attend and explained it in a reasoned way to all members of the IOI, many of which supported him and followed the initiative.

IOI President Adv. John R. Walters and the President of the Federation of Ibero-American Ombudsmen (FIO), Prof. José de Faria Costa, signed a **Memorandum of Understanding** in April 2016 in Barcelona. By signing this Memorandum, both FIO and the IOI recognized that they share similar objectives to strengthen the concept of Ombudsmanship and that they encourage existing and new Ombudsman institutions in their work of enhancing good governance and protecting and promoting human rights.

NORTH AMERICAN REGION

The **Alberta Ombudsman (Canada)** opened three own motion investigations on (1) a professional college assessing a significant fee to request a review, (2) the disciplinary hearing reports process within correctional services and (3) the fairness of the funding approval used by Alberta Health to access a neurosurgery program. The Office completed three significant reports: an investigation into the Patient Concerns Resolution Process at Alberta's largest correctional centre; a review of the province's Student Aid review process; and the review of the neurosurgery program. Office personnel provided informational and educational sessions to members of the public and public servants. These included six intake sessions with investigators in rural communities across Alberta that do not have easy access to the offices. Two educational seminars were held for members of the Elizabeth Fry Society and correctional services staff with Alberta Justice and Solicitor General.

Mr William Smith was appointed as **Nova Scotia Ombudsman (Canada)** in June 2016 to a five-year term. The Office processed 1,862 complaints and inquires – 1,851 under the Ombudsman Act, and 11 allegations of disclosure of wrongdoing under the Public

Interest Disclosure of Wrongdoing Act. Over 158 on-site visits were conducted, as well as numerous meetings across the province with members of the public and provincial and municipal government officials. Recommendations were issued to Provincial Residential Child-Caring Facilities regarding search procedures involving residents and focused on safeguarding youth in care, and staff conducting the searches. The Office successfully resolved a jurisdictional challenge regarding the authority under the Ombudsman Act to undertake an investigation involving a provincial government department. Prior to a hearing scheduled before the Nova Scotia Court of Appeal, an agreement was reached whereby the department ceded their challenge and agreed the Ombudsman had the authority to undertake the investigation.

The Office of the **Ontario Ombudsman (Canada)** saw two significant changes this past year: Mr Paul Dubé (formerly Canada's first Taxpayers Ombudsman), was appointed Ombudsman and the office's jurisdiction was expanded to include oversight of municipalities, universities and school boards - effectively doubling the number of organisations it oversees. The Office established vision, mission and values statements, and strategic long-term plans. It provided feedback to the Ontario government on several reviews of legislation, relating to regulation of police street checks, improvements to municipal law, and limiting the solitary confinement of inmates in Ontario jails (Ombudsman Dubé called for indefinite segregation of inmates to be abolished). The Office handled 22,118 complaints, including 1,408 which related to the new areas of jurisdiction in the first few months it was in effect. By July 2016, Ombudsman Dubé had also launched the Office's first systemic investigation into procurement practices in a municipality and was preparing to report on two significant completed investigations. The first called on the Province to ensure police are trained to use de-escalation techniques in conflict situations; the second recommended an overhaul of services for adults with developmental disabilities who are in crisis.

The **Ombudsman Toronto (Canada)** completed its systemic investigation into how the Toronto Paramedic Services handles operational stress injuries experienced by its members arising from their work. The Office made 26 recommendations which the service has accepted and implemented, such as the enhancement of psychological services available to members, as well as training on suicide prevention and intervention strategies. In response to a 2011 Ombudsman Toronto recommendation, the City of Toronto Service bylaw came into effect in December 2015. The bylaw applies to all City staff and sets out „the rights and responsibilities of members of the public service“ concerning issues such as conflict of interest, disclosure of wrongdoing, and reprisal protection. In July 2016 Susan E. Opler was unanimously appointed as the Ombudsman Toronto by the City Council.

During 2015, complaints to the **Saskatchewan Ombudsman (Canada)** about provincial government entities rose by 22%. In November 2015, the Office's mandate expanded to include Saskatchewan's 780 municipal governments, including cities, towns, villages and rural municipalities. Municipal complaints now make up the third highest complaint type the Office receives.

In addition to the investigations conducted in response to complaints and reports made by citizens in relation to public services, the healthcare system and social services, the **Ombudsman of Quebec (Canada)** published four special reports this year. The first report concerned costs incidental to insurance services, which are invoiced in relation to healthcare and social service; the second report addressed the timeframe for home adaptations for persons who have been left seriously disabled by car accidents; the third report considered conditions of incarceration, the administration of justice and crime prevention in Nunavik; finally, the fourth report focused on the rights and obligations of tenants and landlords concerning residential accommodation for the elderly. The Ombudsman also commented on various draft laws and regulations, including in particular the draft of an Act to facilitate the disclosure of maladministration within public bodies, which will grant the institution a new mandate to investigate maladministration on the part of the public bodies and, if necessary, any retaliation of which whistle blowers may complain. In her capacity as President of the AOMF, the Ombudsman of Quebec chaired the 9th AOMF Congress attended by 90 participants from 31 French-speaking states and governments (members of the Francophonie), which considered the issue "Ombudsmen: Champions of Good Governance and Custodians of Integrity in Public Administration". In addition, thanks to a subsidy obtained from the 65th Standing Committee for Franco-Quebecois Cooperation (*Commission permanente de coopération franco-québécoise*), the Ombudsman launched a cooperation project with the French Ombudsman with the aim of mutually reinforcing their action to facilitate access to rights by the most vulnerable members of the public.

The largest number of cases investigated by the **Ombudsman for Dayton and Montgomery County (USA)** involved the Federal Programs of Supplemental Nutrition Assistance, Medicaid, and the Social Security Administration along with our local housing agency, Greater Dayton Premier Management. We handled a record number of cases during this reporting period. The Ombudsman produces a weekly „Ombudsman Column“ in the local newspaper, which highlights a case that was resolved during the previous week, and a weekly update which is distributed by email to over 500 recipients. The Ombudsman also produces a monthly television program featuring various government initiatives and activities.

FINANCES

The financial year 2015/16 was a period of economic success for the IOI. Revenues increased and expenses were made in a reasonable way under the guidance of the IOI Treasurer and the supervision of the Executive Committee and the Board of Directors. As in previous years, the IOI adhered to its economic core principles efficiency, transparency and stability when spending funds on its numerous activities.

The IOI's funds came from two sources: the Austrian Government and its members. The Austrian Government supported the IOI's business substantially by funding the Vienna-based IOI General Secretariat. The amount provided for the IOI's staff and running costs was EUR 410,000.00. The IOI's members also made an important contribution by paying annual membership fees.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the end of the financial year 2015/16 on 30 June 2016, the IOI's net assets amounted to EUR 262,416.17 which is the highest balance ever achieved since the IOI's relocation to Vienna in 2009. The IOI's funds are sufficient to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2015/16 and previous periods:

Projects initiated in 2015/2016 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
Caribbean & Latin American subsidy - reallocation of 2010/2011 regional subsidy	7,393.00
2012/2013 regional subsidies	16,624.00
2014/2015 regional subsidies	17,000.00
2015/2016 regional subsidies	27,293.00
2016/2017 regional subsidies	42,000.00
IOI History	75,000.00
Human Rights Conference in Belfast (May 2016)	10,000.00
Total	195,310.00

Further projects will be included in the IOI's financial planning following the IOI Board of Directors Meeting in Bangkok in November 2016 where all relevant decisions on the IOI's activities in the 2016/17 subscription period will be made.

MEMBERSHIP FEES

In 2015/2016 IOI's members paid fees amounting to EUR 123,200.00. This was the second highest amount of fees paid by members since 2009.

VOTING MEMBERS

133 out of the 175 IOI voting members, i.e. 76 per cent paid the IOI membership fees in the reporting period.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	10	14
Asia	14	4
Australasia & Pacific	16	1
Caribbean & Latin America	11	13
Europe	72	7
North America	10	3
TOTAL	133	42

NON-VOTING MEMBERS*

Three out of the five formerly called associate members paid their 2015/2016 membership fees. The IOI's only remaining formerly called library member is in good standing.

Due to the passing of one member of APOR, Mr John Wood, the number of individuals being IOI members was reduced from 24 to 23. 11 of these members paid their 2015/2016 membership fees.

EXTERNAL AUDIT

As the development of net assets shows, the IOI is in a fundamentally sound position and following a secure financial path. At its audit on 12 July 2016, the IOI's auditor, Ernst & Young, confirmed that the IOI's financial statements fully complied with all relevant legal requirements. They identified no matters that might put at risk the IOI's financial position or affect its future security.

*former Library, Associate and Individual members

RAPPORT ANNUEL

2015/2016

PRÉFACE

Chers adhérents;

C'est avec grand plaisir que nous cueillons cette occasion pour vous présenter un résumé des réalisations et des projets les plus importants de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) au cours du dernier exercice.

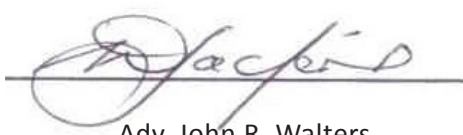
Beaucoup de choses ont été accomplies l'an dernier : de nouvelles institutions d'ombudsman de partout dans le monde ont rejoint notre organisation et les membres continuent à tirer profit des activités et services de l'IIO. Une première formation donnée en langue espagnole s'est déroulée dans la région d'Amérique latine ; une étude comparative sur les institutions d'ombudsman d'Asie a été ajoutée à la collection de documents publiés par l'IIO et plusieurs projets régionaux ont été mis en œuvre grâce au soutien financier de l'organisation.

Nous avons joint nos efforts dans la préparation de l'événement le plus important dans la communauté des ombudsman : le 11^e Congrès mondial de l'IIO, qui s'est déroulé avec succès à Bangkok en novembre 2016 sous les auspices de l'Ombudsman de la Thaïlande.

Par contre, l'année a aussi été marquée par les moments difficiles vécus par certains de nos collègues partout dans le monde. À notre grand regret, de plus en plus d'ombudsman semblent être confrontés à des représailles, travailler dans des conditions difficiles ou faire même l'objet de menaces. L'IIO est bien conscient de tous ces événements et l'une de nos tâches principales maintenant est de soutenir les membres aux prises avec ce type de situations.

Nous tenons à remercier nos collègues du Conseil d'administration de l'IIO ainsi que le Secrétariat général pour les avancées enregistrées encore une fois cette année dans la poursuite de nos objectifs. De nouveaux projets nous attendent et nous entendons travailler avec une vigueur renouvelée dans l'année à venir.

L'IIO fait aussi ses adieux à celui qui a présidé aux destinées de l'organisation pendant deux ans, John R. Walters, qui tient à souligner à quel point ce fut pour lui un privilège de faire partie de la famille de l'IIO et un honneur de diriger cette organisation.



Adv. John R. Walters
Présidente de l'IIO



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSIONS	61
Adhérents de l'IIO	61
Demandes d'adhésion en cours	62
Processus d'évaluation des membres votants	63
FORMATIONS	64
Formation sur les enquêtes systémiques au Japon	64
Formation à la gestion des plaints donnée en espagnole en Argentine	65
Atelier de suivi sur les MNP à Vilnius	65
SUBVENCIONES RÉGIONALES	67
RELACIONES EXTERIEURES / COLLABORATIONS	72
Comité international de coordination des INDH (CIC)	72
Protocoles d'accord avec des organisations régionales	73
Participation de l'IIO à des événements internationaux	74
Visites au Secrétariat général	78
CONSEIL D'ADMINISTRATION	79
Réunion annuelle 2015 en Namibie	79
Région Australasie & Pacifique	80
Région Asie	80
Région Europe	81
INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE	82
Atelier de Barcelone sur les ombudsman sous la menace	83
Première mission d'enquête de l'IIO en Pologne	83
L'IIO envoie des lettres de soutien aux collègues attaqués	84
L'IIO exprime sa solidarité avec les victimes des attentats terroristes	85

CONFÉRENCES	87
Conférence de Belfast sur une approche fondée sur les droits de l'homme pour le travail de l'ombudsman	87
11 ^a Congrès mondial de l'IIO à Bangkok (Thaïlande)	88
PUBLICATIONS	89
Histoire de l'IIO	89
Contribution de l'IIO à la campagne « Democracy Matters 2015 »	90
NOUVELLES DES RÉGIONS	91
Région Afrique	91
Région Amérique du Nord	94
Région Asie	97
Région Australasie et Pacifique	100
Région Caraïbes et Amérique latine	104
Région Europe	106
FINANCES	110
Situation financière actuelle	110
Cotisations	111
Audit externe	111

On note une acceptation de plus en plus grande du concept de l'ombudsman dans le monde entier. Chaque fois que des efforts visant à renforcer les instruments démocratiques sont faits, les institutions d'ombudsman entrent en jeu. Cette évolution se reflète dans le nombre croissant d'institutions d'ombudsman à travers le monde et d'adhérents à l'Institut International de l'Ombudsman.

ADHÉRENTS DE L'IIO

Pour la première fois dans son histoire, l'IIO compte plus de 200 membres. Sur un total de 205 membres, 175 sont des membres votants et 30 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 100 pays différents (Afrique : 24 pays ; Asie : 13 pays ; Australasie & Pacifique : 8 pays ; Caraïbes & Amérique latine : 8 pays ; Europe : 45 pays et Amérique du Nord : 2 pays). La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres
Afrique	24	3
Asie	18	9
Australasie & Pacifique	17	3
Caraïbes & Amérique latine	24	0
Europe	79	4
Amérique du Nord	13	11
Total (dans les régions)	175	30
Nombre total d'adhérents en 2015/2016 : 205		
(Nombre total d'adhérents en 2014/2015 : 198)		

Le nombre d'adhésions a augmenté dans les Régions Afrique, Asie et Caraïbes & Amérique latine. Dans la Région Afrique, le Médiateur de la République du Niger et l'Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape (Afrique du Sud) ont obtenu le statut de membre votant ; le Médiateur de la République du Bénin et l'Ombudsman de la ville de Cape Town (Afrique du Sud) ont été admis à titre de membres ordinaires. Dans la Région Asie, l'Ombudsman pour les droits de l'Homme et la justice du Timor oriental a été admis en tant que membre votant, tandis que dans la Région Caraïbes & Amérique latine, la Procuración Penitenciaria de la Nación Argentina ainsi que le Commissaire aux plaintes des îles Turks-et-Caïcos font maintenant partie des membres votants.

Dans la Région Amérique du Nord le nombre des membres a malheureusement légèrement diminué, l'Ombudsman de la Colombie-Britannique (Canada) n'ayant pas renouvelé son adhésion en raison de contraintes budgétaires.

Par ailleurs, des personnes occupant des fonctions d'ombudsman ou travaillant dans des domaines connexes continuent de manifester un intérêt pour l'IIO et ses activités. Mme Diani Indi Rachmitasari ainsi que Messieurs Mahito Shindo et Kenneth Tse, trois professionnels de la Région Asie, ont rejoint l'IIO en 2015-2016. En ce qui concerne les membres individuels des Régions Amérique du Nord et Australasie & Pacifique, l'IIO a reçu la triste nouvelle du décès de Carolyn Stieber (États-Unis), qui était ombudsman universitaire et cofondatrice de l'Association des ombudsman des universités et des collèges, ainsi que de John Wood (Australie), ancien Ombudsman adjoint du Commonwealth.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Un nombre impressionnant de vingt-deux institutions d'ombudsman ont manifesté le désir de devenir membres de l'IIO. Parmi elles, neuf ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO et treize ont d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires. Ces dernières sont indiquées en italique dans la liste ci-dessous.

Demandes de renseignements sur l'adhésion

Région Afrique :

- *Médiateur de la République du Sénégal*
- *Chambres des employés de la Justice, Soudan*
- *Commission des droits de l'Homme du Zimbabwe*

Région Asie :

- *Ombudsman de l'Azad Jammu-et-Cachemire, Pakistan*
- *Ombudsman du Punjab pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail*
- *Ombudsman de la province du Sindh pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail, Pakistan*
- *Bureau de l'Ombudsman, Philippines*
- *Commissaire aux droits de l'Homme de la République du Tatarstan, Fédération de Russie*
- *Ombudsman de la province du Gangwon, Corée du Sud*
- *Ombudsman civil de la ville de Siheung, Corée du Sud*

Région Caraïbes & Amérique latine :

- *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentine*
- Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentine
- *Ombudsman de la Barbade*
- Bureau de l'Ombudsman de Grenade
- Ombudsman de Guyane

Région Europe :

- Ombudsman de la ville d'Anvers
- *Oficina del Defensor de la Ciudadania – Girona*
- Ombudsman delle Marche, Italie
- *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Italie*
- *Ombudsman pour le traitement des plaintes sur le service des forces armées, Royaume-Uni*

Région Amérique du Nord :

- Commissariat aux services en français de l'Ontario, Canada
- *Ombudsman des contribuables, Canada*

Outre ces institutions, trois personnes ont aussi demandé leur adhésion : Jim Kennelly, Ombudsman de l'Université Carleton, et Fiona Crean, Ombudsman d'HydroOne (Canada), ainsi que le nouvel Ombudsman d'ICANN, John Waye.

ADHÉSIONS – 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.* »

Lors de sa réunion à New York en 2013, le Conseil d'administration de l'IIO avait approuvé la proposition de procéder à une évaluation des progrès réalisés. Le Conseil d'administration a tenu à souligner dès le début du projet le caractère non punitif de cette démarche. Cette évaluation devait plutôt permettre à l'IIO et aux membres faisant l'objet de cet examen de mieux comprendre la situation. Il s'agissait ainsi de trouver des façons d'aider les membres à s'améliorer et de les encourager à si faire.

Dans le cadre d'un projet pilote, une première série d'évaluations a été réalisée parmi les membres du Conseil d'administration. Cette première phase a pour objectif d'évaluer

l'évolution des membres de l'IIO et de déterminer si le questionnaire permet d'évaluer la conformité des membres avec les principes et objectifs de l'IIO. Par conséquent, le sous-comité chargé des évaluations (composé actuellement de Peter Hourihan, de Charlotte De Geer Fällman, du Secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter et d'Alice Tai au titre d'évaluatrice externe) a été invité à commenter la pertinence, l'utilité et l'impact de l'évaluation des progrès réalisés. Des suggestions fort utiles ont été faites.

En tenant compte des recommandations du sous-comité, la prochaine étape, pour le Conseil d'administration, consistera à décider si la phase d'essai devrait être étendue à tous les membres votants, l'objectif étant de présenter un rapport complet à l'Assemblée générale en 2020.

FORMATIONS

FORMATION SUR LES ENQUÊTES SYSTÉMIQUES AU JAPON

Le membre de l'IIO au Japon, à savoir le Bureau des évaluations administratives (BEA) du ministère des Affaires intérieures et de la Communication, a organisé un forum international et un séminaire de formation pour les ombudsmen d'Asie en mars 2016.

Le thème choisi pour le forum international était « *Administrative grievance resolution and the Ombudsman – enhancing transparency and responsiveness in public administration* » (« La résolution des plaintes administratives et l'ombudsman – améliorer la transparence et la réactivité dans l'administration publique »). C'est le professeur Masahiro Horie du National Graduate Institute for Policy Studies qui présidait la séance. Des présentations ont été faites par le Président de l'IIO, John Walters, le Président de l'AOA et Président de la Région Asie de l'IIO Salman Faruqi, par le Secrétaire général Günther Kräuter, l'Ombudsman adjoint de Hong Kong et enfin l'Ombudsman du BEA, Yutaka Arai.

Une formation internationale intitulée « *Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman* » (« Les chiens de garde aboient : enquêtes systématiques pour ombudsman ») a aussi ajouté à cet événement une possibilité supplémentaire d'échanger des expériences et des connaissances. La formation a été animée en grande partie par l'ancien Ombudsman de l'Ontario André Marin, et par les professeurs Hisao Tsukamoto de l'Université Waseda et Kimiyoshi Toyama de l'Université Rikkyo.

FORMATION À LA GESTION DES PLAINTES DONNÉE EN LANGUE ESPAGNOLE EN ARGENTINE

En juin 2016, le Bureau de l'Ombudsman de la province de Santa Fe a organisé à Rosario, en Argentine, une formation sur les outils mis à la disposition des institutions d'ombudsman pour le traitement des plaintes. En étroite collaboration avec la Queen Margaret University, l'IIO a mis sur pied ce séminaire de formation spécialement conçu pour le personnel des institutions d'ombudsman d'Amérique latine.

Cette première formation en langue espagnole a mis un accent particulier sur le rôle des ombudsman et de leur travail d'enquête comme mécanisme de recours fondamental.

Des participants du Panama, du Brésil et de plusieurs provinces de l'Argentine (Buenos Aires, Cordoba, Jujuy, Corrientes, Neuquen et Chaco) ont profité de cette occasion pour échanger leurs expériences avec leurs collègues et apprendre les uns des autres.

Dans son allocution de bienvenue, l'Ombudsman par intérim Analía Colombo a remercié les animateurs de la formation ainsi que les participants, en se réjouissant que cette première formation en langue espagnole organisée en Amérique latine par l'IIO se soit déroulée à Rosario, dans la province de Santa Fe, en Argentine. Elle a ensuite indiqué que cet événement était « *une excellente occasion d'établir de nouvelles relations, d'élargir ses connaissances et de découvrir de nouvelles approches et de nouveaux outils pour le travail quotidien de l'ombudsman.* »

Ulrike Grieshofer, Directrice exécutive de l'IIO, a remercié le Bureau de l'Ombudsman de la province de Santa Fe pour l'organisation de la formation. La pleine réussite de cette première formation en langue espagnole va certainement ouvrir la voie à de tels événements dans un avenir proche.

ATELIER DE SUIVI SUR LES MNP À VILNIUS

L'IIO se réjouit de la poursuite de sa coopération avec l'Association pour la prévention de la torture (APT), dans le cadre de laquelle a été organisé en juin 2016 un atelier de suivi destiné aux institutions d'ombudsman agissant en tant que mécanisme national de prévention (MNP).

Cette rencontre de trois jours qui s'est penchée sur la surveillance des établissements psychiatriques a été accueillie par les Ombudsman parlementaires de la République de Lituanie (Seimas Ombudsmen's Office of the Republic of Lithuania). L'atelier, qui

était gratuit pour les membres en règle de l'IIO, a réuni à Vilnius des représentants de 17 MNP européens.

Dans son allocution de bienvenue, l'Ombudsman Augustinas Normantas a exprimé sa joie d'accueillir cet atelier international à l'occasion du 10^e anniversaire de l'adoption du Protocole facultatif de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT) des Nations Unies. Il a salué la pertinence du thème retenu pour la rencontre de Vilnius et a souligné l'importance de protéger les droits fondamentaux des personnes extrêmement vulnérables vivant dans des établissements de soins de santé mentale.

Dans cet atelier aussi ce sont des spécialistes reconnus de l'APT qui ont animé les discussions pendant lesquelles l'échange d'expériences et d'expertise était privilégié. On a aussi pris le temps d'examiner des questions d'intérêt commun et de parfaire les compétences nécessaires à cette tâche particulièrement sensible qui est la surveillance des établissements psychiatriques. Pour la première fois, des spécialistes du domaine de la médecine et de la psychiatrie, ainsi qu'un spécialiste du Sous-comité pour la prévention de la torture (SPT), se sont réunis pour partager leur savoir et leur vaste expérience avec les participants.

Le Secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter a également salué le thème retenu pour l'atelier et a souligné l'importance de ces « lieux moins traditionnels de détention », tels que les établissements psychiatriques ou les maisons de soins infirmiers pour les personnes âgées, car ils ont longtemps été sous-estimés et doivent faire l'objet de toute l'attention des MNP.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Comme on a pu le constater, les programmes de subventions régionales de l'IIO sont des programmes à long terme. Ainsi, plusieurs projets initiés lors d'exercices précédents coexistent. Un nouveau programme de subventions régionales a été lancé au cours de la période de référence et deux projets initiés lors de périodes précédentes ont été réalisés.

PROJETS RÉGIONAUX ACHEVÉS EN 2015/2016

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Le projet « Trousse de démarrage » (*Starter Kit* en anglais) pour les nouveaux ombudsman et pour la mise en place ou l'expansion de bureaux a été mis sur pied par les ombudsman de l'Australie-Occidentale et de la Nouvelle-Galles du Sud au titre des subventions régionales 2012-2013. L'objectif du projet est de proposer un outil d'orientation en ligne très accessible qui permettrait aux nouveaux ombudsman de tirer parti du savoir et de l'expérience des ombudsman déjà en poste. Il s'agit aussi de mettre des ressources à la disposition des bureaux d'ombudsman dont les activités sont en expansion ou qui sont confrontés à des situations nouvelles ou difficiles. Cette trousse électronique réunit des informations et des documents proposés par les ombudsman membres de la Région Australasie & Pacifique sur une multitude de sujets pertinents que l'on peut classer en quatre grandes catégories : principes fondamentaux d'une institution d'ombudsman ; gouvernance et gestion de bureau ; plaintes et enquêtes ; dialogue avec les parties prenantes.

Ce projet de trousse a été lancé le 3 mai 2016 lors de la Conférence de la Région Australasie & Pacifique par Chris Field, Trésorier de l'IIO et Ombudsman de l'Australie-Occidentale. Les membres peuvent consulter la trousse sur le site Web de l'IIO en se rendant dans la section réservée aux membres.

RÉGION ASIE

Dans le cadre du programme de subventions régionales 2014-2015, l'IIO a offert des bourses permettant à des participants de l'Azerbaïdjan, du Pakistan, du Sri Lanka et du Timor oriental d'assister à l'atelier international de formation intitulé « *Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman* » (« Les chiens de garde aboient : enquêtes systématiques pour ombudsman »). Cet atelier qui a eu lieu en mars 2016 à Tokyo a été organisé par le membre japonais de l'IIO, le Bureau d'évaluation administrative (BEA, Japon). Il s'agissait de combiner les méthodes asiatiques et

occidentales de traitement des plaintes. Pour plus d'informations sur cet événement, se reporter au chapitre « Formations ».

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2015/2016

Conformément à une décision prise par le Conseil d'administration en Namibie, des subventions régionales ont été proposées aux membres de l'IIO aussi en 2015-2016. Le budget global pour les projets présentés au titre de 2015-2016 était de 7 000 euros par Région, soit 42 000 euros en tout. Comme seules quatre régions ont proposé des projets (Afrique, Asie, Europe et Amérique du Nord), le montant total a été réduit à 28 000 euros. Six propositions de projets sur un total de huit ont été retenues.

RÉGION AFRIQUE

Éthiopie/AOMA : L'Ombudsman d'Éthiopie, en tant que président de l'Association des Ombudsman et Médiateurs africains (AOMA), recevra une subvention pour le projet « *Enhancing Institutional Capability of AOMA member Institutions* » (« Renforcement des capacités des institutions membres de l'AOMA »).

Le projet, auquel participeront des Ombudsman d'Éthiopie, du Kenya, de la Zambie, de Côte-d'Ivoire, d'Afrique du Sud, du Burkina Faso, de Maurice, du Lesotho, du Tchad et de la Tanzanie comprendra deux parties : une formation aux enquêtes pour les responsables des bureaux d'ombudsman et une formation pour les responsables de la communication.

La formation aux enquêtes pour les responsables des bureaux d'ombudsman sera mise sur pied par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) et organisée à Nairobi, au Kenya. Les principaux sujets abordés seront les suivants : antécédents et histoire des institutions d'ombudsman et leur contexte, diagnostic et planification des plaintes, techniques d'enquête, prise de décision et comptes rendus, mesures correctives et enseignements tirés des plaintes.

La formation à la communication qui sera donnée par des membres de l'AOMA (bureau du président, du premier vice-président, du deuxième vice-président, etc.) et des représentants de l'AORC se tiendra à Durban, en Afrique du Sud. Les participants seront formés à la communication et développeront leurs compétences de sensibilisation de manière théorique et pratique. De plus, ils mettront en place un forum de communication AOMA qui visera à promouvoir l'organisation et à y faire connaître les activités de l'Association.

RÉGION ASIE

Pakistan, province du Sindh : L'Ombudsman de la province du Sindh va organiser un séminaire intitulé « *Challenges of the Health Care System in Sindh and the Provincial Ombudsman's Role* » (« Les défis du système des soins de santé au Sindh et le rôle de l'ombudsman de la province »), en collaboration avec le département Santé de l'UNICEF, le gouvernement de la province du Sindh, des ONG locales et d'autres parties intéressées.

Ce projet permettra aussi d'évaluer le système de soins de santé de la province du Sindh et de recenser tout particulièrement les lacunes dans l'offre de services. Il vise à améliorer la prestation de services, spécialement dans les zones rurales de la province. Les groupes cibles sont le grand public, les femmes et les enfants. L'objectif global du projet est de faire comprendre quels sont les défis relatifs au système de soins de santé dans la province du Sindh et d'élaborer de nouvelles approches pour offrir une couverture santé, avec un accent particulier sur les zones rurales.

RÉGION EUROPE

Dans la Région Europe, deux projets ayant pour thème la migration ont été jugés aptes à être subventionnés. Étant donné que ces projets ont plusieurs objectifs communs, l'IIO a suggéré aux deux institutions d'ombudsman qui demandent une subvention régionale de coopérer. Une décision finale sur l'attribution des fonds n'a pas été prise encore, car certaines modalités concernant cette coopération restent à déterminer.

Albanie : Le Défenseur du peuple souhaite sensibiliser les réfugiés aux droits fondamentaux et à l'accès aux institutions d'ombudsman. Son projet, qui s'appuie sur la déclaration sur la migration faite le 10 mars 2016 par l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) et sur deux autres documents importants, à savoir le Plan d'action de Thessalonique et la Déclaration de Belgrade sur la crise des réfugiés, a pour objet la démarginalisation par voie légale des réfugiés et des migrants en Europe. Les réfugiés et les migrants sont souvent confrontés à des autorités qui ne respectent pas leurs obligations découlant du droit international (Convention de Genève de 1951 et son Protocole de 1967, etc.). Il est essentiel pour eux de recevoir des informations sur leurs droits fondamentaux et sur la possibilité de porter plainte auprès des institutions d'ombudsman en ce qui concerne des abus et atteintes à ces droits par les autorités gouvernementales.

Coordonné par le Bureau du Défenseur du peuple de l'Albanie, le projet mettra l'accent sur la diffusion de renseignements juridiques pratiques. Les informations pertinentes seront proposées dans plusieurs langues – arabe, farsi, pachtou, etc. Des documents imprimés (dépliants, affiches, brochures) seront distribués dans les centres de réfugiés

et aux points de transit le long de la « Route des Balkans » (y compris en Grèce, dans l'ancienne République yougoslave de Macédoine, en Serbie et en Albanie), en étroite collaboration avec la société civile locale et les ONG internationales opérant dans ces pays. Une attention spéciale sera accordée aux besoins d'information des groupes particulièrement vulnérables (enfants, femmes, personnes handicapées et victimes de torture).

Le projet fera intervenir des institutions d'ombudsman des Balkans occidentaux, de l'UE et de la grande région méditerranéenne, dont certains pays d'origine, de transit et de destination des réfugiés.

Grèce : Le projet pour lequel le Défenseur du citoyen de la Grèce agira en tant que coordonnateur vise à soutenir la mise en œuvre du plan d'action convenu à Thessalonique en février 2016 entre les institutions d'ombudsman et les institutions nationales des droits de l'Homme d'Albanie, d'Autriche, de Croatie, de Grèce, du Kosovo, de l'ex-République yougoslave de Macédoine, de Serbie, de Slovénie et de Turquie. Ce plan d'action s'appuie sur ce que l'on appelle la Déclaration de Belgrade de novembre 2015 sur la protection et la promotion des droits des réfugiés et des migrants, qui a été signée par de nombreux bureaux d'ombudsman et institutions des droits de l'Homme afin de rendre publique leur position sur l'un des enjeux politiques et humanitaires les plus urgents actuellement.

Les sujets abordés dans le plan d'action sont l'obtention d'asile, la protection des enfants non accompagnés et d'autres personnes vulnérables, les mauvais traitements infligés aux migrants et aux réfugiés et leur exploitation, les procédures de retour forcé, les discours de haine et la xénophobie, ainsi que le rôle des collectivités et des administrations locales. Ayant à traiter avec ces sujets, les institutions d'ombudsman mèneront des activités conjointes telle l'organisation d'ateliers et de conférences sur l'intégration et les droits économiques et sociaux des migrants et des réfugiés ; le lancement d'une étude comparative sur les procédures et les règles régissant la migration et l'asile ; l'échange d'informations, les campagnes de sensibilisation et le réseautage ; la publication et la distribution d'affiches, de dépliants et d'un « Guide sur l'asile » pour les réfugiés et les migrants ; des visites de camps, etc.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Alberta (Canada) et Dayton (États-Unis) : Les Ombudsman du comté de Dayton et de l'Alberta ont reçu une bourse pour frais de transport pour le chercheur chargé d'écrire l'histoire de l'IIO.

En effet, à l'occasion du 40e anniversaire de sa fondation en 1978, l'organisation prévoit publier l'« Histoire de l'IIO ». Le professeur Richard Carver, spécialiste des institutions

nationales des droits de l'Homme et consultant régulier auprès des institutions d'ombudsman a été chargé de rédiger cette publication. Grâce à une bourse pour frais de transport accordée en 2015-2016 par la Région Amérique du Nord, M. Carver a pu se rendre au Canada pour s'informer sur les débuts de l'IIO dans ce pays. Il s'est entretenu avec d'anciens dirigeants de l'IIO ayant œuvré au sein de l'organisation entre 1978, année de sa création à Edmonton, jusqu'à son déménagement à Vienne, en Autriche, en 2009.

Canada : Nora Farrell, membre de l'IIO, ainsi que le Forum canadien des ombudsmans (FCO) vont recevoir une subvention régionale pour la traduction de l'anglais vers le français de matériel didactique relatif aux enquêtes systémiques. Ces dernières sont un des moyens les plus efficaces de s'assurer que les pratiques et services administratifs des organismes gouvernementaux sont justes et raisonnables. Le cours du FCO sur les enquêtes systémiques a été offert à plusieurs reprises à des institutions d'ombudsman et lors de conférences au Canada. Son intérêt particulier tient au fait qu'il enseigne aux participants comment planifier et mener une enquête systémique efficace et crédible avec une petite équipe de parfois une ou deux personnes seulement. Puisque le cours, qui ne s'est donné qu'en anglais jusqu'à maintenant, doit aussi être proposé à un public francophone, le matériel didactique doit aussi être traduit en français. Ceci est particulièrement important étant donné le caractère bilingue du Canada.

RELATIONS EXTÉRIEURES / COLLABORATIONS

COMITÉ INTERNATIONAL DE COORDINATION DES INDH (CIC)

En concrétisant les décisions du protocole d'accord signé en mars 2015, l'IIO a poursuivi le renforcement de ses relations avec le Comité international de coordination (CIC) des Institutions nationales des droits de l'Homme (INDH), dont le siège est à Genève et que l'on appelle maintenant AMINDH – Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'Homme¹.

L'IIO a donc organisé parallèlement à la rencontre des INDH en mars 2016 un panel de discussion portant sur une approche fondée sur les droits de l'Homme pour le travail des ombudsmen. La séance a été présidée et animée par le Secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter. Des panélistes faisaient partie Virginia McVea, directrice de la Commission des droits de l'Homme de l'Irlande du Nord, le professeur Lorna McGregor, directrice du Centre des droits de l'Homme du Département de droit de l'Université de l'Essex, et Montserrat Solano Carboni, Ombudsman du Costa Rica.

Les panélistes ont donné un très bon aperçu du travail effectué par les ombudsmen et les INDH en ce qui concerne les droits de l'Homme. Virginia McVea a diffusé un court métrage sur la coopération entre son Bureau et l'Ombudsman d'Irlande du Nord pour la rédaction d'un manuel dont l'objectif est d'aider les enquêteurs à appliquer les principes des droits de l'Homme lors de l'évaluation des plaintes. Lorna McGregor a parlé de son projet de recherche qui porte sur les INDH et les institutions d'ombudsman et elle a souligné le fait que, quel que soit le type d'ombudsman, les droits de l'Homme font toujours partie de son mandat. L'Ombudsman Montserrat Solano Carboni a ensuite évoqué son expérience dans le contexte latino-américain. Le mandat de la plupart des institutions d'ombudsman de la région inclut en général tout naturellement les droits de l'Homme.

Le Président de l'IIO John Walters a ensuite prononcé le discours de clôture dans lequel il a insisté encore une fois sur l'importance de la collaboration institutionnelle à l'échelle locale, car c'est elle qui permet de mettre en pratique le protocole d'accord signé l'an dernier entre l'IIO et le CIC.

Le Président Walters et le Secrétaire général Kräuter ont aussi profité de l'occasion pour rencontrer Kate Gilmore, Haut-Commissaire adjointe des Nations Unies aux droits de l'homme.

Au cours de l'entretien, le Président Walters a souligné l'importance d'une collaboration à tous les niveaux entre les institutions d'ombudsman et les INDH. Le Secrétaire général Kräuter a quant à lui expliqué quelles étaient les différentes fonctions des

¹ Le CIC (Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'Homme) a changé de nom lors de sa réunion annuelle de 2016 pour devenir l'AMINDH (Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'Homme).

institutions d'ombudsman et leur rôle essentiel relativement à la protection et à la promotion des droits de l'Homme. La Haut-Commissaire adjointe Gilmore a reconnu le rôle joué par l'IIO dans le monde. Avec Vladlen Stefanov, chef de la Section des institutions nationales et des mécanismes régionaux du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, elle a réitéré son appui à des projets communs entre les institutions d'ombudsman et les INDH.

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 homologues régionaux importants.

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 l'appui aux institutions d'ombudsman existantes et nouvelles dans leur mandat de renforcement et de protection des droits de l'Homme.

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 les 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.

L'IIO a signé trois protocoles d'accord avec trois organisations partenaires lors du dernier exercice.

Lors de la réunion du Conseil d'administration en Namibie, le Président de l'IIO John Walters et Colin Neave, membre du Comité exécutif de l'ANZOA, ont signé un protocole d'accord entre les deux institutions. **L'Association des ombudsman d'Australie et de Nouvelle-Zélande (ANZOA)** est l'association professionnelle des Ombudsman d'Australie et de Nouvelle-Zélande.

Le Secrétaire général de l'IIO Günther Kräuter a assisté en mai 2016 à la Conférence annuelle de **l'Association des ombudsman de Grande-Bretagne et Irlande (OA)** à Dublin et a signé à cette occasion un protocole d'accord avec cette organisation,

qui est une association professionnelle réunissant les ombudsman et les personnes chargées de traiter les plaintes, leur personnel et les autres parties intéressées dans la résolution indépendante des plaintes.

Un autre événement important a eu lieu lors d'un atelier de l'IIO à Barcelone en avril 2016. En effet, le Président de l'IIO et celui de **la Fédération Ibéro-Américaine des Ombudsman (FIO)**, José de Faria Costa, ont signé un protocole d'accord en vue de renforcer la coopération entre les deux organismes et d'utiliser au mieux les synergies avec les collègues de la région. La FIO représente plus de 75 institutions d'ombudsman réparties dans 20 pays de la région ibéro-américaine et se veut une plateforme permettant la coopération, l'échange d'expertise ainsi que la promotion le renforcement du concept de l'ombudsman.

PARTICIPATION DE L'IIO À DES ÉVÉNEMENTS INTERNATIONAUX

CONFÉRENCE INTERNATIONALE DES MÉDIATEURS À BAKOU

Le Président de l'IIO John R. Walters et le Secrétaire général Günther Kräuter ont participé à Bakou à la 13^e Conférence internationale des médiateurs, organisée par le Bureau de l'Ombudsman d'Azerbaïdjan en étroite collaboration avec l'UNESCO.

Le thème de la conférence, qui se déroulait dans le cadre du 20^e anniversaire de la constitution de la République d'Azerbaïdjan, était : « **The role of Ombudsman institutions in ensuring constitutional rights and freedoms** » (« Le rôle important des institutions d'ombudsman dans la défense des droits et libertés constitutionnels »).

C'est ce qu'a aussi évoqué le Secrétaire général de l'IIO lors de son intervention. Il a également souligné l'importance d'une approche fondée sur les droits de l'Homme pour le travail d'enquête des ombudsman.

3^E SYMPOSIUM INTERNATIONAL DE L'OMBUDSMAN

À la demande de l'Ombudsman de Turquie, le deuxième Vice-président de l'IIO, Peter Tyndall, a accepté d'intervenir dans le cadre du 3^e Symposium international sur les institutions d'ombudsman qui s'est tenu à Ankara en septembre 2015.

La rencontre de cette année a eu lieu dans le cadre du projet intitulé « *Strengthening the institutional capacity of Ombudsman institutions* » (« Renforcement des capacités institutionnelles des institutions d'ombudsman »), financé par l'Agence suédoise de

développement international et de coopération et mis en œuvre conjointement avec le PNUD Turquie.

FORUM DES PEUPLES À MALTE

Le Président de l'IIO, John Walters, a participé en novembre 2015 à un atelier organisé dans le cadre du Forum des peuples qui s'est tenu juste avant la rencontre des chefs d'État du Commonwealth. Il a aussi profité de son séjour pour rencontrer l'Ombudsman parlementaire Joseph Said Pullicino et discuter avec lui de sujets d'intérêt commun. Il lui a également présenté les projets les plus récents de l'IIO.

PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENTE INVITÉS À PRENDRE LA PAROLE AU YUAN DE CONTRÔLE

La première Vice-présidente de l'IIO, Diane Welborn, a visité le Yuan de contrôle (Taïwan) en octobre 2015 et a été chaleureusement reçue par sa présidente, Chang Po-ya, qui a insisté sur les relations cordiales qu'entretiennent les deux institutions depuis plusieurs années, ce dont témoigne cette visite de Mme Welborn. Diane Welborn a indiqué que le Yuan de contrôle était un membre de longue date de l'IIO et a souligné l'importance de ses pouvoirs et de sa place dans la Constitution.

Après cette rencontre, Mme Welborn s'est adressée à l'audience réunie dans la salle de briefing du Yuan de contrôle et leur a parlé des projets et activités en cours de l'IIO, par exemple l'octroi de subventions régionales à des événements ayant pour objectif de discuter de questions d'intérêt commun. Elle a souligné aussi le fait que des projets mis en place dans une région peuvent être transposés dans une autre région, et être ainsi utiles à un plus grand nombre d'institutions membres.

Elle a ensuite parlé de l'importante réforme institutionnelle qui permettra aux membres du Comité exécutif de l'IIO d'être élus au moyen d'un vote électronique. Mais elle a ajouté que cette proposition devra d'abord être présentée à l'Assemblée générale qui se tiendra à Bangkok en 2016 pour que celle-ci donne son accord.

En ce qui concerne les défis auxquels est confronté l'IIO, Mme Welborn a évoqué trois problèmes majeurs : la question des droits de l'Homme dans la crise des réfugiés, l'inégalité et la privation des droits parmi les personnes économiquement défavorisées partout dans le monde depuis le ralentissement économique de 2008, et la crise relative à l'indépendance des ombudsmen dans un contexte d'une aggravation de la polarisation de la vie politique dans de nombreux pays. Elle a indiqué qu'un effort collectif de tous les membres de l'organisation sera nécessaire.

Elle a conclu son intervention en ajoutant que la mise sur pied d'une institution d'ombudsman est un moment phare dans une démocratie et que l'ombudsman est, partout dans le monde, porteur d'espoir et de justice.

Plus de 50 personnes ainsi que le personnel du Yuan de contrôle étaient présents, dont la présidente Chang, les membres Y. W. Chiang, Tsai Pei-tsun, le secrétaire général Fu Meng-jung et le secrétaire général adjoint Hsu Hai-chuan.

Le Président John Walters a également accepté une invitation du Yuan de contrôle et a donné en mai 2016 une conférence sur le développement des institutions d'ombudsman en Afrique et les défis auxquels elles sont confrontées. L'instabilité politique et les régimes autoritaires continuent, selon lui, d'entraver le travail des ombudsman, mais les difficultés financières et la concurrence institutionnelle entre les bureaux d'ombudsman, les INDH ou les organismes nationaux de lutte contre la corruption aggravent la situation.

John Walters a aussi parlé de l'importance de la coopération régionale et internationale pour surmonter ces défis, et du fait que le fait de promouvoir de telles coopérations reflète les valeurs fondamentales de l'IIO. Pour rendre leur travail plus efficace, les ombudsman doivent aussi renforcer leur crédibilité, gagner la confiance du public et le respect du gouvernement, a-t-il ajouté.

Il a remercié le Yuan de contrôle pour cette invitation et l'occasion qui lui a été donnée de mieux comprendre quels sont les pouvoirs et les responsabilités de cette institution taïwanaise de contrôle. Notant que l'expérience du Yuan de contrôle mérite d'être partagée, il a exprimé l'espoir d'un renforcement de la coopération bilatérale avec les homologues africains concernant la surveillance du gouvernement, la protection des droits de l'Homme et la lutte contre la corruption.

CONFÉRENCE DE LA RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE À MELBOURNE

Le Président de l'IIO a participé à la Conférence des ombudsman de la Région Australasie & Pacifique organisée en mai 2016 à Melbourne par l'Ombudsman du Commonwealth Colin Neave et intitulée « *Building Relationships: Meeting Global Challenges* » (« Bâtir des relations : faire face à des défis globaux »).

La conférence a été ouverte par l'Honorable Linda Dessau, Gouverneur de Victoria. Les autres intervenants étaient Chris Field, Trésorier de l'IIO et Ombudsman de l'Australie-Occidentale, qui a procédé au lancement de la trousse de démarrage de l'IIO pour les nouveaux ombudsman, le nouvel Ombudsman en chef de l'Indonésie, Amzulian Rifai et Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong.

Pour les ombudsmen d'Asie et du Pacifique et les membres de leur personnel, ce fut une excellente occasion de rencontrer leurs homologues.

DEUXIÈME VICE-PRÉSIDENTE DE L'IIO VISITE L'ARGENTINE

Toujours en mai 2016, le deuxième Vice-président Peter Tyndall s'est entretenu avec Analía Colombo, membre du Conseil d'administration de l'IIO et Ombudsman des enfants et des adolescents de la province de Santa Fe, ainsi qu'avec des représentants du Bureau de l'Ombudsman de Santa Fe. En plus d'échanger sur le travail de leurs bureaux respectifs, M. Tyndall et Mme Colombo ont discuté du renforcement du rôle de l'IIO en Amérique latine, du retard regrettable dans la nomination d'un Ombudsman national en Argentine, du Congrès mondial en Thaïlande et de la formation en langue espagnole qui sera organisée par le Bureau de Santa Fe et qui sera offerte par l'IIO dans le cadre des services aux membres.

Au cours de sa visite, le Vice-président Tyndall a également rencontré des ONG pour discuter du travail des ombudsmen dans l'amélioration des services publics et la protection des droits de l'Homme. La Banque mondiale entreprend actuellement en Argentine un projet visant à renforcer l'efficacité des bureaux d'ombudsman. Souhaitant apporter son aide, Peter Tyndall a donc rencontré le responsable du projet. Dans les deux cas, le retard de deux ans dans la nomination d'un ombudsman national a été soulevé. L'IIO communiquera avec des collègues en Argentine afin de déterminer si une intervention pourrait se révéler utile.

Le Vice-président Tyndall a indiqué avoir été « *impressionné par le travail de l'Ombudsman de Santa Fe et de l'Ombudsman des enfants, qui veillent à ce que les fournisseurs de services publics aient à rendre des comptes, et qui encouragent et protègent ainsi les droits de l'Homme.* » En conclusion de sa visite, Peter Tyndall a souligné que bon nombre des enjeux auxquels sont confrontées de nos jours les institutions d'ombudsman, par exemple l'impact de la privatisation, sont communs à tous les continents. L'établissement de liens toujours plus étroits entre l'Amérique latine et l'IIO va permettre à tous de bénéficier de l'expérience et de la solidarité des uns et des autres.

CONFÉRENCE ANNUELLE DE L'ASSOCIATION DES OMBUDSMAN DE GRANDE-BRETAGNE ET IRLANDE À DUBLIN

Le Secrétaire général Günther Kräuter a assisté à la rencontre annuelle de l'Association des ombudsman de Grande-Bretagne et Irlande à Dublin, et en a profité pour signer un protocole d'accord entre les deux organisations.

L'IIO s'est efforcé au cours des dernières années de renforcer la coopération avec les réseaux et les associations régionales d'ombudsman. Le Secrétaire général a donc profité de cette invitation pour tisser des liens plus étroits avec la communauté des ombudsman de Grande-Bretagne et Irlande.

En tant qu'un des intervenants de la conférence, le Secrétaire général Kräuter a rappelé à ses collègues britanniques et irlandais le rôle important des institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits des réfugiés, un sujet qui est au centre des préoccupations de la communauté des ombudsman depuis le début des mouvements massifs de réfugiés à travers l'Europe. Günther Kräuter a rendu compte des efforts déployés actuellement par les bureaux d'ombudsman des pays les plus touchés dans le sud-est de l'Europe, par exemple la déclaration de coopération signée à Belgrade (Serbie) et un plan d'action pour mettre en place des mesures plus concrètes qui a été approuvé à Thessalonique (Grèce) quelques mois plus tard.

VISITES AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Secrétariat général a accueilli de nombreuses délégations internationales à Vienne au cours du dernier exercice. C'est l'occasion pour le Secrétaire général de présenter l'IIO à ceux qui ne sont pas encore membres et d'informer ceux qui le sont des dernières réalisations de l'organisation et des projets à venir.

En juillet 2015, Igli Totozani, **Défenseur du peuple de la République d'Albanie**, a rendu visite au Secrétariat général et a profité de cette rencontre pour discuter du problème récurrent des bureaux d'ombudsman aux prises avec une situation politique ou financière difficile ou qui font l'objet de menaces. Le sujet étant une préoccupation de plus en plus grande du Conseil d'administration, le Secrétaire général a trouvé fort intéressant le point de vue de M. Totozani concernant la façon dont pourrait (ré)agir l'IIO à cet égard.

Une délégation du Bureau de l'**Ombudsman de Croatie** est venue à Vienne à la fin de l'année. L'Ombudsman Lora Vidović, qui était accompagnée par son adjoint ainsi que par un spécialiste des MNP et un autre de la communication, s'est montrée très intéressée par les projets futurs de l'IIO, en particulier dans le domaine de la

protection des droits de l'Homme et en ce qui concerne une éventuelle coopération avec le Réseau européen des INDH.

En décembre 2015, Adam Bodnar, le nouveau **Défenseur des droits civiques de Pologne**, a rendu une première visite au Secrétariat général de l'IIO. Il a été accueilli par le Secrétaire général Günther Kräuter et la Directrice exécutive de l'IIO Ulrike Grieshofer. Après une présentation du mandat, des tâches et des responsabilités de l'IIO, Adam Bodnar a exprimé son intérêt pour les diverses formations offertes par l'organisation et il a souligné l'importance de la coopération internationale à l'avenir.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

RÉUNION ANNUELLE 2015 EN NAMIBIE

Le Conseil d'administration a tenu sa réunion annuelle à Windhoek, en Namibie, du 21 au 23 septembre 2015. La rencontre était organisée par le Bureau de l'Ombudsman de Namibie, John Walters, qui est aussi le Président de l'IIO.

Le Conseil d'administration a passé en revue les réalisations de l'IIO au cours du dernier exercice et a discuté des projets et des priorités pour l'année à venir. Cinq nouveaux membres votants ont été accueillis au sein de l'organisation (provenant des Régions Afrique, Asie et Caraïbes & Amérique latine).

Le Conseil d'administration a confirmé la tenue en novembre 2016 du 11^e Congrès mondial de l'IIO à Bangkok, qui sera organisé par l'Ombudsman de la Thaïlande. Malgré une certaine inquiétude concernant la situation politique actuelle en Thaïlande, le Conseil d'administration a réitéré son appui au Bureau de l'Ombudsman, car il représente un élément essentiel pour le rétablissement de la démocratie.

Il a été décidé à l'unanimité d'offrir à nouveau le programme de subventions régionales au cours de l'exercice 2015-2016. Le Conseil d'administration a aussi accordé une attention spéciale aux formations prévues pour le prochain exercice, ainsi qu'aux ateliers qui permettront de discuter du problème des ombudsman confrontés à des situations difficiles, des représailles ou qui font même l'objet de menaces, et de trouver des moyens d'appuyer les collègues concernés.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Le mandat de l'Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée, Rigo Lua, a pris fin en mai 2015. Il a donc démissionné du Conseil d'administration de l'IIO et du Conseil d'administration de la Région Australasie & Pacifique. Colin Neave, le Président régional, a entamé les démarches pour remplacer Rigo Lua et c'est Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong, qui lui succédera au Conseil d'administration de l'IIO.

Connie Lau a été nommée ombudsman en avril 2014 en remplacement d'Alan Lai. Membre de l'Association de défense des consommateurs depuis 1974, elle en a été la directrice en chef de 2007 à 2012. Les efforts qu'elle a déployés pour la protection des intérêts des consommateurs, tant à l'échelle locale qu'internationale, ont été largement reconnus. Elle a aussi travaillé au sein des services publics. Mme Lau a aussi fait partie de nombreux organes consultatifs et statutaires tels le Comité d'experts sur la sécurité alimentaire, le Comité consultatif sur les agents de voyages et l'Commission des agents immobiliers, pour ne nommer que ceux-là. Forte de 30 ans d'expérience, Connie Lau a acquis d'excellentes compétences en leadership, en gestion et en communication.

RÉGION ASIE

Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la province du Sindh (Pakistan), a été élu au Conseil d'administration de la Région Asie en août 2015. Il remplacera Mme Panit Nitithanprapas, dont le mandat en tant qu'Ombudsman en chef de la Thaïlande a pris fin en octobre 2014.

L'Ombudsman Malik a rejoint le Service de police du Pakistan en 1972 à titre de surintendant adjoint. Il a été commissaire de la Sécurité sociale de la province du Sindh et président de l'organisme de lutte contre la corruption de la province du Sindh de 2004 à 2008. En janvier 2008, M. Malik a été nommé Ombudsman de la province du Sindh et reconduit dans ses fonctions pour un autre mandat de quatre ans en janvier 2014. Il a siégé au Conseil d'administration de l'IIO en tant que président de la Région Asie de 2011 à 2012.

Un autre poste s'est libéré au sein de la Région avec le départ de M. Sungbo Lee, dont le mandat en tant que président de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC) a pris fin. À la demande de la Région Asie, le Secrétariat général de l'IIO a procédé à un vote électronique et le nouveau président de l'ACRC, M. Yung-hoon Sung, a été élu membre du Conseil d'administration de la Région en janvier 2016.

Avant d'occuper son poste à l'ACRC, Sung Yung-hoon a été pendant près de 30 ans procureur général pour le ministère de la Justice et le Service des poursuites pénales de la Corée. Il a aussi été ministre adjoint aux Affaires juridiques pour le ministère de la Justice.

RÉGION EUROPE

La Région Europe a aussi tenu des élections afin de remplacer Irena Lipowicz, Défenseur des droits de la Pologne, dont le mandat avait pris fin et qui avait donc démissionné du Conseil d'administration régional et de son poste de Présidente de la Région Europe de l'IIO.

Igli Totozani, Défenseur du peuple de la République d'Albanie – déjà membre à l'époque du Conseil d'administration de la Région Europe – a été nommé à l'unanimité membre du Conseil d'administration de l'IIO au niveau mondial. Il fallait aussi organiser des élections au niveau européen, et c'est Mme Ülle Madise, Garde des Sceaux de la République d'Estonie, qui a été élue.

À la demande de la Région, le Secrétariat général de l'IIO a tenu un vote électronique afin de pourvoir le poste toujours vacant de Président régional. Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne (Espagne), qui était le seul candidat, a été élu à la majorité.

M. Ribó a étudié l'économie et le droit à l'Université de Barcelone et est titulaire d'un doctorat en sciences politiques, économiques et des affaires de la même université, ainsi que d'une maîtrise en science politique de la New School for Social Research de New York. Il a été député au Parlement catalan de 1980 à 2001 et au Parlement espagnol de 1993 à 1995. Il est membre du Conseil d'administration de l'IIO depuis 2006.

INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN SOUS LA MENACE

L'IIO a été informé à maintes reprises au cours des dernières années des situations difficiles un peu partout dans le monde qui remettent en cause l'indépendance du travail des ombudsmen. En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend ces menaces très au sérieux. La priorité du dernier exercice a donc été d'apporter un appui de toutes les manières possibles à nos collègues en difficulté.

Les menaces, l'intimidation et les représailles à l'encontre des ombudsmen sont souvent le résultat du travail mené par ces derniers, des efforts croissants qu'ils déploient pour protéger et promouvoir les droits de l'Homme et du fait qu'ils demandent aux gouvernements de rendre des comptes. Bien que la nature de ces menaces puisse varier, leur justification est souvent la même : remettre en cause l'existence et le fonctionnement même de l'institution et porter atteinte à son indépendance et sa légitimité. Toute action dirigée contre une institution d'ombudsman ou son titulaire, que ce soit directement ou indirectement, et qui pose un risque potentiel à l'indépendance du fonctionnement et du travail de l'ombudsman, peut être considérée comme un obstacle ou une menace.

L'IIO a été le témoin de plusieurs exemples de collègues menacés ou entravés dans l'exercice indépendant et objectif de leur mandat. La plupart du temps, ces attaques surviennent parce qu'ils ont critiqué les autorités gouvernementales dans leurs rapports. Restrictions de budget, de personnel ou du mandat, instabilité politique persistante font partie des obstacles rencontrés. Certaines institutions sont même menacées d'abolition. L'IIO a été témoin de la fermeture de certains bureaux sous prétexte de difficultés économiques et de mesures d'austérité.

Le nombre alarmant d'incidents explique pourquoi l'IIO a voulu discuter des façons de venir en appui aux collègues menacés, tout en conservant la distance nécessaire pour éviter d'interférer dans les affaires politiques d'un État.

C'est ainsi qu'un premier geste a été posé lorsque l'Assemblée générale de l'IIO a adopté la Déclaration de Wellington en novembre 2012, dans laquelle il est dit – entre autres choses – « *qu'un ombudsman accomplissant dûment son mandat ne peut être soumis à aucune mesure de coercition juridique, mentale ou physique injustifié* », et qui s'élève « *contre toute contrainte financière qui limiterait l'indépendance de l'ombudsman et sa capacité à protéger les droits fondamentaux de chaque individu.* »

Le Conseil d'administration de l'IIO a reconnu que l'un de ses principaux mandats était la défense des institutions d'ombudsman qui font face à des menaces, qui sont

confrontées à des représailles ou qui travaillent dans des conditions difficiles. Il a d'ailleurs pris plusieurs mesures à cet égard.

ATELIER DE BARCELONE SUR LES OMBUDSMAN SOUS LA MENACE

Un atelier intitulé « *Human rights challenges now: the Ombudsman facing threats* » (« Les défis actuellement posés au droits de l'Homme : les ombudsman faisant face aux menaces »), organisé par l'Ombudsman de Catalogne, s'est tenu à Barcelone en avril 2016.

Des ombudsman d'Europe, d'Afrique, d'Amérique latine et des Caraïbes se sont retrouvés pour discuter des enjeux actuels en matière de droits de l'Homme et du rôle important que jouent les institutions d'ombudsman à cet égard. Ont été abordées lors des séances de travail des questions comme la crise actuelle des réfugiés et des migrants, le dilemme croissant relatif à la sécurité à la suite des récents attentats terroristes, ou encore le problème des ombudsman confrontés à des menaces.

Les membres du Conseil d'administration de l'IIO qui participaient à l'atelier se sont réunis parallèlement à l'événement afin d'examiner plus en profondeur la question relative aux ombudsman confrontés à des situations difficiles, des représailles ou des menaces. L'IIO est très conscient de ces problèmes et de la nécessité d'aider les membres qui en ont besoin. L'objectif de cette réunion était donc de mettre au point une possible approche pour aider les ombudsman aux prises avec ce type de situations.

PREMIÈRE MISSION D'ENQUÊTE DE L'IIO EN POLOGNE

L'atelier de Barcelone a été l'occasion de discuter des moyens d'action dont dispose l'IIO, en utilisant des exemples provenant des Régions.

La situation très particulière que vit le Bureau du Commissaire polonais aux droits de l'Homme a poussé le Conseil d'administration de l'IIO à organiser une première mission d'enquête afin de mieux comprendre sa situation, marquée récemment par des coupes budgétaires et de possibles limitations à son mandat.

Une délégation de l'IIO composée du deuxième Vice-président Peter Tyndall, du Secrétaire général Günther Kräuter, du Président de la Région Europe Rafael Ribó, d'Ûlle Madise, membre du Conseil d'administration de la Région Europe, de la Directrice exécutive de l'IIO Ulrike Grieshofer et de Judith Macaya du Secrétariat de la

Région Europe s'est rendue en Pologne pour évaluer et mieux comprendre la situation grâce à des rencontres avec des représentants d'ONG et d'autres parties intéressées.

Des réunions ont eu lieu avec les présidents de la Cour constitutionnelle, de la Cour suprême et du Conseil national de la magistrature ; avec des membres du Sénat et des représentants du gouvernement (ministère des Affaires étrangères et plénipotentiaire public pour l'égalité de traitement) ; avec le directeur du Comité pour la défense de la démocratie et des représentants d'ONG ; et enfin avec le commissaire aux droits de l'Homme, l'Ombudsman aux droits des enfants et le BIDDH.

Ce programme très chargé comprenait également un débat public sur les besoins des ombudsman dans l'Europe d'aujourd'hui, organisé par l'Institut des affaires publiques et l'ambassadeur d'Autriche en Pologne, ainsi qu'une conférence de presse conjointe. Cette mission reflète le fait que l'IIO partage la position des organismes européens tels la Commission européenne ou le Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe.

Un rapport sera rédigé par la délégation et publié sur le site Web de l'IIO. Il sera distribué à tous ceux avec qui la délégation s'est entretenue et aux parties intéressées en Pologne.

L'IIO ENVOIE DES LETTRES DE SOUTIEN AUX COLLÈGUES ATTAQUÉS

Soucieux d'apporter son aide aux collègues ombudsman confrontés à des situations difficiles ou des menaces, l'IIO publie des lettres de soutien ou fait des déclarations de solidarité – et ce fut encore le cas lors du dernier exercice.

C'est ainsi que l'IIO a appris en juillet 2015 que le Bureau de **l'Ombudsman des Bermudes** avait été attaqué. Victoria Pearman a fait l'objet de propos désobligeants de la part du ministre de l'Intérieur et d'un sénateur après la publication de son rapport annuel dans lequel elle critique la mauvaise gestion d'une plainte faite auprès du ministère de l'Intérieur et du ministère de l'Immigration.

En étroite coopération avec le Président de la Région Caraïbes & Amérique latine et l'Ombudsman Victoria Pearman elle-même, l'IIO a rédigé une lettre de soutien qui a été adressée au président de la Chambre des députés, ainsi qu'au président du Sénat des Bermudes. Dans cette lettre, le Président et le Secrétaire général de l'IIO expriment clairement leur préoccupation au sujet des remarques méprisantes faites par le ministre et le sénateur, qui risquent de saper sérieusement le travail de l'Ombudsman. Ils soulignent en outre que cet incident a été perçu, à l'échelle internationale, comme

la preuve d'un manque de respect envers le Bureau de l'Ombudsman et recommandent donc que le mandat de l'Ombudsman soit reconnu. Ils indiquent aussi que le fait de débattre de manière posée et professionnelle des rapports rédigés par l'Ombudsman devrait être à l'ordre du jour au sein d'une saine démocratie.

Un autre cas préoccupant est l'hostilité ouverte dont a fait l'objet le **Protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud**, Thuli Madonsela, à la suite d'une enquête sur les allégations d'irrégularités et de conduite contraire à l'éthique dans le cadre de la mise en œuvre de mesures de sécurité à la résidence privée du président.

Au nom des membres de l'IIO, le Président Walters et le Secrétaire général Kräuter ont exprimé dans une déclaration publique leur vive inquiétude face à cette situation. Cette déclaration a été publiée sur le site Web de l'IIO et transmise à Thuli Madonsela pour leur information et pour qu'ils puissent la prendre en considération.

Le Président Walters et le Secrétaire général Kräuter y indiquent que les institutions d'ombudsman sont un élément essentiel des États démocratiques et font partie intégrante de l'ordre constitutionnel. Ils précisent que le Bureau du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud est un membre de longue date de l'IIO et une institution bien établie et tenue en très haute estime par la population. De plus, l'enquête en question a été portée devant la Cour constitutionnelle d'Afrique du Sud, qui a statué en faveur des conclusions du Protecteur du citoyen et confirmé le caractère exécutoire des mesures correctives recommandées. La communauté des ombudsman considère ce jugement comme un pas important vers la reconnaissance de la pertinence du travail des ombudsman. L'IIO condamne les attaques et menaces personnelles auxquelles a été confrontée Thuli Madonsela en raison de cette enquête qui se justifiait par le fait qu'elle servait au mieux les citoyens d'Afrique du Sud et aidait à maintenir la transparence et la responsabilité de l'administration.

L'IIO EXPRIME SA SOLIDARITÉ AVEC LES VICTIMES DES ATTENTATS TERRORISTES

Les grands mouvements de réfugiés et de migration sans précédent de l'année dernière avaient pour toile de fond une crise économique et financière toujours présente. Au milieu de cette atmosphère déjà tendue, les attaques terroristes à motivation religieuse sur les civils ont exacerbé les inquiétudes liées à la sécurité et ont fait basculer l'opinion publique. La xénophobie et le racisme s'expriment de plus en plus ouvertement et cela est particulièrement vrai depuis que plusieurs attaques terroristes ont eu lieu dans un très court laps de temps.

Le 13 novembre 2015, la ville de **Paris (France)** a été confrontée à plusieurs attaques terroristes coordonnées visant le Stade de France à Saint-Denis, des cafés, des

restaurants et le théâtre du Bataclan. Selon les médias, 130 personnes ont trouvé la mort et 352 ont été blessées.

Le 22 mars 2016, des attaques suicide ont secoué l'aéroport de **Bruxelles (Belgique)** et une station de métro du centre-ville. Selon les médias, 32 personnes ont trouvé la mort et plus de 300 ont été blessées.

Le 27 mars 2016 (dimanche de Pâques), une attaque suicide dans un terrain de jeux à **Lahore (Pakistan)** a fait 75 morts et plus de 340 blessés selon les médias, dont beaucoup de femmes et d'enfants.

Le 14 juillet 2016, un homme a tué 86 personnes et en a blessé plus de 300 autres lorsqu'il a foncé avec son camion dans la foule à **Nice (France)**.

L'IIO a envoyé une lettre de soutien à toutes les institutions nationales d'ombudsman des pays visés par ces attaques. Au nom des membres de l'IIO, le Président Walters et le Secrétaire général Kräuter ont exprimé leurs sincères condoléances aux familles déchirées, à ceux qui ont perdu des êtres chers lors de ces attaques brutales et à tous ceux qui doivent endurer des souffrances à la suite de ces événements tragiques. Ils ont aussi exprimé la solidarité de l'IIO avec le peuple de France, de Belgique et du Pakistan et ont souligné l'importance de la tolérance et de la solidarité internationale en temps de crise et d'accablement.

La solidarité internationale est parfois mise à mal par l'instabilité provoquée par ces situations, qui entraînent souvent des pratiques administratives et des lois qui peuvent potentiellement enfreindre les droits fondamentaux des citoyens. Le Président et le Secrétaire général de l'IIO ont donc aussi appelé leurs collègues à être particulièrement attentifs en ces temps de difficultés et d'inquiétude et à défendre plus que jamais la tolérance, la solidarité internationale, la démocratie et la primauté de la loi.

CONFÉRENCE DE BELFAST SUR UNE APPROCHE FONDÉE SUR LES DROITS DE L'HOMME POUR LE TRAVAIL DE L'OMBUDSMAN

Les ombudsmen et les commissaires aux droits de l'Homme de partout dans le monde se sont réunis à Belfast en mai 2016 pour participer à une conférence de deux jours organisée par le Bureau de l'Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord (NISPO) et la Commission des droits de l'Homme de l'Irlande du Nord (NIHRC).

Intitulé « *Human Rights – a 21st century approach to the work of Ombudsmen* » (« Les droits de l'Homme – l'approche du XXI^e siècle au travail des ombudsmen »), cet événement – qui a reçu le soutien de l'IIO – avait pour objectif de partager les résultats et les enseignements de ce projet inédit lancé par les deux organismes d'Irlande du Nord.

Il leur a fallu trois ans pour achever cette initiative qui consistait à rédiger étape par étape un guide sur l'application des droits de l'individu dans le processus de traitement des plaintes. En partie financé par l'IIO, ce guide complet a aussi reçu le soutien du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'Homme.

Marie Anderson, Ombudsman des services publics d'Irlande du Nord, a dit à propos de la conférence : « *Nous sommes absolument ravis de la réponse des conférenciers et des délégués et du fait que nous avons pu accueillir à Belfast autant de collègues de la communauté internationale des ombudsmen et partager avec eux la transposition pratique de notre approche axée sur les droits de l'Homme ainsi que notre manuel.* »

La Médiatrice européenne Emily O'Reilly, qui était une des conférencières, a souligné le fait que les ombudsmen partout dans le monde jouent un rôle crucial à l'égard des droits de l'Homme. Elle a en outre fait remarquer que le moment était approprié pour réfléchir au rôle et au potentiel de l'ombudsman, particulièrement dans un moment où la force des valeurs fondamentales est remise en cause dans de nombreux États membres de l'UE et qu'ailleurs dans le monde les droits de l'Homme sont encore foulés aux pieds.

Le fait que les Nations Unies aient appuyé ce projet en démontre hors de tout doute l'importance pour la communauté internationale. La conférence a été une excellente occasion de présenter les résultats de ce travail très difficile à un public prestigieux et éclairé et de recevoir des commentaires constructifs.

11^E CONGRÈS MONDIAL DE L'IIO À BANGKOK (THAÏLANDE)

Nos efforts conjoints cette année ont aussi porté sur la préparation de l'événement le plus important au sein de la communauté des ombudsmen, à savoir le 11^e Congrès mondial de l'IIO. Conformément aux Statuts de l'IIO, « *une assemblée ordinaire de tous les membres votants (l'Assemblée générale) doit être tenue lors de chaque Congrès mondial de l'IIO, au moins une fois tous les quatre ans.* »

Lors de sa dernière réunion en Namibie, le Conseil d'administration a confirmé l'Ombudsman de la Thaïlande dans son rôle d'organisateur du 11^e Congrès mondial de l'IIO, qui se tiendra à Bangkok du 14 au 19 novembre 2016.

Le Conseil d'administration a aussi pris les mesures nécessaires pour mettre en œuvre une réforme globale en ce qui concerne l'élection du Comité exécutif de l'IIO. Le projet final de cette réforme électorale sera présenté à l'Assemblée générale de l'IIO à Bangkok pour approbation.

Malgré le fait que certains aient exprimé une certaine inquiétude concernant la situation politique actuelle en Thaïlande, le Conseil d'administration de l'IIO a réitéré son appui au Bureau de l'Ombudsman, car il représente un élément essentiel pour le rétablissement possible de la démocratie dans le pays.

En préparation du Congrès, le Secrétaire général Günther Kräuter a rendu visite au Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande début 2016. Il lui a été remis à cette occasion un rapport d'étape sur les préparatifs du Congrès. Il a aussi profité de sa visite pour s'entretenir avec plusieurs journalistes de cet important événement pour l'IIO.

Il a ainsi expliqué aux médias thaïlandais quels étaient les objectifs et les principes qui sous-tendent le travail de l'organisation. Il a aussi expliqué ce qu'étaient les principales responsabilités des institutions d'ombudsman en tant que mécanismes de surveillance de l'administration publique et des droits de l'Homme et a souligné l'importance de mettre en place des institutions indépendantes afin de protéger et promouvoir les droits fondamentaux. Il a ensuite mentionné qu'il était prévu de proposer au vote de l'Assemblée générale une « Déclaration de Bangkok » ayant pour objectif de renforcer le concept d'indépendance des institutions d'ombudsman et de se prononcer clairement pour la démocratie et la primauté de la loi. L'entretien a été publié le 28 mars 2016 dans l'édition papier et électronique du journal « *The Nation* » (« La Nation »), le plus grand quotidien de langue anglaise en Thaïlande.

HISTOIRE DE L'IIO

Lors de sa réunion en Namibie en septembre 2015, le Conseil d'administration a décidé de confier au professeur Richard Carver, spécialiste reconnu, la rédaction de l'« Histoire de l'IIO ». Cette décision fait suite à une recommandation du Comité éditorial, composé de l'ancien Secrétaire général de l'IIO Peter Kostelka, d'Howard Sapers (Canada), Diane Welborn (États-Unis), du Secrétaire général actuel Günther Kräuter et de Tom Pegram, un spécialiste externe de l'Institut de gouvernance globale auprès de l'University College de Londres.

Il faudra expliquer le développement de l'IIO dans le contexte historique plus large du rôle de l'ombudsman, en intégrant à l'histoire des récits personnels, des entrevues avec des personnalités importantes et des photographies de manière à rendre la lecture vivante et animée.

Richard Carver a entrepris ses travaux au second trimestre 2016, en commençant par consulter des documents papier à la bibliothèque bodléienne de l'Université d'Oxford. Il s'est rendu à Vienne en juillet 2016 afin de consulter les archives de l'IIO. Il a été en mesure de passer en revue une bonne partie des documents conservés dans les archives et, avec l'aide du Secrétariat général, d'en numériser un grand nombre (principalement des comptes rendus de réunions du Conseil d'administration). Il s'est aussi entretenu avec Günther Kräuter et Peter Kostelka des projets récents au sein de l'organisation. Il a examiné avec eux le fonctionnement de l'IIO après que ses bureaux aient été transférés d'Edmonton (Canada) à Vienne en 2009.

En septembre 2016, grâce à une bourse pour frais de transport accordée en 2015-2016 par la Région Amérique du Nord, Richard Carver s'est rendu à Edmonton, en Alberta et à Vancouver, en Colombie-Britannique, afin d'y mener des entretiens. Il y a rencontré six anciens dirigeants de l'IIO et a pu évoquer avec eux l'histoire de l'organisation depuis sa création en 1978 jusqu'au transfert du Secrétariat général à Vienne en 2009.

Il prévoit retourner à Vienne pour continuer ses recherches dans les archives et veut aussi, au cours des prochains mois, s'entretenir par l'intermédiaire de Skype avec des membres actuels et anciens du Conseil d'administration ainsi qu'avec d'autres acteurs importants de l'histoire de l'IIO.

CONTRIBUTION DE L'IIO À LA CAMPAGNE « DEMOCRACY MATTERS 2015 »

En tant que seule organisation internationale de coopération réunissant plus de 175 institutions d'ombudsman indépendantes réparties dans plus de 90 pays, l'IIO et son Secrétaire général ont été invités à participer au Forum de la Démocratie 2015 dont le thème était « *Accountability as a Central Element of Deepening Democracy* » (« La responsabilité en tant qu'élément central du renforcement de la démocratie »). Comme M. Kräuter ne pouvait pas assister à l'événement en personne, il a accepté avec joie d'écrire un billet pour la campagne « *Democracy Matters 2015* » (« La démocratie importe 2015 »).

Le Secrétaire général souligne dans cette rubrique, qu'il a rédigée en tant que rédacteur invité, le rôle important des institutions d'ombudsman dans une démocratie. Il rappelle que de telles institutions existent dans la plupart des pays. En tant qu'organes de contrôle parlementaire intervenant à l'échelle nationale, régionale ou locale, ils font partie intégrante de la constitution et sont un élément essentiel d'une saine démocratie. Ils apportent aussi une contribution importante à la mise en œuvre de la primauté de la loi. Ils forment un mécanisme essentiel pour renforcer la transparence des actions des gouvernements et la responsabilité de leur administration. C'est pourquoi renforcer la démocratie signifie inévitablement renforcer aussi les institutions d'ombudsman.

Il continue en soulignant que des sujets tels la privatisation des services publics et le soutien aux collègues travaillant dans des situations difficiles ou confrontés à des menaces sont au cœur des préoccupations et des activités récentes de l'IIO.

« La démocratie importe » est un forum de discussion mondial sur la responsabilité en tant qu'élément essentiel d'une saine démocratie. Il est hébergé par Devex, en partenariat avec l'Institut international pour la démocratie et l'assistance électorale (International Institute for Democracy and Electoral Assistance, ou IDEA). IDEA est une organisation intergouvernementale dont l'objectif est de fournir des informations aux acteurs de la démocratie, d'aider à l'élaboration et à l'analyse des politiques et d'apporter un soutien aux réformes démocratiques.

RÉGION AFRIQUE

L'**Ombudsman** du **Botswana** a ouvert un bureau dans le nord-ouest du pays. Il a mis sur pied un service d'éducation du public chargé de mener des activités d'information dans l'ensemble du pays. La Loi sur l'Ombudsman du Botswana de 1995 est en cours de révision afin d'y intégrer des responsabilités relatives aux droits de l'Homme. Le cas le plus important traité par le Bureau concernait une plainte reçue en 2001 relativement au refus d'attribution d'une parcelle commerciale. Le refus avait été décidé par un ministre et se fondait sur de fausses allégations contre le requérant. Le plaignant a tenté de régler l'affaire avec quatre ministres successifs, mais en vain. Après enquête de l'Ombudsman, le plaignant a finalement reçu une parcelle en 2016 et – comme l'avait recommandé l'Ombudsman – a payé le prix d'achat en vigueur en 2001, et non pas celui de 2016. Les enjeux les plus importants pour le Bureau ont été les contraintes budgétaires et le départ d'employés expérimentés ayant trouvé un emploi mieux rémunéré.

Suite au soulèvement populaire d'octobre 2014, le **Médiateur du Faso** a participé au processus de réconciliation devant mener aux élections de décembre. La crise politique et militaire n'a pas facilité son travail, car la loi interdit au Médiateur d'intervenir dans les problèmes politiques du pays. Les affaires les plus importantes examinées par le Médiateur ont été un cas de dysfonctionnement régulier relatif aux gaz médicaux dans un service de santé (attribuable par exemple à du vieux matériel), un différend foncier concernant la démarcation d'un terrain en vue d'y construire une université et un conflit entre deux villages voisins au sujet de l'établissement d'une école.

Le **Médiateur** de la **République de Côte-d'Ivoire** a organisé des rencontres communautaires dans les villes de Korhogo, San-Pedro et Bouaké et a dû s'occuper de nombreux conflits de chefferies et litiges fonciers. Les réalisations les plus importantes ont été la création d'un service de protection de l'enfance au sein du Bureau et une hausse du nombre de cas réglés grâce à la médiation. Parmi les difficultés rencontrées par le Médiateur, citons la gestion des conflits fonciers en milieu rural et l'intervention de l'administration dans les enquêtes du Médiateur.

L'**Ombudsman** de la **Gambie** a mené une campagne d'information nationale sur le rôle et la fonction du Bureau de l'Ombudsman en utilisant les médias imprimés et électroniques et en organisant des ateliers et des réunions avec les ministères. Le Bureau a réussi à mieux faire connaître ses services, à les rendre plus facilement accessibles, à mieux desservir les régions couvertes par les bureaux régionaux en employant plus de personnel et à concevoir des règles de service et un manuel de

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

comptabilité. L'Ombudsman a enquêté sur une prétendue absence de poursuite dans un cas d'assassinat présumé, sur le licenciement illégal d'un agent pénitentiaire et sur des demandes de prestations de sécurité sociale pour 244 travailleurs.

La **Commission de la justice administrative (Ombudsman) du Kenya** a traité plus de 177 936 plaintes diverses, avec un taux de résolution de 82 %. Elle a publié plus de dix avis consultatifs sur l'amélioration de l'administration publique pour divers organismes gouvernementaux et a organisé un colloque réunissant des institutions africaines d'ombudsman qui a permis de discuter des expériences de chacun et qui a donné lieu à la publication et à la distribution d'un rapport avec le soutien du programme de subventions régionales de l'IIO. La Commission a aussi mis à la disposition du public un numéro d'appel sans frais qui permet de déposer une plainte en toute simplicité. Elle a préparé des directives et un guide sur les modes alternatifs de résolution des conflits afin d'aider les institutions publiques à renforcer leurs mécanismes internes de traitement des plaintes. Elle a reçu un nouveau mandat, celui d'appliquer et de surveiller le droit à l'information en vertu de la nouvelle législation récemment adoptée (Loi sur l'accès à l'information de 2016). Ses principaux défis ont été la décentralisation des services de l'ombudsman (la Commission ne dispose pas de bureaux dans chacun des 47 comtés du pays) et la mise en œuvre pleine et entière de ses recommandations.

L'**Ombudsman du Royaume du Lesotho** a visité des établissements d'enseignement supérieur afin de faire connaître son rôle et ses fonctions de son Bureau ; il a apporté des modifications à un guide de procédure pour le traitement des plaintes et a rédigé un plan stratégique pour son Bureau. Il a entrepris l'examen des Règlements de la Loi sur l'Ombudsman en vue de proposer des modifications qui permettraient de renforcer l'autonomie du Bureau, de supprimer les tâches faisant double emploi et de garantir la mise en œuvre de ses décisions.

L'**Ombudsman de Malawi** a mené des activités de renforcement des capacités, revu son plan stratégique et lancé un Centre de services de l'Ombudsman ainsi que son site Web. Il a effectué la première enquête systémique sur une plainte concernant une charge publique. Cela s'inscrivait dans la nouvelle ligne de conduite du Bureau qui entend mettre l'accent sur la résolution des problèmes systémiques au sein de la fonction publique. Parmi les difficultés auxquelles a été confronté l'Ombudsman, mentionnons le manque de personnel chargé de gérer les cas, les problèmes de financement, le silence de certains organismes publics et les retards à répondre aux lettres de l'Ombudsman.

L'**Ombudsman de Namibie** est un bureau multifonctionnel qui s'est focalisé lors du dernier exercice sur les campagnes de sensibilisation aux droits de l'Homme. Son activité principale demeure toutefois le travail d'enquête sur les plaintes. Le Bureau

a reçu 3 961 plaintes en 2015, avec un taux de résolution de 73 %. L'Ombudsman a visité des cellules de détention de la police et des prisons dans neuf des 14 régions et a organisé des rencontres communautaires afin d'écouter les préoccupations des gens. Parmi ses réalisations, citons une campagne de sensibilisation aux droits de l'Homme intitulée « *My school, my rights, my responsibility* » (« Mon école, mes droits, mes responsabilités ») ainsi que des ateliers de formation pour les agents de police animés par le Bureau de l'Ombudsman partout dans le pays, qui ont donné lieu à la publication d'un manuel sur la prévention de la torture. Le Bureau a aussi proposé des modifications à la Loi sur l'Ombudsman et les a soumises au Parlement pour adoption. Signalons enfin que l'Ombudsman a enquêté sur des allégations de fraude et de mauvaise administration par des fonctionnaires du ministère de l'Agriculture, des Eaux et Forêts, ainsi que sur le détournement de fonds publics par des fonctionnaires du ministère de l'Éducation.

La **Chambre des plaintes publiques (Ombudsman) du Soudan** a obtenu par l'Assemblée nationale l'approbation de la Loi sur la Chambre des plaintes publiques de 2015 et des cinq règlements qui régissent l'activité du Bureau de l'Ombudsman. Ce dernier a examiné et réglé 170 plaintes de nature générale contre des organismes publics et a enquêté sur des affaires de corruption qui avaient été révélées lors d'inspections ou par les médias. Les enjeux auxquels est confronté le Bureau de l'Ombudsman sont le manque de formation (tant à l'échelle locale qu'internationale), un personnel insuffisant pour répondre à toutes les demandes et des mécanismes de lutte contre la corruption inefficaces.

L'**Ombudsman des services de police de la Province du Western Cape (Afrique du Sud)** est le premier du genre dans le pays. Soucieux de promouvoir son existence et de diffuser des informations sur ses travaux, le Bureau a entrepris une série de déplacements dans toute la région sous forme d'une caravane, le tout complété par une campagne d'information radiophonique. Des rencontres ont lieu régulièrement avec le Préfet de police de la province et les Commandants de groupes de la police (au nombre de 16, pour un total de 153 postes de police). Les Services de police d'Afrique du Sud (SAPS) ne sont qu'une des entités du système de justice pénale ; c'est pourquoi les relations interministérielles sont essentielles pour la lutte contre le crime et la prestation de services de police professionnels dans la région. Une autre réussite a été la mise en place d'un système électronique, le Système de gestion des plaintes, ainsi que la création d'un site Web permettant de déposer une plainte en ligne. Parmi les cas importants examinés jusqu'à maintenant, la plupart concernent des enquêtes bâclées par les SAPS. Le Bureau de l'Ombudsman a aussi reçu de nombreuses plaintes concernant des cas de disparition pour lesquels les SAPS n'ont pas agi de manière appropriée ou en temps opportun.

La **Commission pour les droits de l'Homme et la bonne gouvernance** de **Tanzanie** a mis en place un vaste plan d'action national sur les droits de l'Homme qui a été distribué et qui a fait l'objet d'une campagne d'information. Sa mise en œuvre a aussi été surveillée. Des enquêtes publiques ont été menées sur le droit à la propriété, avec une attention particulière accordée aux litiges fonciers. La surveillance de la justice pour mineurs dans les centres de détention, ainsi que de vastes campagnes d'information et des formations sur le Plan d'action national pour les droits de l'Homme sont aussi au nombre des réalisations de la Commission. Cette dernière a examiné au total 568 plaintes d'atteintes aux droits de l'Homme, et parmi elles 130 ont été réglées. Un des dossiers importants de la dernière année a été une enquête sur la brutalité policière lors d'une manifestation d'un parti politique à Dar es Salaam. Parmi les principales difficultés rencontrées par la Commission, mentionnons un budget insuffisant et le manque de locaux, la lenteur des autorités à réagir et leur absence de volonté à mettre en œuvre les recommandations de la Commission.

Le statut du **Protecteur du citoyen** de **Zambie** a été modifié. Auparavant de type exécutif, ses fonctions reposent désormais sur un modèle parlementaire. La promulgation de la Loi sur le Protecteur du citoyen No. 15 de 2016 a fourni un tremplin à l'institution, connue auparavant sous le nom de Commission d'enquête. Le mandat a été revu et prend en compte les évolutions récentes dans les pratiques et procédures relatives à l'ombudsman. L'institution se penchera avant tout sur les pratiques de mauvaise administration et de mauvaise gouvernance dans la fonction publique de Zambie. Elle pourra aussi corriger toutes les formes d'injustices commises par les autorités publiques et établir des normes pour améliorer la prestation des services publics. En dépit de ces changements positifs et de l'élargissement de son mandat, le Bureau du Protecteur du citoyen continue d'être l'un des plus mal financés en Zambie. Par ailleurs, ses locaux, qui sont toujours situés au centre de la capitale, ne sont pas d'un accès facile pour les habitants des campagnes. Quoi qu'il en soit, en vertu de la Constitution actuelle, l'institution devrait déléguer ses services aux provinces et aux districts. Son fonctionnement en ce qui concerne les activités d'information et la capacité de résolution des cas devrait donc s'en trouver amélioré.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

L'**Ombudsman de l'Alberta (Canada)** a entrepris trois enquêtes de son propre chef : la première portait sur un collège professionnel exigeant des frais importants pour obtenir une révision ; la seconde concernait le processus de compte rendu des audiences disciplinaire au sein des services correctionnels et la troisième se penchait sur l'équité du processus d'approbation de financement utilisé par *Alberta Health* (Alberta Santé) pour permettre l'accès à un programme de neurochirurgie. Trois grands rapports ont aussi été rédigés : une enquête sur le processus de résolution des plaintes des pati-

ents dans le plus important centre correctionnel albertain ; un examen du processus de détermination de l'aide financière aux étudiants ; et enfin l'examen du programme de neurochirurgie. Le personnel de l'Ombudsman a animé des séances d'information et de sensibilisation destinées au grand public et aux fonctionnaires. Parmi celles-ci, six séances d'introduction avec des enquêteurs dans les collectivités rurales de l'Alberta qui n'ont pas un accès facile aux bureaux de l'Ombudsman. Deux séminaires de formation ont été organisés pour les membres de la Société Elizabeth Fry et le personnel des services correctionnels du ministère albertain de la Justice et du Solliciteur général.

William Smith a été nommé **Ombudsman** de la **Nouvelle-Écosse (Canada)** en juin 2016 pour un mandat de cinq ans. Le bureau a traité 1 862 plaintes et demandes d'information – 1 851 relevant de la Loi sur l'Ombudsman et 11 allégations de divulgation d'actes répréhensibles en vertu de la Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles d'intérêt public. Plus de 158 visites sur place ont été effectuées, et de nombreuses réunions ont été organisées à travers la province avec le grand public et des représentants des autorités provinciales et municipales. Des recommandations ont été faites aux établissements provinciaux de garde d'enfants concernant les procédures de fouille visant les résidents. Elles portaient avant tout sur la sécurité des jeunes pris en charge et du personnel effectuant les fouilles. Le Bureau a réussi à résoudre un problème de compétence en ce qui concerne le pouvoir, en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, d'entreprendre une enquête impliquant un ministère du gouvernement provincial. Avant que l'audience n'ait eu lieu devant la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse, un accord a été conclu qui a donné à l'Ombudsman le pouvoir de procéder à l'enquête.

Deux changements importants sont intervenus au Bureau de l'**Ombudsman de l'Ontario (Canada)** au cours de la dernière année : Paul Dubé (qui a été le premier Ombudsman des contribuables du Canada) a été nommé Ombudsman de l'Ontario. Par ailleurs, le mandat du Bureau a été élargi pour inclure la surveillance des municipalités, des universités et des commissions scolaires, ce qui double le nombre d'organismes visés par son mandat. Le Bureau de l'Ombudsman a aussi établi sa vision, sa mission et ses valeurs, ainsi que des plans stratégiques à long terme. Il a donné son avis au gouvernement ontarien sur plusieurs modifications législatives, dont la réglementation sur les contrôles policiers de routine, les améliorations au droit municipal et les limitations à l'isolement des détenus dans les prisons ontariennes (l'Ombudsman Dubé a demandé que soit supprimé l'isolement de durée indéterminée des détenus). Le Bureau a géré 22 118 plaintes, dont 1 408 en rapport avec ses nouveaux domaines de compétence dans les premiers mois de leur entrée en vigueur. En juillet 2016, l'Ombudsman a lancé la première enquête systémique du Bureau sur les pratiques d'approvisionnement dans une municipalité et se préparait à faire rapport sur deux enquêtes importantes qui venaient de se terminer. Le premier rapport demande à la province de donner aux policiers une formation sur les techniques de désescalade

dans les situations de conflit ; le second recommande une refonte des services aux adultes déficients intellectuels qui sont en crise.

L'**Ombudsman de Toronto (Canada)** a terminé son enquête systémique sur la gestion, par les services paramédicaux de Toronto, des traumatismes liés au stress chez les membres de son personnel. Le Bureau a formulé 26 recommandations qui ont été acceptées et mises en œuvre par les services, telle l'amélioration des services psychologiques offerts au personnel, ainsi qu'une formation sur la prévention du suicide et les stratégies d'intervention. En réponse à une recommandation faite par l'Ombudsman de Toronto en 2011, le règlement sur la fonction publique de la ville de Toronto est entré en vigueur en décembre 2015. Il s'applique à tous les employés de la ville et définit « les droits et les responsabilités des membres de la fonction publique » concernant des questions telles les conflits d'intérêts, la divulgation d'actes répréhensibles et la protection contre les représailles. Susan E. Opler a été élue à l'unanimité Ombudsman de Toronto par le Conseil municipal en juillet 2016.

Les plaintes à l'**Ombudsman de la Saskatchewan (Canada)** concernant des organismes du gouvernement provincial ont augmenté de 22 % pendant l'année 2015. En novembre 2015, le mandat du Bureau a été élargi pour inclure 780 administrations municipales de la Saskatchewan (villes, villages et municipalités rurales). Les plaintes relatives à la vie municipale arrivent désormais au troisième rang en termes de nombre de plaintes reçues.

En plus des enquêtes effectuées pour donner suite aux plaintes et signalements des citoyens concernant les services publics et le réseau de la santé et des services sociaux, le **Protecteur du Citoyen du Québec (Canada)** a publié cette année quatre rapports spéciaux. Le premier porte sur les frais accessoires aux services assurés facturés en matière de santé et de services sociaux, le deuxième sur les délais d'adaptation du domicile des accidentés de la route lourdement handicapés, le troisième sur les conditions de détention, l'administration de la justice et la prévention de la criminalité au Nunavik et le quatrième sur les droits et obligations des locataires et propriétaires des résidences privées pour aînés. Le Protecteur du citoyen a aussi commenté plusieurs projets de loi ou de règlement, notamment le projet de Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles dans les organismes publics, qui lui confiera le nouveau mandat d'enquêter sur des actes répréhensibles commis à l'égard des organismes publics et, au besoin, sur les représailles dont pourraient se plaindre des lanceurs d'alerte. En sa qualité de présidente de l'AOMF, la protectrice du citoyen a présidé à Québec le IX^e Congrès des membres de l'AOMF, auquel ont pris part quelque 90 participants en provenance de 31 États et gouvernements membres de la Francophonie, sous le thème « L'ombudsman : promoteur de la bonne gouvernance et gardien de l'intégrité de l'Administration ». De plus, grâce à une subvention obtenue dans le cadre de la 65^e Commission permanente de coopération franco-québécoise, le Protecteur du citoyen

a entrepris avec le Défenseur des droits de France un projet de coopération visant le renforcement mutuel de leur action auprès des publics les plus vulnérables dans leur accès aux droits.

Parmi tous les cas examinés par l'**Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (États-Unis)**, la plupart concernaient les Programmes fédéraux d'aide supplémentaire à la nutrition, Medicaid, l'Administration de l'assurance sociale et *Greater Dayton Premier Management* (l'organisme local de logements sociaux). Un nombre record de cas ont été gérés au cours de l'exercice. L'Ombudsman publie toutes les semaines une rubrique intitulée « *Ombudsman Column* » (« Chronique de l'ombudsman ») dans le journal local. On y parle d'un cas résolu au cours de la semaine précédente. De même, une mise à jour hebdomadaire est envoyée par courrier électronique à plus de 500 destinataires. Il produit aussi une émission de télévision mensuelle soulignant des initiatives et activités gouvernementales diverses.

RÉGION ASIE

En 2015, la **Commission contre la corruption (CCAC)** de **Macao** a reçu 1 155 plaintes. Au cours de cette période, elle a examiné la légalité et l'organisation du travail administratif et renforcé la capacité du personnel pour le traitement des plaintes administratives en lui faisant suivre diverses formations (le personnel a aussi été envoyé à l'Académie chinoise pour l'inspection de la discipline et la supervision pour suivre une formation à la supervision). Elle a analysé des cas et en a fait le suivi et elle a procédé à un examen approfondi des services externes et des opérations internes des ministères concernés.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC)** a reçu un grand nombre de plaintes via son service en ligne « *E-people system* ». De nombreuses plaintes ont aussi fait l'objet de consultations dans les 110 centres d'appel gouvernementaux. En tant que médiateur sur place, l'ACRC a aussi résolu des plaintes impliquant un grand nombre de citoyens ou dont les retombées sociales sont importantes. La Commission a par ailleurs mis sur pied un programme de consultation sur place qui permet d'être à l'écoute des difficultés des personnes et de les régler. Parmi les activités les plus importantes de l'ACRC, mentionnons les améliorations apportées à environ 45 lois et systèmes administratifs qui étaient à l'origine de plaintes du public ; la mise en place des fondements institutionnels permettant d'éradiquer les pratiques de corruption qui violent les droits des citoyens ; la signature d'un protocole d'accord avec l'Ombudsman du Commonwealth australien ou encore la révision de la Loi sur la protection des dénonciateurs des infractions des intérêts publics afin d'accroître le nombre de règles et de règlements destinés à protéger les dénonciateurs au service de l'intérêt public. L'ACRC a aussi participé

aux préparatifs de l'Assemblée générale 2017 de l'Association des Ombudsman d'Asie (AOA), qui sera organisée par l'Ombudsman de la province du Gangwon (Corée).

Le **Bureau des évaluations administratives (BEA)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du **Japon** a été l'hôte de la réunion du Conseil d'administration de l'AOA le 7 mars 2016 et du Forum international dont le thème était « *Administrative Grievances and the Ombudsman* » (« Les plaintes administratives et l'ombudsman »). De même, un séminaire international de formation a été organisé pour les ombudsman asiatiques du 8 au 10 mars 2016 à Tokyo. Le Forum a réuni des ombudsman d'Afrique, d'Europe, d'Asie et de la Région Australasie & Pacifique autour d'une table ronde dont le thème était « *Enhancing transparency and responsiveness in public administration* » (« Améliorer la transparence et la réceptivité dans l'administration publique »). Puis un séminaire international de formation intitulé « *Watchdogs bark – systematic investigations for Ombudsman* » (« Les chiens de garde aboient : enquêtes systématiques ») et un autre dont le thème était « *Administrative Oversight in Japan* » (« La surveillance de l'administration au Japon »), ont été organisés à l'intention des ombudsman asiatiques. Plus de 80 d'entre eux, accompagnés de leur personnel, ont assisté à l'événement (soit 27 organisations de 23 pays et régions).

Le Bureau de l'**Ombudsman** de la **Thaïlande** a organisé pour les membres de l'IIO et de l'AOA un séminaire international intitulé « *Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation* » (« L'ombudsman : le mécanisme pour une nation équitable ») qui s'est déroulé à Bangkok dans le cadre du 15^e anniversaire de sa création. Il a aussi signé un protocole d'accord avec l'Ombudsman en chef de la République d'Indonésie en vue de renforcer la collaboration pour la mise en place de systèmes de traitement des plaintes, la résolution des difficultés et la promotion des droits et intérêts communs des ressortissants de l'un et de l'autre pays présents sur leur territoire.

La **Commission jordanienne pour l'intégrité et la lutte contre la corruption (JIACC)** a mis en place de nouveaux services (directions et unités), comme l'Ombudsman chargé de la vérification des plaintes relatives à la fonction publique, à l'administration publique, aux droits de la personne, à la sécurité et à l'armée ; la Direction des plaintes et griefs chargée de recevoir les plaintes, de simplifier les procédures et de distribuer des dépliants et des brochures ; l'Unité spéciale chargée d'entreprendre des tâches importantes relatives à la lutte contre la corruption ou encore l'Unité de protection des dénonciateurs et des témoins chargée de recevoir les demandes de protection et de veiller à la confidentialité de ces demandes et des données relatives à l'identité d'un témoin, d'un informateur ou d'un expert.

L'**Ombudsman fédéral** du **Pakistan** a mené des activités diverses et a réalisé plusieurs avancées importantes. Pour l'année 2015 seulement, le nombre total de plaintes s'est élevé à 60 371 (plaintes en cours et nouvelles plaintes) ; 55 329 ont été réglées, toutes

dans un délai de 60 jours maximum. Des « guichets de facilitation complets » ont été installés dans sept aéroports internationaux du pays afin de résoudre les plaintes des Pakistanais vivant à l'étranger. Un comité appelé « Comité fédéral de consultation pour les réformes et la solution rapide des plaintes » a été constitué pour formuler des propositions visant à faciliter l'accès des populations locales à l'Ombudsman (districts et sous-districts) grâce à un nouveau système appelé « *Swift Complaint Resolution* » (« Résolution rapide des plaintes ») qui prévoit la résolution des plaintes dans les 25 jours. Un rapport sur la situation des enfants en 2015 a été publié et l'Ombudsman, en collaboration avec l'UNICEF et l'Organisation mondiale du travail, a aussi organisé des activités dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre le travail des enfants. Sur le plan international, le Bureau de l'Ombudsman fédéral du Pakistan a accueilli la 14e Conférence de Association des ombudsman d'Asie (AOA), son Assemblée générale ainsi que la 17e réunion de son Conseil d'administration à Islamabad en novembre 2015. Soixante-quatre délégués de 23 institutions d'ombudsman ont participé à la conférence, dont le thème était « *Challenges of Ombudsmanship* » (« Les défis du métier d'ombudsman »). En sa qualité de Président de la Région Asie, l'Ombudsman fédéral du Pakistan a assisté à la réunion de la Région organisée à Tokyo en mars 2016.

L'**Ombudsman fédéral des impôts (FTO)** du **Pakistan** a fait passer de 5 à 9 le nombre de ses bureaux régionaux afin de faciliter l'accès des citoyens à ses services. Dans le cadre d'un programme d'information national visant les petits commerçants et les groupements professionnels, une équipe de conseillers du FTO a visité plusieurs centres d'affaires à travers le pays. Des comités spéciaux ont aussi été mis sur pied pour enquêter sur les problèmes relatifs à l'administration fiscale dans différents domaines, en particulier les retards dans les remboursements d'impôt. Des mesures correctives d'ordre systémique ont été recommandées. Le FTO, à titre de président du Forum des ombudsman pakistanais, a assuré la coordination de ce groupe qui réunit douze bureaux d'ombudsman.

L'**Ombudsman du Balochistan (Pakistan)** a organisé trois séminaires nationaux et a participé à la réunion de la Région Asie de l'IIO. Il héberge dans ses locaux le Commissaire provincial aux enfants ainsi qu'un centre d'appels sans frais bien équipé.

Afin d'améliorer l'efficacité du système de traitement des plaintes, l'**Ombudsman de la République d'Indonésie** a demandé à tous les ministères, organismes et gouvernements locaux de mettre en place un service de gestion des plaintes et de l'intégrer au Système national des plaintes du service public (SP4N), qui est maintenant présent dans tous les ministères et organismes indonésiens.

RÉGION AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

L’**Ombudsman de Hong Kong** a traité en tout 6 112 plaintes, certaines d’entre elles reportées des années précédentes. Le taux de résolution est resté élevé – un total de 21 ministères et organismes publics ont participé volontairement à la résolution de plaintes par la médiation. Huit rapports d’enquête directe ont été rédigés sur des sujets de grand intérêt pour la population, par exemple la méthode de calcul du temps d’attente pour les logements sociaux ou la mise en œuvre par le gouvernement du contrôle renforcé des gaz d’échappement des véhicules à essence et au GPL. L’ombudsman a formulé 277 recommandations à des ministères et organismes publics, et 85 % d’entre elles ont d’ores et déjà été acceptées. Une nouvelle section intitulée « *Selected cases relating to Code on Access to Information* » (« Cas choisis relatifs au code d’accès à l’information ») a été ajoutée sur le site Web de l’ombudsman afin de permettre à la population de mieux comprendre quels sont ses droits en matière d’information. Afin de promouvoir le travail de l’ombudsman, le Bureau a collaboré avec les médias locaux pour produire une émission de télévision de cinq épisodes intitulée « *The Ombudsman’s Special* » (« Le programme spécial de l’ombudsman »). Les épisodes traitaient du mandat de l’ombudsman, des questions relatives à la confidentialité et aux renseignements personnels, du « Code d’accès à l’information » et de la médiation. Ils ont été diffusés à la télévision, sur des chaînes télé en ligne et sur les réseaux sociaux; huit nouveaux épisodes sont attendus en 2017.

L’**Ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie)** a continué à collaborer avec d’autres bureaux d’ombudsman, en recevant par exemple la visite de Michael Dick, Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée ou encore celle d’une délégation de l’Ombudsman d’Indonésie. En coopération avec l’Ombudsman du Commonwealth, une formation a été organisée à Vanuatu pour le renforcement des compétences en matière d’enquêtes administratives. Le projet de trousse de démarrage pour ombudsman, mené en partenariat avec l’Ombudsman de l’Australie-Occidentale (avec un financement de l’IIO dans le cadre du programme de subventions régionales) est maintenant achevé. Le Bureau de l’Ombudsman a reçu en tout 41 535 nouvelles plaintes au cours de l’exercice. Outre la gestion des plaintes et des enquêtes, il a aussi mis en place un programme d’intervention face à l’exploitation des enfants et la maltraitance à l’égard des personnes handicapées. Parmi les projets les plus importants entrepris par l’Ombudsman, mentionnons l’organisation d’un forum pour plus de 800 personnes travaillant avec les enfants afin de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de prévention et de conduite à signaler, la présentation d’un rapport qui préconise le développement économique des peuples aborigènes et la contribution à un cadre sur la qualité et la sauvegarde du régime national d’assurance-invalidité.

L’Ombudsman du Territoire-du-Nord (Australie) a reçu 2 562 plaintes de citoyens. La conduite des policiers, les services correctionnels, les fournisseurs d’eau et d’énergie ainsi que le logement social sont parmi les sujets ayant entraîné le plus grand nombre de plaintes. Les Aborigènes forment plus de 30 % de la population du Territoire-du-Nord. Le Bureau de l’Ombudsman a ainsi mis la touche finale à une grande enquête sur les pratiques en matière de facturation et de gestion de l’endettement dans une communauté autochtone urbaine et a entrepris de son propre chef une enquête sur le recours à des interprètes autochtones par les pouvoirs publics, afin de déterminer les pratiques exemplaires et les points à améliorer. Le Bureau a participé au cours de l’année à un comité de réforme juridique qui se penchait sur les interactions entre les personnes ayant des problèmes de santé mentale et le système de justice pénale ; il a aussi présenté ses observations concernant le Département des services de détention et a entrepris une nouvelle fonction, à savoir la surveillance des services de police impliqués dans des opérations d’infiltration.

L’Ombudsman du Queensland (Australie) a poursuivi son objectif de résolution efficace et rapide des plaintes. Il a traité 11 294 demandes et résolu 6 919 plaintes, dont 67 % dans les 10 jours suivant leur réception et 94 % dans les 30 jours. Deux enquêtes importantes ont concerné 1) les mesures prises par les autorités pour réglementer les émissions sonores d’un circuit de course automobile au bord d’un lac et 2) la qualité des enquêtes sur les décès en milieu de travail effectuées par l’Office of Fair and Safe Work Queensland. Le Bureau de l’Ombudsman a animé 162 séances de formation pour 2 616 agents de la fonction publique (sujets couverts : prise de décision efficace, gestion efficace des plaintes et éthique dans la fonction publique). Le nombre de divulgations dans l’intérêt du public a par ailleurs augmenté de 9 %. Parmi les 585 cas rapportés, 88 % concernaient la corruption.

L’Ombudsman de l’Australie-Méridionale a reçu 3 980 plaintes et en a résolu 3 910. Le nouveau mandat du bureau relatif au programme d’indemnisation des travailleurs est entré en vigueur en juillet 2015 et 424 plaintes ont été reçues à ce titre. Au total, 87 recommandations ont été formulées concernant des mesures correctives à apporter suite à des erreurs administratives ou de la mauvaise administration ; 97 % d’entre elles ont été acceptées. Les plaintes de prisonniers représentent un tiers de toutes les plaintes relatives à un organisme d’État. C’est pourquoi l’Ombudsman a entrepris un programme de visite qui concerne les 10 établissements de détention, y compris un centre de formation juvénile. Il a rencontré les comités de détenus de chaque établissement afin de discuter de leurs préoccupations et de mieux faire connaître les enjeux qui les concernent.

L’Ombudsman de Victoria (Australie) signale que les réformes législatives qu’il attendait depuis 2014 sont chose faite depuis l’adoption de la Loi sur l’amendement de la législation sur l’intégrité et la responsabilité 2016. Le Bureau de l’Ombudsman

peut désormais échanger des informations avec les organismes d'État. Par ailleurs, les plaintes ne doivent plus obligatoirement être faites par écrit, une situation qui pendant des décennies a représenté un obstacle inutile. Le Bureau peut aussi maintenant enquêter de manière informelle sur des divulgations protégées (dénonciateurs) avant de lancer une enquête officielle. Le nombre de plaintes est resté très élevé (39 470) ; quant aux enquêtes officielles, leur nombre est resté similaire à celui de l'année précédente (3 012). Des enquêtes importantes ont été lancées concernant notamment la réinsertion des détenus dans l'État de Victoria et des allégations de maltraitance envers des personnes handicapées. Les rapports de l'Ombudsman suscitent souvent beaucoup de débats publics.

L'**Ombudsman de l'Australie-Occidentale** indique que son important programme d'amélioration du processus de résolution des plaintes, lancé en 2007, s'est traduit par une résolution de 95 % des plaintes dans un délai de trois mois. Son mandat a été élargi aux questions relatives à l'énergie et à l'eau, secteurs pour lesquels il a aussi été en mesure de résoudre rapidement les plaintes. Il a présenté un rapport sur une enquête entreprise de son propre chef qui concernait des problèmes d'ordonnance de restriction et leur relation avec des décès liés à la violence familiale et conjugale. Le rapport contient 54 recommandations destinées à quatre organismes d'État et portant sur les moyens de prévenir les décès en lien avec la violence conjugale ou d'en réduire le nombre. Elles ont toutes été acceptées. Grâce à la mise en place de plusieurs mécanismes différents, l'accès des enfants et des jeunes gens aux services de l'Ombudsman (et leur connaissance de ces services) a été grandement amélioré. Mentionnons ainsi un nouveau programme de visites aux groupes d'enfants vulnérables pris en charge par le système de protection de l'enfance, une nouvelle section dédiée à l'enfance sur son site Web et des documents destinés à ce groupe cible.

Le Bureau de l'**Ombudsman du Commonwealth (Australie)** a connu d'importants changements : il a intégré le mandat de l'Ombudsman des régimes privés d'assurance-maladie et ses fonctions de surveillance ont été grandement renforcées avec le début des réformes concernant la conservation des données gouvernementales. Il a développé une nouvelle image et a lancé un nouveau site Web facilement consultable sur les téléphones intelligents et les tablettes. Il appuie la primauté de la loi dans les régions en s'efforçant d'améliorer la capacité des ombudsman et autres organisations similaires dans le Pacifique et en Indonésie. Il a enfin organisé à Melbourne en mai 2016 des réunions de groupes régionaux d'ombudsman (Alliance des Ombudsman du Pacifique, Conférence des Ombudsman de la Région Australasie & Pacifique, entre autres).

L'**Ombudsman de Tasmanie (Australie)** porte plusieurs chapeaux : Ombudsman parlementaire, Commissaire aux plaintes dans le secteur de la santé et de l'énergie, Commissaire de facto à l'information et à la protection de la vie privée, Visiteur

officiel principal des établissements de santé mentale, Coordonnateur du programme de visites officielles dans les prisons et enfin organisme chargé des inspections au titre de la Loi sur les pouvoirs de police (opérations contrôlées) de 2006. Le nombre de plaintes en lien avec le mandat général du Bureau est resté similaire à celui des années précédentes (1 775 demandes reçues et 761 plaintes, dont 115 ne le concernant pas). Il a entrepris une enquête de son propre chef sur les pratiques de fouille à nu des détenues.

Le mandat principal du **Yuan de contrôle de Taïwan** est de recevoir les plaintes des citoyens et d'enquêter sur les cas de mauvaise administration dans les organismes gouvernementaux et sur les cas de négligence de la part de fonctionnaires. Le Yuan de contrôle a le pouvoir d'imposer des mesures correctives et de destitution, ce qui le différencie de la plupart des institutions d'ombudsman ailleurs dans le monde. Au total il a reçu 6 347 plaintes de citoyens et a publié 124 rapports d'enquête. Des mesures correctives ont été imposées dans 39 dossiers et des destitutions ont été effectuées dans 21 cas (22 fonctionnaires en tout ont été destitués). Le Yuan de contrôle est aussi un instrument de lutte contre la corruption. À ce titre, il rend publics les actifs des hauts-fonctionnaires et les contributions reçues par les partis politiques ou les candidats. Les droits de l'Homme sont également au cœur de son mandat et c'est pourquoi il veille à ce que les autorités mettent en œuvre les conventions internationales afférentes.

Le **Commissaire des relations publiques de Tonga** enquête sur les plaintes à l'endroit de tous les ministères et organismes du gouvernement ; il fournit à ces derniers des conseils et des orientations sur les questions relatives à la bonne administration et au traitement des plaintes ; enfin, il donne des formations sur la conduite des enquêtes et la gestion des plaintes. Bien que l'institution existe depuis 2001, il a fallu attendre l'année dernière pour qu'elle reçoive la reconnaissance et le soutien dont elle avait besoin pour être une organisation efficace. Suite à la nomination de son nouveau dirigeant, la priorité est maintenant la conduite de programmes de sensibilisation (entrevues à la radio et à la télévision, réunions d'information dans les mairies et consultations avec les ministères) afin que la population comprenne mieux le mandat du Commissaire.

L'**Ombudsman de Nouvelle-Zélande** a lancé deux initiatives qui pourraient modifier considérablement l'attitude des organismes du secteur public face à la Loi sur les informations officielles. Le Bureau de l'Ombudsman avait indiqué depuis quelque temps qu'il commencerait à publier des statistiques sur les plaintes relatives à l'accès aux informations officielles. L'objectif est d'accroître la transparence relative à la conformité des organismes à la Loi sur les informations officielles et à encourager les bonnes pratiques. Quant à la seconde initiative, il s'agit d'appuyer le rôle du nouveau Commissaire aux services de l'État dans la promotion des bons processus de prise

de décision au sein des organismes du secteur public relativement à la gestion des demandes d'accès aux informations officielles. L'Ombudsman a également visité 42 lieux de détention et fait 198 recommandations d'amélioration au titre de la Loi sur les crimes de la torture. En mars 2016, l'un des conseillers principaux du bureau a été détaché pendant deux semaines auprès de l'Ombudsman de Tonga. Le bureau a aussi organisé une réunion de personnel de deux jours et un symposium d'une journée pour les Ombudsmen de Samoa et de Tonga.

L'**Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée** a pourvu trois postes de cadre dans son bureau (direction générale, cadre supérieur et cadre intermédiaire). Il s'est aussi efforcé de rendre opérationnel son bureau situé dans la région autonome de Bougainville. Il a aussi mené à terme en 2016 son programme de consultations et de sensibilisation. L'Ombudsman a fêté son 40e anniversaire fin 2015. En raison de contraintes budgétaires, il n'a pas reçu au moment prévu les sommes approuvées de son budget trimestriel. Cela ne l'a toutefois pas empêché de mener à bien ses responsabilités. Le retard pris dans la nomination de l'Ombudsman en chef a évidemment été une source de préoccupation. Le manque de volonté des politiciens et des bureaucrates a souvent entravé le processus d'enquête de l'Ombudsman. Les rapports avec recommandations au Parlement restent le plus souvent lettre morte.

RÉGION CARAÏBES ET AMÉRIQUE LATINE

L'**Ombudsman de Saint-Martin** a obtenu une victoire importante devant la Cour constitutionnelle lorsque, se basant sur un cas présenté par l'Ombudsman, cette dernière a annulé l'Ordonnance nationale sur l'établissement d'une Chambre d'intégrité pour enquêter sur les atteintes à l'intégrité par des personnes exerçant des fonctions publiques, au motif que les procédures appropriées décrites dans la Constitution n'avaient pas été respectées lors de l'adoption de cette nouvelle loi. L'ordonnance avait été approuvée par le Parlement et ratifiée par le gouvernement en août 2015, mais l'Ombudsman avait fait valoir qu'une telle loi, bien que nécessaire, devait respecter les droits fondamentaux des personnes faisant l'objet d'une enquête et de celles impliquées dans le processus d'enquête. La loi a été finalement abrogée dans son intégralité et il faudra donc rédiger un nouveau projet de loi.

Le Bureau du **Commissaire aux plaintes (Ombudsman)** des îles **Turks-et-Caïcos** a lancé une campagne d'information visant à faire comprendre à la population les raisons justifiant sa création. Pour obtenir de bons résultats en ce qui concerne la résolution des plaintes, le Bureau a dû mettre en place, en collaboration avec les organismes gouvernementaux, des stratégies qui répondent aux besoins du public afin que soient respectées les normes les plus élevées de service public. Il avait un stand à la Journée annuelle de lutte contre la corruption organisée par la Commission pour l'intégrité et

a fait une présentation sur le rôle de la Commission. Un financement additionnel lui a permis de recruter du nouveau personnel.

L'**Ombudsman** de **Trinité-et-Tobago** a présenté fin 2015 un rapport spécial à la Chambre des représentants et au Sénat. Un plaignant a demandé l'aide de l'Ombudsman en 2006 dans le cadre de sa relocalisation par les Autorités de logement. Il souhaitait que les paiements de son premier crédit hypothécaire soient utilisés pour compenser les paiements hypothécaires subséquents à sa relocalisation. Malgré de nombreuses demandes à la Société pour le développement du logement (HDC), rien n'a été fait pour remédier à la situation. La HDC ne se considérait pas responsable des réparations à effectuer sur ladite propriété, car elle ne lui appartenait plus et était en réalité une résidence privée. L'Ombudsman n'était pas d'accord et estimait qu'il était injuste d'affirmer que la propriété n'appartenait plus à la HDC, car un débiteur hypothécaire ne possède le bien hypothéqué que lorsqu'il a entièrement payé son prêt. Il a donc recommandé à la HDC de revoir sa position en ce qui concerne la relocalisation du plaignant dans une autre propriété. Étant donné le temps passé depuis que ce cas avait été porté à son attention et le fait que la HDC n'avait pas réagi, un rapport spécial a été présenté au Parlement. L'Ombudsman attend maintenant la suite.

En 2014, l'**Ombudsman** de **Curaçao** a entrepris une enquête de son propre chef sur le comportement du ministre plénipotentiaire de Curaçao, qui a soulevé beaucoup de questions sur l'intégrité du dit ministre en tant que représentant du gouvernement de Curaçao aux Pays-Bas. Des informateurs avaient fourni plusieurs documents et le ministre avait été interrogé. Un rapport avait ensuite été transmis à celui-ci, qui n'avait pas fait de commentaires. L'Ombudsman a ensuite rédigé un Mémoire de conclusions provisoires qui ont été soumises au ministre des Affaires générales, dont la réponse constatait essentiellement que l'Ombudsman avait agi illégalement en entreprenant l'examen de l'intégrité d'un fonctionnaire du gouvernement qui avait déjà été soumis à un examen approfondi en tant que ministre candidat. Par la suite, le ministre plénipotentiaire a demandé que soit divulgué le nom des informateurs afin de les soumettre à une enquête, mais l'Ombudsman s'y est opposé. On a donc demandé à la Cour que soit divulgué le nom des informateurs dont les déclarations ont été intégrées à l'enquête. Il a été allégué que l'Ombudsman avait agi illégalement en ayant recours à des informateurs anonymes et en ne fournissant pas au ministre les documents pertinents, ce qui contrevenait à l'Article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme, ainsi qu'aux principes du gouvernement et aux conventions du pays. L'Ombudsman a fait valoir que si des personnes de haut rang d'une organisation étaient traitées de manière humiliante, elles seraient réticentes à critiquer l'organisation. Par conséquent, une enquête d'office par l'Ombudsman était un dernier recours. Ce type d'enquête aurait peu d'effet si les « dénonciateurs » devaient subir un interrogatoire ou toute autre action de la part de la personne dont ils craignent les représailles. Étant donné la nature de l'enquête et les raisons de ne

pas révéler l'identité des informateurs, l'Ombudsman n'a pas agi illégalement. La Cour a statué en faveur de l'Ombudsman et le ministre plénipotentiaire a été condamné aux dépens.

L'Ombudsman de la Province de Santa Fe (Argentine), en sa qualité de Défenseur provincial des enfants et des adolescents, a formulé une recommandation conjointe avec le président du Département de l'eau de l'Université nationale de Rosario demandant que la province reconnaisse que le droit à l'eau potable fait partie des « droits de l'Homme » et qu'une loi garantissant ce droit soit adoptée afin que la population ait un accès gratuit à une eau propre à la consommation humaine dans les espaces publics tels les bars, les hôtels et les restaurants. Elle a aussi présenté son deuxième rapport sur les droits des enfants et des adolescents. Lors d'une réunion qui s'est tenue en juin 2016, l'Ombudsman et le ministre de l'Énergie et des Mines ont parlé de la situation difficile des provinces face à la hausse des tarifs pour la fourniture de services publics. D'autres ombudsman régionaux ont présenté au cours de la réunion une pétition soulignant leur profonde préoccupation face à l'impact important qu'ont ces hausses de tarif pour l'eau, l'électricité, le gaz naturel et le traitement des eaux sur leurs communautés. On a souligné le fait que les services publics sont des services essentiels et que l'État a l'obligation de subvenir aux besoins de base. La fourniture de services publics essentiels est étroitement liée au respect des droits de l'Homme et au fait de vivre dans des conditions décentes grâce à l'éradication de la pauvreté, la promotion de la santé et une quantité suffisante de nourriture. Voilà pourquoi les tarifs imposés pour ces services devraient être justes et raisonnables. En collaboration avec l'IIO et la Queen Margaret University, le Bureau de l'Ombudsman a organisé une formation portant sur « *The right approach to the work of the Ombudsman* » (« L'approche à adopter pour le travail de l'ombudsman »). Des ombudsman et des représentants du Panama, du Brésil et de plusieurs provinces argentines y ont participé. Il s'agissait de la première formation donnée en langue espagnole en Amérique latine.

RÉGION EUROPE

Les **élections au Conseil d'administration européen** d'IIO ont eu lieu par voie électronique, conformément aux statuts, les mois de juillet, septembre et novembre 2016. La première élection, en juillet, consistait à choisir les sept nouveaux membres du Conseil européen; Les résultats obtenus, par nombre de votes, sont les suivants: Rafael Ribó (Catalogne), Catherine Bruecker (Belgique), Lucia Francini (Toscane), Peter Tyndall (Irlande), Nick Bennett (Pays de Galles), Ülle Madise (Estonie), Reiner Van Zutphen (Pays-Bas) et Igli Totozani (Albanie). À cause d'une égalité des voix entre les deux derniers candidats, les médiateurs de l'Albanie et des Pays-Bas, un nouveau vote électronique a été organisé, et finalement Van Zutphen prendra la place au Conseil,

et lui et le médiateur estonien restent au Conseil au niveau européen (ils ne sont pas membres du Conseil mondial). Finalement, les troisièmes élections ont eu lieu pour choisir les postes au Conseil européen: Rafael Ribó, ombudsman catalan, a été élu président de la section européenne, et Catherine de Bruecker, ombudsman fédéral de la Belgique, en sera la vice-présidente.

Résolution 1959 (2013), **Renforcer l'institution du médiateur en Europe**, adoptée par l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe, comme point culminant des travaux initiés par le Conseil de l'Europe et demandés par l'IIO-Europe. Au cours du processus de rédaction, l'IIO-Europe était en contact étroit avec le chef du Conseil européen. Cette résolution renvoie à toutes les recommandations antérieures de l'Assemblée, en mettant particulièrement l'accent sur l'indépendance du médiateur. Il est important de souligner que son sixième point souligne explicitement la nécessité d'éviter des réductions budgétaires qui pourraient entraîner la perte de l'indépendance du médiateur et même sa disparition. La résolution maintient explicitement le besoin des institutions de médiateurs au niveau national ou régional de surveiller les différentes administrations et autorités exécutives qui appliquent la loi.

Le président européen, Rafael Ribó, assiste une fois par an (2012, 2013 et 2015) à la **Commission de Venise**, où il rend compte des développements du médiateur et informe la Commission sur des menaces pesant sur ces institutions. Un rapport analysant la situation sera lancé par la Commission.

Le médiateur de la Catalogne, président de la section européenne de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), a organisé un **atelier à Barcelone** pour recueillir des points de vue différents sur la manière dont un nouveau scénario mondial se dessine pour les bureaux de médiateurs. L'atelier cherchait également de contribuer à la sensibilisation des défis auxquels sont confrontés les défenseurs des droits de l'homme, tels que les problèmes de sécurité, la crise des réfugiés, les mouvements migratoires constants, le racisme et la xénophobie. La plupart des participants européens ont convenu que les médiateurs devraient avoir une position ferme pour la défense des droits de l'homme. À cet égard, ils se sont engagés à lutter contre les régressions de droits tant au niveau individuel qu'à travers le réseau des médiateurs. De plus, ils ont souligné que les flux migratoires devraient être abordés en respectant les droits et les traités internationaux ratifiés, y compris la Convention de Genève de 1951, et ils ont demandé une attention particulière aux droits des enfants. Ils appellent à une action décisive contre la xénophobie et l'intolérance. À cet égard, ils ont recommandé à l'Union européenne d'accueillir le plus grand nombre de réfugiés migrants et de reconnaître leurs droits humains.

Tenu à **Paris** au siège de l'UNESCO le 28 juin 2016 et organisé par l'AOMF, l'AOM, l'ENOC et le défenseur des droits, le séminaire s'est concentré sur la **situation des**

enfants migrants en Europe et les lacunes notables aux niveaux européen, national et local pour protéger efficacement les besoins des enfants et en assurer leur protection. Le médiateur catalan, Rafael Ribó, a participé au nom du IIO à la séance de clôture, qui portait principalement sur les conclusions qui avaient été dégagées lors du séminaire organisé par l'IIO à Barcelone.

Du 18 au 20 juillet 2016, une **délégation d'IIO** s'est rendue en **Pologne** pour analyser l'impact de la situation constitutionnelle actuelle au bureau du commissaire polonais pour les droits de l'homme. Pour bien comprendre la situation du commissaire polonais, le bureau duquel a connu des réductions budgétaires et des limitations potentielles à son mandat dans le passé récent, l'IIO a mené une mission d'enquête en Pologne. La délégation était composée du président du IIO Europe et médiateur de la Catalogne, Rafael Ribó; du deuxième vice-président du IIO (actuellement le président) et médiateur de l'Irlande, Peter Tyndall; du secrétaire général du IIO et médiateur de l'Autriche, Günther Kräuter; du membre du conseil d'administration du IIO et chancelier de justice estonienne, Ülle Madise; de la directrice exécutive du IIO, Ulrike Grieshofer, et de Judith Macaya, du Secrétariat du IIO Europe. Des réunions ont eu lieu avec les présidents de la Cour constitutionnelle, de la Cour suprême, du Conseil national de la magistrature, des membres du Sénat, des représentants du gouvernement du Ministère des Affaires Étrangères ainsi que du plénipotentiaire pour la société civile et l'égalité de traitement, le directeur du Comité pour la défense de la démocratie, des représentants d'ONG, le commissaire des droits de l'homme, le médiateur pour les droits de l'enfant et le BIDDH. En 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 soulève des préoccupations particulières, est que la Cour constitutionnelle est actuellement entravée par le retard dans la publication de ses décisions, dont certaines n'ont pas été publiés pendant une période prolongée. L'IIO craint que l'effort que le bureau de l'ombudsman a déployé pour préparer les requêtes à la Cour constitutionnelle peut être en vain s'il ne peut être traité efficacement par la Cour. En outre, la délégation du IIO a noté que la réduction du budget du médiateur, la limitation des compétences et la modification des dispositions relatives à l'immunité sont symptomatiques du manque de respect et de soutien des mécanismes de responsabilité, de la Constitution polonaise, des meilleures pratiques internationales et de l'État de droit.

La **conférence mondiale du IIO**, qui a lieu tous les quatre ans, s'est tenue cette année en Thaïlande en novembre 2016. Le président européen, après avoir exposé dans toutes les réunions du Conseil avant le Congrès son désaccord sur la tenue de la réunion dans un contexte dépourvu de garanties démocratiques suffisantes et de violations constantes des droits de l'homme, a décidé de ne pas y assister et l'a expliqué de manière raisonnée à tous les membres de l'Institut, dont beaucoup ont soutenu et suivi l'initiative.

Le Conseil européen a eu un rôle important dans la signature du **MOU par la FIO** et l'IIO, signé à Barcelone en avril 2016. Le président d'IIO John R. Walters et le président de la Fédération ibéro-américaine de l'ombudsman (FIO), José de Faria Costa, ont signé un mémorandum de compréhension. En signant le présent Mémorandum, la FIO et l'IIO ont reconnu qu'ils partagent des objectifs similaires pour renforcer le concept d'ombudsman et encouragent les institutions existantes et les nouvelles institutions de médiation à améliorer la bonne gouvernance et à protéger et promouvoir les droits de l'homme.

FINANCES

L'exercice 2015-2016 a été pour l'IIO une période excellente sur le plan des finances. Sous la direction du Trésorier et la supervision du Comité exécutif et du Conseil d'administration, les recettes ont augmenté et les dépenses ont été raisonnables. Comme ce fut le cas au cours des années précédentes, l'IIO a respecté ses principes fondamentaux d'efficacité, de transparence et de stabilité qui guident ses transactions lorsqu'il engage des fonds dans le cadre de ses nombreuses activités.

L'IIO a pu compter sur deux sources de financement, soit le gouvernement autrichien et les cotisations versées par les adhérents. Le gouvernement autrichien donne un appui de taille aux activités de l'IIO grâce au soutien financier qu'il apporte au Secrétariat général de Vienne. C'est ainsi une somme de 410 000 euros qui a été mise à sa disposition pour les frais de personnel et de fonctionnement. La contribution des membres de l'IIO sous forme des cotisations annuelles a aussi été importante.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

À la fin de l'exercice 2015-2016, soit au 30 juin 2016, l'actif net de l'IIO s'élevait à 262 416,17 euros, soit le solde le plus élevé depuis le déménagement de l'IIO à Vienne en 2009. Cette somme est suffisante pour respecter les engagements liés aux projets prévus en 2015-2016 ou lors des exercices précédents :

Projets initiés par l'IIO	
Project	Engagement (en euros)
Subventions à la région Caraïbes et Amérique latine réaffectation de la subvention régionale 2010/2011	7 393
Subventions régionales 2012/2013	16 624
Subventions régionales 2014/2015	17 000
Subventions régionales 2015/2016	27 293
Subventions régionales 2016/2017	42 000
Histoire de l'IIO	75 000
Conférence sur les droits de l'Homme, Belfast (mai 2016)	10 000
Total	195 310

D'autres projets seront inclus dans la planification financière de l'IIO après la réunion du Conseil d'administration à Bangkok en novembre 2016, où toutes les décisions pertinentes concernant les activités de l'organisation pour l'exercice 2016-2017 seront prises.

COTISATIONS

En 2015-2016, les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 123 200 euros. Il s'agit du deuxième meilleur résultat depuis 2009.

MEMBRES VOTANTS

Parmi les membres votants, 133 sur 175 (soit 75 %) ont réglé leur cotisation pour l'exercice 2015-2016.

Cotisations réglée en 2014/2015 (membres votants)		
Région	membres en règle	paiement de la cotisation en souffrance
Afrique	10	14
Asie	14	4
Australasie & Pacifique	16	1
Caraïbes & Amérique latine	11	13
Europe	72	7
Amérique du Nord	10	3
TOTAL	133	42

MEMBRES NON-VOTANTS*

Trois des cinq membres appelés autrefois membres associés ont payé leur cotisation 2015/2016. Le seul membre restant de l'ancienne catégorie des membres bibliothèques a réglé sa cotisation.

En raison du décès de John Wood (Région Australasie & Pacifique), le nombre de membres individuels est passé de 24 à 23. Onze de ces membres ont réglé leur cotisation 2015/2016.

AUDIT EXTERNE

Comme le montre l'augmentation de l'actif net, l'assise financière de l'IIO est fondamentalement solide et les engagements sont pris avec prudence. L'audit effectué par Ernst & Young le 12 juillet 2016 a permis de confirmer que les états financiers de l'IIO sont absolument conformes aux exigences juridiques. Les auditeurs n'ont noté aucun fait susceptible de compromettre la situation financière de l'IIO ou de nuire à son développement futur.

*appelés autrefois membres bibliothèques, associés et individuels

INFORME ANUAL

2015/2016

PREFACIO

Estimados miembros:

Nos es grato aprovechar esta oportunidad para presentar los proyectos más importantes del IIO durante el pasado ejercicio de afiliación, así como los mayores éxitos obtenidos.

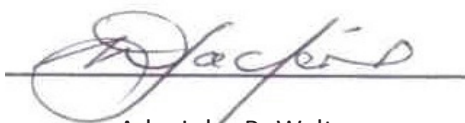
Durante este último año se ha conseguido mucho: nuevas instituciones de ombudsman de todas las regiones se han unido a nuestra organización, y los miembros se siguen beneficiando de las actividades y de los servicios del IIO. Se celebró la primera formación en español en la región de América Latina, se añadió un estudio comparativo sobre las instituciones de ombudsman de Asia a la serie de publicaciones del IIO, y varios proyectos regionales fueron puestos en marcha gracias al apoyo financiero de la organización.

Centramos todos nuestros esfuerzos conjuntos en la preparación del evento más importante de la comunidad del Ombudsman: la 11ª Conferencia Mundial del IIO, organizada con éxito por la Oficina del Ombudsman de Tailandia en Bangkok en noviembre de 2016.

Pero el pasado año trajo también tiempos difíciles para varios colegas de todo el mundo. Muy a nuestro pesar, los informes de ombudsman que han de hacer frente a represalias, que desarrollan su labor en circunstancias difíciles, o que incluso están siendo sometidos a amenazas, son cada vez más frecuentes. El IIO es muy consciente de estos acontecimientos, y la necesidad general de prestar apoyo a los miembros que se encuentran en tales circunstancias se ha convertido en una de nuestras tareas clave.

Nos gustaría dar las gracias a nuestros colegas de la Junta Directiva del IIO, así como a la Secretaría General del IIO, por otro año de grandes progresos en la consecución de nuestros objetivos. Tenemos por delante nuevos proyectos, y durante el año que entra trabajaremos con energías renovadas.

Además, el IIO despidió a quien fuera su Presidente a lo largo estos dos años, el Sr. John R. Walters, quien señaló que había sido un privilegio formar parte de la familia del IIO y haber recibido el honroso encargo de liderar esta organización.



Adv. John R. Walters
Presidente del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	119
Miembros del IIO	119
Solicitudes pendientes	120
Valoración de la evaluación de la afiliación	121
FORMACIÓN	123
Formación sobre investigaciones sistemáticas en Japon	123
Formación de gestión de quejas para miembros hispanohablantes en Argentina	123
Taller de seguimiento MPN celebrado en Vilna	124
SUBVENCIONES REGIONALES	125
RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES	130
Comité Internacional de Coordinación (CIC)	130
Memoranda de Entendimiento con organizaciones regionales	131
Participación del IIO en eventos internacionales	132
Visitas a la Secretaría General	137
JUNTA DIRECTIVA	138
Reunión annual de 2015 en Namibia	138
Región Asia Austral & Pacífico	138
Región de Asia	139
Región de Europa	139
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS	140
Taller de trabajo en Barcelona sobre ombudsman que sufren amenazas	141
Primera investigación del IIO en Polonia	142
El IIO envía cartas de apoyo a los colegas que sufren ataques	143
El IIO expresa su solidaridad con las víctimas de ataques terroristas	144

CONFERENCIAS	146
Conferencia de Belfast sobre el enfoque del trabajo del ombudsman basado en los derechos humanos	146
11ª Conferencia Mundial del IIO en Bangkok (Tailandia)	147
PUBLICACIONES	148
Historia del IIO	148
Contribución del IIO a la campaña “La Democracia Importa 2015”	149
NOTICIAS DE LAS REGIONES	150
Región de África	150
Región de América del Norte	154
Región de Asia	156
Región de Asia Austral & Pacífico	159
Región de Caribe & América Latina	164
Región de Europa	166
FINANZAS	170
Situación económica actual	170
Cuotas de afiliación	171
Auditoría externa	171

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

Como se puede observar, el concepto de ombudsman es un concepto cada vez más común en todo el mundo. Allí donde se ponen en marcha medidas tendentes a fortalecer los instrumentos democráticos, las instituciones de ombudsman entran en juego. Este avance tiene su reflejo en el creciente número de instituciones de ombudsman de todo el mundo, y en el incremento constante de la afiliación al Instituto Internacional del Ombudsman.

MIEMBROS DEL IIO

Por primera vez, el IIO cuenta con más de 200 miembros. De los 205 miembros del IIO, 175 tienen derecho a voto, y 30 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 100 países diferentes (África: 24 países; Asia: 13 países; Asia Austral & Pacífico: 8 países; Caribe & América Latina: 8 países; Europa: 45 países; América del Norte: 2 países). A continuación se detalla la distribución regional de la afiliación del IIO:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	24	3
Asia	18	9
Asia Austral & Pacífico	17	3
Caribe & América Latina	24	0
Europa	79	4
América del Norte	13	11
Total (en todas las regiones)	175	30

Número total de miembros en 2015/2016 : 205
(Número total de miembros en 2014/2015 : 198)

La afiliación al IIO creció en las Regiones de África, Asia y Caribe & América Latina. De la Región de África se unieron al IIO el Mediador de la República de Níger y el Ombudsman de los Servicios Policiales de la Provincia Occidental del Cabo (Sudáfrica), como miembros con derecho a voto, así como el Mediador de la República de Benín y el Ombudsman de Ciudad del Cabo (Sudáfrica), que obtuvieron la condición de miembros sin derecho a voto. La Región de Asia dio la bienvenida al Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia de Timor Oriental como miembro con derecho a voto, y la Región de Caribe & América Latina aceptó a la Procuración Penitenciaria de

la Nación Argentina y al Comisionado de Quejas de las Islas Turcas en el seno de su afiliación con derecho a voto.

Lamentablemente, el número de miembros de la Región de América del Norte decreció ligeramente, pues el Ombudsman de Columbia Británica (Canadá) canceló su afiliación debido a restricciones presupuestarias.

Algunas personas individuales que trabajan como ombudsman o en ámbitos relacionados con el ombudsman siguen mostrando su interés en el IIO y en sus actividades: tres profesionales de la Región de Asia (a saber, la Sra. Diani Indi Rachmitasari, el Sr. Mahito Shindo y el Sr. Kenneth Tse) se unieron al IIO en 2015/2016. El IIO recibió tristes noticias en lo que respecta a la afiliación individual de las Regiones de América del Norte y de Asia Austral & Pacífico, con el fallecimiento de dos de sus miembros más antiguos: la Sra. Carolyn Stieber (EE.UU.), que fue ombudsman universitario y cofundadora de la University and College Ombudsman Association (Asociación de Ombudsman de Universidades y Escuelas Superiores), y el Sr. John Wood (Australia), antiguo Ombudsman Adjunto de la Commonwealth.

SOLICITUDES PENDIENTES

La cifra de instituciones de ombudsman que mostraron interés por convertirse en miembros del IIO ascendió al impresionante número de veintidós. Nueve de esas potenciales instituciones miembro solicitaron información sobre la afiliación al IIO, y trece ya han enviado la documentación requerida en relación con la solicitud de afiliación. Estas últimas aparecen en cursiva en el resumen siguiente.

Solicitudes de información sobre afiliación

África:

- *Mediador de la República de Senegal*
- *Cámara de Justicia de los Trabajadores, Sudán*
- *Comisión de Derechos Humanos de Zimbabue*

Asia:

- *Ombudsman de Azad Cachemira, Pakistán*
- *Ombudsman de la Provincia de Punjab para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en el Trabajo*
- *Ombudsman de la Provincia de Sind para la Protección contra el Acoso de las Mujeres en el Trabajo, Pakistán*
- *Oficina del Ombudsman, Filipinas*

- *Comisionado para los Derechos Humanos de la República de Tartaristán, Federación Rusa*
- *Ombudsman del Gobierno de la Provincia de Gangwon de Corea, Corea del Sur*
- *Ombudsman Civil de la Ciudad de Siheung, Corea del Sur*

Caribe & América Latina:

- *Defensor del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina*
- *Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Provincia de Santa Fe, Argentina*
- *Ombudsman de Barbados*
- *Oficina del Ombudsman de Granada*
- *Ombudsman de Guyana*

Europa:

- *Ombudsman local de la Ciudad de Antwerp*
- *Oficina del Defensor de la Ciudadanía – Girona*
- *Ombudsman delle Marche, Italia*
- *Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Italia*
- *Ombudsman del Servicio de Quejas para las Fuerzas Armadas, Reino Unido*

América del Norte:

- *Oficina del Comisionado para los Servicios de Lengua Francesa de Ontario, Canadá*
- *Ombudsman de los Contribuyentes, Canadá*

Además, el Sr. Jim Kennelly, el Ombudsman de la Universidad de Carleton, y la Sra. Fiona Crean, Ombudsman HydroOne (ambos de Canadá), así como el nuevo Ombudsman de la ICANN, John Waye, solicitaron su afiliación al IIO.

VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LA AFILIACIÓN

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”*.

Durante su reunión de Nueva York en 2013, la Junta del IIO respaldó la propuesta de llevar a efecto una valoración de la evolución de la afiliación. La Junta del IIO quiso desde el principio destacar el carácter no sancionador del proceso de evaluación; la

evaluación debería más bien ofrecer, tanto al IIO como a los miembros objeto de la misma, mayor claridad sobre el estado actual, favoreciendo la identificación de medios para ayudar a los miembros a mejorar, y animando a dicha mejora.

La primera ronda de evaluación de los miembros de la Junta del IIO se llevó a cabo en el marco de un proyecto piloto. Esta primera fase no solo estaba diseñada para evaluar los avances de los miembros del IIO, sino también para valorar si el cuestionario es o no adecuado a los fines de analizar el cumplimiento de los miembros con los principios y propósitos del IIO. En consecuencia, se solicitaron comentarios al Subcomité de Evaluación (que actualmente está compuesto por el Sr. Peter Hourihan, la Sra. Charlotte De Geer Fällman, el Sr. Kräuter, Secretario General del IIO, y la Sra. Alice Tai como evaluadora externa) sobre la idoneidad, la utilidad y el impacto de la valoración de la evolución de la afiliación, y se recabaron valiosas sugerencias.

Teniendo en cuenta las recomendaciones del Subcomité de Evaluación, el siguiente paso para la Junta del IIO será decidir si la fase piloto debería ampliarse a todos los miembros con derecho a voto, con el fin de presentar un informe global ante la Asamblea General de 2020.

FORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIONES SISTEMÁTICAS CELEBRADA EN JAPÓN

En marzo de 2016, la Oficina Administrativa del Ministerio del Interior y Comunicaciones (el miembro japonés del IIO), organizó un Foro Internacional y un Taller de Formación para instituciones asiáticas de ombudsman.

El tema elegido para el foro internacional fue *“Administrative grievance resolution and the Ombudsman – enhancing transparency and responsiveness in public administration”* (“Resolución de reclamaciones administrativas y Ombudsman: mejorando la transparencia y la capacidad de respuesta en la administración pública”). El Profesor Masahiro Horie, del National Graduate Institute for Policy Studies (Instituto Nacional de Posgrado para Estudios Policiales), moderó esta sesión. Las ponencias principales corrieron a cargo del Presidente del IIO, John Walters, del Presidente de la AOA y Presidente Regional de la Región de Asia del IIO, Salman Faruqui, del Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y del Ombudsman Adjunto de Hong Kong y anfitrión, el Ombudsman Yutaka Arai.

Un taller de formación internacional titulado *“Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman”* (“Alerta de vigilancia: investigaciones sistemáticas para el Ombudsman”) se erigió en posibilidad útil de para el intercambio de experiencias, y constituyó una oportunidad de aprendizaje en este evento. La formación corrió principalmente a cargo del antiguo Ombudsman de Ontario, André Marin, así como del Profesor Hisao Tsukamoto, de la Universidad de Waseda, y de Kimiyoshi Toyama, Profesor en la Universidad Rikkyo.

FORMACIÓN DE GESTIÓN DE QUEJAS PARA MIEMBROS HISPANOHABLANTES EN ARGENTINA

La Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe organizó en el mes de junio de 2016 un curso de formación sobre *“Tools for the complaint handling work of Ombudsman institutions”* (“Herramientas para el trabajo de gestión de quejas de las instituciones de ombudsman”) que se celebró en Rosario, Argentina. En estrecha colaboración con la Queen Margaret University, el IIO desarrolló este seminario de formación específicamente diseñado para el personal del ombudsman de las instituciones de ombudsman de América Latina.

Este primer curso de formación para hispanohablantes estaba dirigido a miembros del personal de las instituciones de ombudsman de América Latina, poniendo el centro de atención en el papel que juegan los Defensores del Pueblo y el trabajo investigador que desarrollan como mecanismo de recurso esencial.

Los participantes de las instituciones de Ombudsman de Panamá, Brasil, y varias Provincias de Argentina (por ejemplo, Buenos Aires, Córdoba, Jujuy, Corrientes, Neuquén o Chaco), aprovecharon la oportunidad que ofreció este evento para intercambiar sus experiencias y para aprender unos de otros.

En sus palabras de bienvenida, la Defensora del Pueblo, Analía Colombo, agradeció su labor a los moderadores de esta formación, así como la presencia de los participantes, afirmando que “es un gran placer que el primer seminario de formación para hispanohablantes que el IIO ofrece en América Latina se celebre aquí en Rosario, Santa Fe”. Asimismo, explicó que este evento constituye “una gran oportunidad para construir nuevas relaciones, ampliar nuestro conocimiento, y aprender nuevos enfoques y herramientas para nuestro trabajo diario como Ombudsman”.

La Directora Ejecutiva del IIO, Ulrike Grieshofer, manifestó también la profunda gratitud del IIO hacia la anfitriona de este primer curso de formación para hispanohablantes, la Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Este primer seminario de formación para hispanohablantes fue un total éxito, y, sin duda, allanó el camino para nuevos eventos en un futuro próximo.

TALLER DE SEGUIMIENTO MPN CELEBRADO EN VILNA

El IIO se mostró encantado de seguir colaborando con éxito con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT) ofreciendo un taller de seguimiento diseñado por las instituciones de ombudsman que sirven como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), celebrado en el mes de junio de 2016.

Este taller de tres días se centró en la monitorización de instituciones psiquiátricas, y fue organizado por la Oficina de los Ombudsman del Seimas de la República de Lituania. El taller, ofrecido de forma gratuita para las instituciones miembro del IIO al corriente de pago, reunió en Vilna a representantes de MNP europeos de 17 países.

En sus palabras de bienvenida, el Ombudsman del Seimas, Augustinas Normantas, manifestó su agradecimiento por tener la ocasión de organizar este taller internacional con ocasión del 10º aniversario de la adopción del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT) de las Naciones Unidas. El Ombudsman Normantas presentó el tema del

taller de Vilna y destacó la importancia de proteger los derechos fundamentales de los grupos de personas extremadamente vulnerables que viven en instituciones de salud mental.

Una vez más, reconocidos expertos procedentes de la APT lideraron al grupo a través de este taller de trabajo, en el que se prestó especial atención al intercambio de experiencia y conocimientos, a la exploración de cuestiones de preocupación común, y al desarrollo de aptitudes para gestionar retos específicos relacionados con la supervisión de instituciones psiquiátricas. Por primera vez, expertos médicos y psiquiátricos así como especialistas de la SPT se reunieron para ofrecer su conocimiento y compartir su amplia experiencia con los participantes durante el debate.

El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, agradeció también el taller, destacando la importancia de los llamados “lugares de reclusión menos tradicionales”, como las instituciones psiquiátricas o los asilos para ancianos, que han sido menospreciadas durante mucho tiempo y que es necesario poner en el centro de atención de todos los MNP.

SUBVENCIONES REGIONALES

Tal y como demuestra la experiencia, los programas de subvenciones regionales del IIO son programas a largo plazo, de modo que diversas generaciones de proyectos pueden coexistir en su desarrollo. Durante el periodo al que se refiere este informe se inició un nuevo programa de subvenciones regionales, y se completaron otros dos proyectos regionales iniciados en periodos anteriores.

PROYECTOS REGIONALES COMPLETADOS EN 2015/2016

REGIÓN ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Las oficinas del Ombudsman de Australia Occidental y del Ombudsman de Nueva Gales del Sur comenzaron su proyecto del Kit de Iniciación para nuevos ombudsman y para el desarrollo o la expansión de oficinas al amparo del programa de subvenciones regionales 2012/2013. El objetivo del mismo es proporcionar una herramienta de iniciación online de gran accesibilidad para los ombudsman recientemente nombrados, utilizando el conocimiento y la experiencia de ombudsman ya existentes, y un recurso para aquellas oficinas que están ampliando sus funciones o lidiando con nuevas

cuestiones o con cuestiones difíciles. El Kit de Iniciación es una recopilación online integral de información y documentación sobre diversos temas importantes para las oficinas de ombudsman, a cuya elaboración han contribuido los miembros de la Región de Asia Austral & Pacífico. Los temas abordados pueden dividirse en cuatro amplias áreas: Principios Básicos para una Institución de Ombudsman, Gestión y Gobierno de la Oficina, Quejas e Investigaciones, y Compromiso de las Partes Interesadas.

Chris Field, Tesorero del IIO y Ombudsman de Australia Occidental, presentó el Kit de Iniciación en la Conferencia de la Región de Asia Austral & Pacífico de 2016 celebrada el 3 de mayo de 2016. Los miembros del IIO pueden acceder al Kit de Iniciación a través del área de miembros del sitio web del IIO.

REGIÓN DE ASIA

Al amparo del programa de subvenciones regionales 2014/2015, el IIO ofreció becas que permitieron que participantes de Azerbaiyán, Pakistán, Sri Lanka y Timor Oriental tomaran parte en el taller de formación internacional *“Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman”* (“Alerta de vigilancia: investigaciones sistemáticas para el Ombudsman”). Este taller tuvo lugar en Tokio en el mes de marzo de 2016, bajo los auspicios del miembro japonés del IIO, la Oficina de Evaluación Administrativa (AEB); su objetivo era el de combinar métodos de gestión de quejas asiáticos y occidentales. Puede encontrar más detalles sobre este evento en el apartado “Iniciativas de Formación”.

SUBVENCIONES REGIONALES 2015/2016

Siguiendo la decisión de la Junta en Namibia, durante el periodo 2015/2016 los miembros del IIO tuvieron de nuevo la oportunidad de beneficiarse de subvenciones regionales. La suma global presupuestada para los proyectos regionales 2015/2016 fue de 7.000 euros por Región, es decir, 42.000 euros en total. Habida cuenta de que solo cuatro Regiones (África, Asia, Europa y América del Norte) presentaron propuestas para nuevos proyectos, la cantidad destinada a subvenciones se redujo a 28.000 euros. Se seleccionaron un total de seis de las ocho propuestas de proyectos presentadas.

REGIÓN DE ÁFRICA

Etiopía/AOMA: El Ombudman de Etiopía, en su condición de Presidente de la Oficina de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África, recibirá una subvención para el proyecto *“Enhancing Institutional Capability of AOMA member Institutions”* (“Mejorando la capacidad institucional de las instituciones miembro de la AOMA”).

El proyecto, en el que participarán oficinas de ombudsman de países como Etiopía, Kenia, Zambia, Costa de Marfil, Sudáfrica, Burkina Faso, Mauricio, Lesoto, Chad y Tanzania, estará compuesto de dos fases: una formación sobre investigación para funcionarios al servicio de ombudsman, y otra para funcionarios del departamento de comunicación.

La formación en investigación para funcionarios del ombudsman será desarrollada por la AORC y tendrá lugar en Nairobi, Kenia. Los principales temas a tratar serán los antecedentes, la historia y el contexto de la institución de ombudsman, el diagnóstico y la planificación de las quejas, las aptitudes de investigación, la toma de decisiones e información, así como las acciones correctoras y el aprendizaje a partir de las quejas.

La formación para los funcionarios responsables de la comunicación de las oficinas miembro de la AOMA (los cargos de Presidente, Vicepresidente Primero, Vicepresidente Segundo) y para los representantes de la AORC se celebrará en Durban, Sudáfrica. Los participantes recibirán formación sobre comunicación y desarrollo de su capacidad de difusión, tanto a nivel teórico como práctico. Además, crearán un foro de comunicación de la AOMA para la promoción de la Asociación y la generalización de las actividades de la misma.

REGIÓN DE ASIA

Sindh, Pakistán: La Oficina del Ombudsman de Sindh organizará un seminario sobre *“Challenges of the Health Care System in Sindh and the Provincial Ombudsman’s Role”* (“Retos del sistema sanitario en Sindh y el papel del Ombudsman de la Provincia”) en colaboración con el Departamento de Salud de UNICEF, el Gobierno de Sindh, y las ONG locales y partes interesadas.

El proyecto incluye la evaluación del sistema de salud de Sindh, con especial atención a la identificación de lagunas en la prestación de los servicios. Tiene por objetivo mejorar la prestación del servicio, especialmente en las zonas rurales de la provincia. Los grupos objetivo son el público en general, las mujeres y los menores. El propósito del proyecto es obtener un mayor conocimiento de los retos del sistema sanitario en Sindh para diseñar enfoques innovadores en la prestación de cobertura sanitaria, centrándose especialmente en las zonas rurales.

REGIÓN DE EUROPA

Dos proyectos sobre migración fueron objeto de consideración para la financiación en la Región de Europa. Habida cuenta de que los proyectos tenían varios objetivos en común, el IIO sugirió que las dos instituciones de ombudsman solicitantes de las subvenciones regionales debían colaborar. Todavía no ha sido posible tomar una

decisión definitiva sobre la adjudicación de los fondos, toda vez que algunos detalles sobre la colaboración están aún pendientes de determinar.

Albania: El Defensor del Pueblo quiere aumentar la concienciación entre los refugiados sobre los derechos fundamentales y el acceso a las instituciones de ombudsman. Su proyecto (que hace referencia a la Declaración sobre Migración de la AOM de 10 de marzo de 2016, y a otros importantes documentos como el Plan de Actuación de Tesalónica y la Declaración de Belgrado sobre Migración y Crisis de Refugiados) versa sobre el empoderamiento legal de los refugiados y los migrantes en Europa. Refugiados y migrantes a menudo se enfrentan a unas autoridades estatales que quiebran a la hora de garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación internacional (Convención de Ginebra de 1951 y su Protocolo de 1967, etc.) Para ellos, resulta vital recibir información sobre sus derechos fundamentales y sobre la oportunidad de dirigir a las instituciones de ombudsman sus quejas sobre abusos e infracciones de los derechos fundamentales por parte de las autoridades de los Estados.

Bajo la coordinación de la oficina del ombudsman de Albania, el proyecto se centrará en la distribución de información legal práctica: se proporcionará información de relevancia en varios idiomas, como árabe, farsi o pastún, y se distribuirán materiales impresos (octavillas, carteles, folletos) en los centros de refugiados y en los puntos de tránsito a lo largo de la “ruta de los Balcanes” (incluyendo Grecia, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Serbia y Albania), en estrecha colaboración con la sociedad civil local y las ONG que operan en los respectivos países. Debe prestarse particular atención a las necesidades de información de los grupos especialmente vulnerables (menores, mujeres, personas con discapacidad y víctimas de tortura).

En el proyecto tomarán parte las instituciones de ombudsman de los Balcanes del Oeste, de Europa, y de las regiones más amplias del Mediterráneo, incluyendo algunos de los países de origen, tránsito y destino de los refugiados.

Grecia: El proyecto para que la institución de ombudsman de Grecia actúe como coordinadora tiene como objetivo apoyar la puesta en marcha del Plan de Actuación pactado en Tesalónica en febrero de 2016 entre las instituciones de ombudsman y las instituciones de derechos humanos de Albania, Austria, Croacia, Grecia, Eslovenia, Kosovo, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Serbia y Turquía. El Plan de Actuación se basa en la llamada Declaración de Belgrado del mes de noviembre de 2015 sobre la Promoción y Protección de los Derechos de los Refugiados y los Migrantes, suscrita por numerosas oficinas de ombudsman de Europa e instituciones de derechos humanos con el fin de poner en conocimiento del público uno de los mayores y más urgentes problemas políticos y humanitarios de hoy en día.

Los aspectos cubiertos por el Plan de Actuación incluyen el asilo, la protección de los menores no acompañados y otras personas vulnerables, los supuestos de tratamientos de enfermedades y la explotación de migrantes/refugiados, los procedimientos de repatriación, los discursos de incitación al odio y la xenofobia, y el papel de las comunidades locales y de la administración local. A la hora de abordar estos asuntos, las instituciones de ombudsman llevarán a cabo actividades conjuntas, como la organización de talleres de trabajo y conferencias sobre la integración y los derechos económicos y sociales de migrantes y refugiados, el lanzamiento de un estudio comparativo sobre procedimientos y normas en el ámbito de la migración y el asilo, el intercambio de información, la organización de campañas y redes, la publicación y distribución de carteles, folletos y de una “guía de asilo” para refugiados y migrantes, la realización de visitas a los campamentos, etc.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

Alberta (Canadá) y Dayton (EE.UU.): Se concedió un subsidio de viaje a las oficinas de ombudsman de Dayton y Alberta destinado al investigador que está redactando la historia del IIO.

El IIO planea publicar la “Historia del IOI” con ocasión del 40º aniversario de su creación en 1978. El Profesor Richard Carver, especialista en instituciones de derechos humanos nacionales y consultor habitual de las instituciones de ombudsman, recibió el encargo de ser el autor de esta publicación, y, con el apoyo de un subsidio de viaje a cargo de las subvenciones regionales del IIO 2015/2016 de la Región de América del Norte, viajó a Canadá para estudiar los comienzos canadienses del IIO. Mantuvo entrevistas con antiguos funcionarios del IIO con experiencia cubriendo el periodo desde la fundación del IIO en Edmonton, Canadá, en 1978 hasta el traslado de la secretaría del IIO a Viena, Austria, en 2009.

Canadá: La miembro del IIO, Nora Farrell, y el Foro del Ombudsman de Canadá (FCO) recibirán una subvención regional del IIO para la traducción del inglés al francés de los materiales de un curso sobre investigaciones sistémicas. Las investigaciones sistémicas son uno de los mecanismos más eficientes para que las oficinas de ombudsman alcancen sus objetivos de garantizar que las prácticas administrativas y los servicios de las agencias sean razonables e imparciales. El curso del FCO sobre investigaciones sistémicas ha sido ofrecido a numerosas oficinas de ombudsman y conferencias a lo largo y ancho de Canadá, y resulta de especial interés porque enseña a los participantes cómo planificar y llevar a cabo una investigación sistémica efectiva y fiable con un equipo pequeño, o incluso con una o dos personas. Teniendo en cuenta de que el curso, que hasta ahora solo ha sido impartido en lengua inglesa, se dirigirá ahora también a una audiencia francoparlante, los materiales del curso habían de traducirse al francés; algo de especial importancia en el contexto bilingüe canadiense.

RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES

COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INDH (CIC)

Dando cumplimiento al Memorandum de Entendimiento suscrito en marzo de 2015, el IIO continuó fortaleciendo sus relaciones con el Comité Internacional de Coordinación (CIC) de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) con sede en Ginebra (actualmente, Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, o GANHRI)¹.

Así, de forma paralela a la reunión anual de las INDH en Ginebra (en marzo de 2016), el IIO organizó una mesa redonda sobre el enfoque basado en los derechos humanos del trabajo de los ombudsmán. La sesión estuvo presidida y moderada por el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y entre los participantes se contaron Virginia McVea, Directora de la Comisión de Derechos Humanos de Irlanda del Norte, la Profesora Lorna McGregor, Directora del Centro de Derechos Humanos de la University Essex Law School, y Montserrat Solano Carboni, Ombudsmán de Costa Rica.

Los participantes ofrecieron una perspectiva muy interesante sobre la labor de los ombudsmán y de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en el ámbito de los derechos humanos. La Sra. McVea exhibió una breve proyección sobre la colaboración entre su oficina y el Ombudsmán de Irlanda del Norte en el desarrollo de un manual de derechos humanos diseñado para ayudar a los investigadores a aplicar los principios de derechos humanos durante la valoración de las quejas. La Profesora McGregor informó sobre su proyecto de investigación relacionado con las INDH y las instituciones de ombudsmán, y destacó el hecho de que, con independencia del modelo de ombudsmán que se aplique, todas las oficinas de ombudsmán tienen que ver con los derechos humanos. La Ombudsmán Carboni aportó su experiencia desde la perspectiva de América Latina, donde el mandato de derechos humanos es algo consustancial a la mayoría de las instituciones de ombudsmán.

La intervención de clausura corrió a cargo del Presidente del IIO, John Walters, quien, una vez más, subrayó la importancia de la colaboración entre instituciones en el ámbito local, que será la que garantice que se da vida al Memorandum de Entendimiento que firmaran el IIO y el CIC el pasado año.

Además, el Presidente del IIO, el Sr. Walters, y el Secretario General del IIO, el Sr. Kräuter, aprovecharon la oportunidad que brindaba el evento anual del CIC para reunirse con la Alta Comisionada Adjunta de la ONU para los Derechos Humanos, Kate Gilmore.

1) El CIC es el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos; en el transcurso de su Reunión Anual de 2016, el Comité fue rebautizado con el nombre de GANHRI (Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos).

Durante la conversación mantenida, el Presidente Walters recalcó la importancia de la colaboración entre las instituciones de Ombudsman y las INDH a todos los niveles. El Secretario General, el Sr. Kräuter, explicó las distintas labores y tareas de las instituciones de ombudsman, así como su papel crucial en relación con la protección y promoción de los derechos humanos. La Alta Comisionada Adjunta, la Sra. Gilmore, acogió de forma positiva la presencia global del IIO, y junto con Vladlen Stefanov, Jefe de las Sección de Instituciones Nacionales y Mecanismos Regionales de la ACNUDH, ratificara su apoyo a proyectos conjuntos entre las instituciones de ombudsman y las INDH.

MEMORANDA DE ENTENDIMIENTO CON ORGANIZACIONES ASOCIADAS REGIONALES

Para el IIO, la firma de un Memorándum de Entendimiento se presenta como una oportunidad excelente para construir vínculos sólidos con otras organizaciones para fomentar la colaboración con asociaciones de ombudsman regionales, y para fortalecer las relaciones del IIO con contrapartes regionales.

Con la firma de un Memorándum, las respectivas organizaciones reconocen que comparten objetivos similares tendentes a fortalecer el concepto de ombudsman, y a alentar a las instituciones de ombudsman, tanto a las ya existentes como a las nuevas, en su trabajo de asistir, mejorar y proteger los derechos civiles y los derechos humanos.

El IIO y las respectivas organizaciones asociadas mostraron su total disposición a colaborar estrechamente, a contemplar la participación en conferencias, y a fomentar el intercambio de información y la posibilidad de visitas de estudio y de talleres de formación conjuntos. Las partes firmantes convinieron asimismo en que cada esfuerzo realizado no solo tenga como finalidad consolidar las relaciones entre organizaciones, sino también garantizar que los beneficios trascienden a los niveles regionales y locales de cada país parte del acuerdo, redundando así en beneficio de cada institución miembro en ese ámbito.

El pasado ejercicio de afiliación, el IIO tuvo ocasión de suscribir ese tipo de acuerdos de colaboración con tres organizaciones asociadas.

Durante la reunión de la Junta Directiva del IIO en Namibia, el Presidente, John Walters, y el Miembro Ejecutivo de la ANZOA, Colin Neave, firmaron un Memorándum de Entendimiento entre las dos instituciones. La **Asociación de Ombudsman de**

Australia y Nueva Zelanda (ANZOA) es el máximo organismo de los Ombudsman de Australia y Nueva Zelanda.

El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, asistió a la Conferencia Anual de la **Asociación de Ombudsman Británicos e Irlandeses (OA)** que se celebró en Dublín en el mes de mayo de 2016, donde aprovechó la oportunidad para firmar un Memorándum de Entendimiento en nombre del IIO. La Asociación de Ombudsman Británicos e Irlandeses es una asociación profesional para ombudsman y gestores de quejas, para su personal, y para otras personas interesadas en la resolución independiente de quejas.

Otro de los hitos importantes fue el logrado en el Taller de Trabajo del IIO celebrado en Barcelona en abril de 2016. Durante este evento, el Presidente del IIO, John Walters, y el Presidente de la FIO, José de Faria Costa, suscribieron un Memorándum de Entendimiento tendente a fortalecer la colaboración entre el IIO y la **Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**, y a promover el uso de las sinergias con los colegas de la región iberoamericana. La FIO aglutina a más de 75 instituciones de ombudsman procedentes de 20 países diferentes de la región iberoamericana, y les proporciona una plataforma de cooperación para el intercambio de experiencias y para promover y fortalecer el concepto de ombudsman.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN EN BAKÍ

El Presidente del IIO, el Sr. Walters, y el Secretario General del IIO, el Sr. Kräuter, asistieron a la 13ª Conferencia Internacional de Ombudsman celebrada en Bakú y organizada por la Oficina del Ombudsman de Azerbaiyán, en estrecha colaboración con la UNESCO.

La conferencia, que se organizó con ocasión del 20º aniversario de la constitución de la República de Azerbaiyán, giró sobre el tema *“The role of Ombudsman institutions in ensuring constitutional rights and freedoms”* (“El papel de las instituciones de ombudsman en la garantía de los derechos y las libertades constitucionales”), y tuvo como objetivo presentar el importante papel que juegan las instituciones de ombudsman a la hora de garantizar los derechos y las libertades consagrados en la constitución.

En su discurso ante los demás participantes, el Secretario General del IIO, el Sr. Kräuter, subrayó el destacado papel que ocupa el ombudsman en este ámbito, haciendo

igualmente hincapié en la importancia del enfoque basado en los derechos humanos del trabajo de investigación de las instituciones de ombudsman.

3^{ER} SIMPOSIO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN

Peter Tyndall, Vicepresidente Segundo del IIO, aceptó la invitación de la Oficina del Ombudsman de Turquía y pronunció el discurso de apertura del 3er Simposio Internacional de Instituciones de Ombudsman celebrado en Ankara en septiembre de 2015.

El simposio de este año versó sobre *“Strengthening the institutional capacity of Ombudsman institutions”* (“Fortaleciendo la capacidad institucional de las instituciones de ombudsman”), un proyecto financiado por la Agencia Sueca Internacional de Cooperación y Desarrollo y puesto en marcha en colaboración con el PNUD de Turquía.

FORO DEL PUEBLO EN MALTA

El Presidente del IIO, John Walters, participó en noviembre de 2015 en un taller de trabajo en el marco del Foro del Pueblo que precedió a la reunión de los Jefes de Estado de la Commonwealth celebrada en Malta. El Presidente Walters aprovechó esta estancia para reunirse con el Ombudsman Parlamentario, el Sr. Pullicino, y debatir cuestiones de interés común así como ponerle al día sobre los proyectos más recientes del IIO.

EL PRESIDENTE Y A LA VICEPRESIDENTA HABLAN EN EL CONTROL YUAN

En el mes de octubre de 2015, la Vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn, visitó el Control Yuan (Taiwán), donde recibió una cordial bienvenida por parte del Presidente, el Sr. Chang, quien destacó las buenas relaciones que el Control Yuan ha mantenido con el IIO a lo largo de los años, siendo la visita de la Sra. Welborn un nuevo paso adelante en esta trayectoria positiva. La Sra. Welborn subrayó que el Control Yuan ha sido una valiosa institución miembro del IIO desde hace tiempo, y quiso enfatizar sus sólidas facultades y su elevado nivel constitucional.

Tras la reunión, la Sra. Welborn habló en la sala de prensa del Control Yuan sobre los vigentes proyectos y actividades del IIO, como la prestación de subvenciones nacionales para eventos en los que se debatan cuestiones de interés común, haciendo asimismo hincapié en el hecho de que los proyectos que se desarrollan en una región pueden

ser transmitidos a otra, diseminando de este modo su valor entre una afiliación más amplia.

La Sra. Welborn compartió igualmente un importante plan de reforma institucional en el que se propone que los cargos del Comité Ejecutivo del IIO sean elegidos a través de una votación electrónica entre los miembros, e informó de que esta propuesta será sometida a la Asamblea General de 2016 en Bangkok.

En lo que respecta a los retos a los que ha de hacer frente el IIO, la Sra. Welborn señaló tres graves problemas: la cuestión de los derechos humanos en la crisis de los refugiados, las desigualdades y la privación de derechos en un mundo con problemas económicos desde la recesión económica global de 2008, y la crisis de independencia de los ombudsmen ante el recrudecimiento de la polarización política en muchos países. A la hora de abordar los problemas, subrayó que sería necesario el esfuerzo colectivo de todos los miembros.

Al término de su discurso, concluyó que la creación de las oficinas de ombudsmen es uno de los momentos más destacados en el progreso de la democracia, y que el ombudsmen lleva la luz de la justicia de territorio en territorio, y de corazón en corazón.

Más de 50 supervisores y miembros del personal del Control Yuan presenciaron su discurso, incluyendo el Presidente, el Sr. Chang, la Miembro del Control Yuan, Jane Y.W. Chiang, la Miembro Tsai Pei-tsun, el Secretario General Fu Meng-jung y el Secretario General Adjunto, Hsu Hai-chuan.

En mayo de 2016, el Presidente del IIO John Walters aceptó la invitación del Control Yuan y pronunció un discurso sobre el desarrollo de las instituciones de ombudsmen de África y los retos a los que han de hacer frente. El Presidente Walters habló sobre las turbulencias políticas o los poderes autoritarios, que siguen suponiendo un serio reto para la labor del ombudsmen (destacando no obstante que las dificultades financieras o las rivalidades entre oficinas de ombudsmen, INDH o agencias anticorrupción empeoran aún más la situación), y sobre lo importante que resulta la cooperación regional e internacional a la hora de superar estos retos, señalando que la promoción de esta cooperación es un reflejo de los valores que subyacen al IIO. El Presidente añadió que, al mismo tiempo, y con el fin de hacer que su trabajo sea más eficaz, las instituciones de ombudsmen deben esforzarse por fortalecer su credibilidad y por ganarse la confianza del público y el respeto del gobierno.

El Sr. Walters agradeció esta invitación para hablar en el Control Yuan, y la oportunidad ofrecida para conseguir un mejor entendimiento de las facultades y responsabilidades de las instituciones de supervisión de Taiwán. Vale la pena compartir todas las

experiencias del CY, y el Sr. Walters manifestó su deseo de lograr una mayor cooperación bilateral con sus homólogos africanos en el control del gobierno, la protección de los derechos humanos, y la labor anticorrupción.

CONFERENCIA DE LA REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO DE MELBOURNE

En mayo de 2016, el Presidente del IIO, John Walters, asistió a la Conferencia Regional de Ombudsman de Asia Austral y Pacífico organizada por el Ombudsman de la Commonwealth de Australia, Colin Neave. La Conferencia tuvo lugar en Melbourne, Australia, con el título: *“Building Relationships: Meeting Global Challenges”* (“Construyendo relaciones: afrontando los desafíos globales”).

La apertura de la Conferencia corrió a cargo de la Honorable Linda Dessau, Gobernadora de Victoria, y entre los ponentes se incluyeron el Tesorero del IIO y Ombudsman de Australia Occidental, Chris Field (que presentó el Kit de Iniciación para nuevos Ombudsman del IIO), el nuevo Jefe del Ombudsman de Indonesia, Amzulian Rifai, y la Ombudsman de Hong Kong, Connie Lau.

La Conferencia constituyó una excelente oportunidad para que los Ombudsman procedentes de Asia y Pacífico y el personal a su servicio se reunieran e interactuaran con sus colegas.

VISITA DEL VICEPRESIDENTE SEGUNDO A ARGENTINA

También en mayo de 2016, el Vicepresidente Segundo, Peter Tyndall, se reunió con la miembro de la Junta del IIO Analía Colombo, Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, Argentina, y con algunos representantes de la Oficina del Defensor del Pueblo de Santa Fe. Además del intercambio de experiencias sobre el trabajo de sus respectivas oficinas, el Sr. Tyndall y la Sra. Colombo hablaron de cómo mejorar el papel del IIO en América Latina, el desafortunado retraso en el nombramiento de un Defensor del Pueblo en Argentina, la Conferencia Mundial de Tailandia, y la formación en lengua española a organizar por la oficina de Santa Fe y que el IIO ofrecerá como parte de sus servicios a sus miembros.

Durante su visita a Argentina, el Vicepresidente, el Sr. Tyndall, se reunió también con las ONG para debatir sobre el trabajo de los ombudsman en la mejora de los servicios públicos y en la protección de los derechos humanos. Actualmente, el Banco Mundial está desarrollando iniciativas en Argentina tendentes a mejorar la eficacia de las oficinas de ombudsman; con el fin de contribuir a su trabajo, Peter Tyndall se reunió con el jefe del proyecto. En ambos contextos surgió la preocupación sobre el retraso

de dos años en el nombramiento del Defensor del Pueblo Nacional; el IIO estará en contacto con los colegas argentinos para determinar si podría resultar de utilidad una intervención.

El Vicepresidente Tyndall afirmó: “Me inspiré en el trabajo del Defensor del Pueblo de Santa Fe y de la Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes, quienes se ocupan de que los prestadores de servicios públicos rindan cuentas, y de este modo promueven y protegen los derechos humanos”. Tras su visita, el Vicepresidente, el Sr. Tyndall, subrayó que muchas de las cuestiones a las que actualmente tienen que enfrentarse las instituciones de ombudsman, como el impacto de las privatizaciones, son comunes en todos los continentes. El desarrollo de vínculos aún más estrechos entre América Latina y el IIO permitirá que todos se beneficien de la solidaridad y de una experiencia común.

CONFERENCIA ANUAL DE LA ASOCIACIÓN DE OMBUDSMAN BRITÁNICOS E IRLANDESES EN DUBLÍN

En mayo de 2016, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, asistió a la Reunión Anual y Conferencia de la Asociación de Ombudsman Británicos e Irlandeses celebrada en Dublín, donde asimismo firmó un Memorándum de Entendimiento entre las dos organizaciones.

Durante los últimos años, el IIO ha tratado de fortalecer la colaboración con las redes y asociaciones de Ombudsman regionales; así, el Secretario General, el Sr. Kräuter, aprovechó la oportunidad de la invitación a esta conferencia para forjar vínculos más estrechos con la comunidad de Ombudsman Británicos e Irlandeses.

Como uno de los ponentes de la Conferencia, el Secretario General, Günther Kräuter, informó a sus colegas británicos e irlandeses sobre la importancia del papel de las instituciones de ombudsman en la promoción y protección de los derechos humanos de los refugiados, un asunto que se ha convertido en el centro del debate de la comunidad del ombudsman desde el inicio de los movimientos masivos de refugiados por toda Europa. El Sr. Kräuter informó sobre los constantes esfuerzos de las oficinas de ombudsman en la mayor parte de los países afectados del Sur de Europa para el desarrollo de mecanismos de acción más concretos, por ejemplo, a través de la Declaración de Cooperación firmada en Belgrado (Serbia) o del Plan de Actuación aprobado en Tesalónica (Grecia) unos meses después.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

Una vez más, durante el pasado ejercicio de afiliación la Secretaría General del IIO tuvo el placer de recibir en Viena a múltiples delegaciones internacionales. La Secretaría General del IIO siempre aprovecha la oportunidad que ofrecen estas visitas para presentar el IIO a quienes aún no son miembros, o para informar a los miembros de los últimos acontecimientos y de los planes y proyectos de futuro.

En julio de 2015, el Sr. Igli Totozani, **Defensor del Pueblo de Albania**, visitó a la Secretaría General del IIO, aprovechando la oportunidad que esta visita ofreció para abordar el problema recurrente de las oficinas de ombudsman que operan en situaciones difíciles, tanto en el ámbito económico como político, o incluso bajo amenazas. Teniendo en cuenta que se trata de un asunto que cada vez está más en el centro de las miradas de la Junta del IIO, el Secretario General, el Sr. Kräuter, agradeció las interesantes opiniones y aportaciones realizadas por el Ombudsman Totozani sobre la forma en que el IIO puede actuar o reaccionar ante estos casos.

A finales de año acudió a Viena una delegación de la Oficina del **Defensor del Pueblo de Croacia**. La Ombudsman, Lora Vidović, acompañada por su Ombudsman Adjunto y por un experto en MNP y especialista en comunicación, mostró gran interés en recibir más información sobre futuros proyectos del IIO, especialmente en lo que se refiere al ámbito de la protección de derechos humanos y a una posible colaboración con la Red Europea de INDH.

En el mes de diciembre de 2015, el recientemente nombrado **Defensor de los Derechos Humanos de Polonia**, Adam Bodnar, realizó una visita inaugural a la Secretaría General del IIO. El Ombudsman Bodnar fue recibido por el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y por la Directora Ejecutiva del IIO, Ulrike Grieshofer. Tras una introducción sobre el mandato, las labores y las responsabilidades del Instituto Internacional del Ombudsman, el Ombudsman Bodnar manifestó su interés en varios de los formatos de formación del IIO, y subrayó la importancia de la cooperación internacional en el futuro.

JUNTA DIRECTIVA

REUNIÓN ANUAL DE 2015 EN NAMIBIA

La Junta Directiva del IIO celebró su reunión anual en Windhoek, Namibia, del 21 al 23 de septiembre de 2015. El evento fue organizado por la Oficina del Presidente del IIO y Ombudsman de Namibia, John Walters.

La Junta Directiva analizó los avances y los logros obtenidos durante el pasado ejercicio de afiliación, y debatió sobre los proyectos y las prioridades para el próximo año. Se dio la bienvenida a la familia del IIO a cinco nuevos miembros con derecho a voto procedentes de las Regiones de África, Asia y Caribe & América Latina.

Además, la Junta confirmó a la Oficina del Ombudsman de Tailandia como anfitriona de la 11ª Conferencia Mundial del IIO, que se celebrará en Bangkok en el mes de noviembre de 2016. A pesar de las preocupaciones sobre la situación política actual en Tailandia, la Junta reiteró su total apoyo a la Oficina del Ombudsman, a la que ha de verse como piedra angular en la reconstrucción de la democracia.

Se acordó por unanimidad poner de nuevo a disposición de los miembros el exitoso programa de subvenciones regionales del IIO para el ejercicio de afiliación 2015/2016. Otro de los temas abordados en la reunión de la Junta de este año fueron las iniciativas de formación para el ejercicio siguiente, así como talleres de trabajo tendentes a tratar el problema de los ombudsman que han de hacer frente a circunstancias difíciles, represalias, o incluso amenazas, y a establecer los mecanismos de apoyo del IIO a los colegas que se enfrentan a tales momentos de crisis.

REGIÓN ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

En el mes de mayo de 2015 finalizó la vigencia en el cargo del Ombudsman de Papúa Nueva Guinea, Rigo Lua. Consiguientemente, hubo de renunciar a su condición de miembro de la Junta Directiva del IIO, dejando vacante uno de los tres cargos de Directores del IIO que corresponden a la Región de Asia Austral & Pacífico. Colin Neave, Presidente de la Región de Asia Austral & Pacífico, inició entonces el proceso en la Región para ocupar tal vacante, confirmando la elección de Connie Lau, Ombudsman de Hong Kong, como nueva miembro de la Junta del IIO.

La Sra. Connie Lau fue nombrada Ombudsman en el mes de abril de 2014, sucediendo a Alan Lai. Se unió al Consejo de Consumidores en 1974, y fue su Directora General entre 2007 y 2012; obtuvo un gran reconocimiento en la defensa y protección de

los intereses de los consumidores, tanto en el ámbito local como internacional, y también ha sido miembro activo del servicio público. La Sra. Lau ha tomado parte en múltiples entidades asesoras y organismos reguladores, como el Comité de Expertos en materia de Seguridad Alimentaria, el Comité Asesor de Agencias de Viaje, y la Autoridad de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, entre otros. A lo largo de sus 30 años de experiencia, la Sra. Lau ha conseguido una enorme capacidad de liderazgo y de gestión, y ha adquirido grandes dotes de comunicación.

REGIÓN DE ASIA

El Sr. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la Provincia de Sind (Pakistán), fue elegido como nuevo Director de la Región de Asia del IIO en agosto de 2015. El Ombudsman Malik sucedió a la Sra. Panit Nitithanprapas, cuyo cargo como Jefe del Ombudsman de Tailandia había expirado en el mes de octubre de 2014.

El Ombudsman Malik se unió al Servicio Policial de Pakistán en 1972 como Superintendente Adjunto, y prestó servicios como Comisionado de Seguridad Social de Sind, y como Presidente de Anticorrupción de Sind entre 2004 y 2008. En el mes de enero de 2008, el Sr. Malik fue nombrado Ombudsman de la Provincia de Sind, siendo reelegido para su cargo por otro periodo de cuatro años en enero de 2014. Entre 2011 y 2012 ocupó un puesto en la Junta del IIO como Presidente de la Región.

Otra de las vacantes surgidas entre los Directores de la Región de Asia se produjo cuando finalizó la vigencia en el cargo del Sr. Sungbo Lee como Presidente de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC) de Corea; a solicitud de la Región de Asia, la Secretaría General del IIO celebró una votación electrónica: el nuevo Presidente de la ACRC, Yung-hoon Sung, fue nombrado en el mes de enero de 2016 como uno de los tres Directores de Asia.

Antes de asumir el cargo como Presidente de la ACRC, el Sr. Sung Yung-hoon trabajó durante 30 años como fiscal, ocupando varios puestos en el Ministerio de Justicia y en el Servicio de la Fiscalía de Corea, incluyendo el de Ministro Adjunto para Asuntos Legales del Ministerio de Justicia.

REGIÓN DE EUROPA

Otras importantes elecciones fueron las celebradas en la Región de Europa del IIO tras la expiración de la vigencia del cargo de la Ombudsman de Polonia, Irena Lipowicz, que la obligó a dejar su puesto de Miembro de la Junta de la Región de Europa y Presidenta de la Región de Europa del IIO.

La Región de Europa decidió por unanimidad que el Defensor del Pueblo de Albania, Igli Totozani, que había sido miembro de la Junta Regional de Europa, asumiera el puesto vacante en la Junta Mundial. Se celebraron elecciones para cubrir la vacante en el ámbito europeo, y Ülle Madise, Canciller de Justicia de Estonia, fue nombrada nueva miembro en el ámbito europeo.

La Secretaría General del IIO, a petición de la Región de Europa del IIO, celebró elecciones electrónicas para cubrir el puesto aún vacante de Presidente de la Región de Europa: el único candidato fue Rafael Ribó, Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo de Cataluña), que fue nombrado por mayoría.

El Defensor del Pueblo Sr. Ribó estudió economía y derecho en la Universidad de Barcelona, es doctor en ciencias políticas, económicas y comerciales por dicha universidad y tiene un máster en ciencias políticas por la New School for Social Research (Nueva Escuela para Estudios Sociales) de Nueva York. El Sr. Ribó fue miembro del Parlamento de Cataluña entre 1998 y 2001, y del Parlamento de España entre 1993 y 1995, y ha prestado servicios en la Junta Directiva del IIO desde 2006.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS

Durante los últimos años, el IIO ha estado 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 nuestros miembros en estas circunstancias, por todos los mecanismos posibles.

Las amenazas, la intimidación y las represalias contra los ombudsmen son a menudo el resultado de su trabajo, del creciente esfuerzo que realizan para proteger y promover los derechos humanos, y del hecho de que pueden pedir cuentas a los gobiernos. Aunque la naturaleza de estas amenazas puede variar, la razón para dirigir las amenazas contra la institución es casi siempre la misma: perjudicar su propia existencia y funcionamiento para menoscabar su independencia y legitimidad. Toda acción que se dirija contra una institución de ombudsmen o contra su titular, de forma directa o indirecta, y que sea susceptible de poner en riesgo su funcionamiento independiente o el desempeño

de las labores que le son propias, habrá de verse como un obstáculo o una amenaza contra el ombudsman.

El IIO ha tenido ocasión de presenciar distintos ejemplos de cómo un colega puede ser objeto de presiones o ver dificultado el ejercicio independiente y objetivo de su mandato. Con frecuencia son el objetivo de ataques porque en sus informes critican a las autoridades gubernamentales. Se enfrentan a trabas tales como limitaciones presupuestarias o de personal, o de su mandato, o tienen problemas cuando la inestabilidad política se prolonga en el tiempo. Algunas instituciones de ombudsman incluso tienen que hacer frente a su abolición, y así, el IIO ha sufrido el cierre de oficinas bajo el pretexto de dificultades económicas y medidas de austeridad.

El alarmante número de incidentes ha llevado al IIO a abordar la cuestión de cómo puede apoyar y asistir a los colegas que sufren amenazas manteniendo al tiempo la distancia necesaria para evitar interferir en asuntos políticos o del Estado.

Un primer paso en esta dirección se dio cuando la Asamblea General del IIO aprobó la Declaración de Wellington en el mes de noviembre de 2012, la cual, entre otras cosas, afirma que *“un ombudsman que cumple su mandato con diligencia no podrá estar sometido a ningún tipo de coerción física, mental o legal injustificada”*, y que se opone a *“toda limitación financiera que pueda restringir la independencia del ombudsman y limitar la capacidad de un ombudsman para proteger los derechos fundamentales de todas las personas”*.

La Junta Directiva reconoció como una de las labores básicas del IIO, la necesidad general de apoyar a las instituciones miembro bajo amenazas, que se enfrentan a represalias o que operan en circunstancias difíciles, habiéndose adoptado ya distintas medidas en este sentido.

TALLER DE TRABAJO EN BARCELONA SOBRE OMBUDSMAN QUE SUFREN AMENAZAS

El Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo de Cataluña) organizó con éxito un taller de trabajo sobre *“Human rights challenges now: the Ombudsman facing threats”* (“Retos actuales de los derechos humanos: los ombudsman que se enfrentan a amenazas”) que tuvo lugar en Barcelona en el mes de abril de 2016.

El taller de trabajo reunió a Ombudsman procedentes de Europa, África, América Latina y Caribe en una mesa de debate sobre los retos actuales a los que se enfrentan en general los derechos humanos, y el importante papel que las instituciones de ombudsman juegan en este contexto. En las sesiones de trabajo de cuatro sesiones temáticas se abordaron asuntos como la persistente crisis migratoria y de los

refugiados, el creciente dilema de seguridad ante los recientes ataques terroristas, o el tema de los ombudsmán que actúan bajo amenazas.

Los miembros de la Junta Directiva del IIO que asistieron al taller de trabajo de Barcelona celebraron una reunión adicional paralela al evento para seguir tratando el asunto de los colegas que trabajan en circunstancias difíciles o que han de hacer frente a represalias y amenazas abiertas. El IIO está muy atento a estas cuestiones, y es muy consciente de la necesidad de apoyar a los miembros que lo necesitan. El objetivo de esta reunión fue, pues, desarrollar una posible estrategia del IIO para apoyar a los ombudsmán que se encuentran en estas circunstancias.

PRIMERA INVESTIGACIÓN DEL IIO EN POLONIA

Durante la reunión de Barcelona se discutieron distintas posibilidades de actuación para el IIO utilizando ejemplos procedentes de varias de sus Regiones.

La especial situación por la que actualmente está pasando la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia indujo a la Junta del IIO a organizar la primera misión de investigación en Polonia, con el fin de comprender mejor la situación del Comisionado para los Derechos Humanos de Polonia, cuya oficina ha sido objeto en el pasado más reciente de recortes presupuestarios y potenciales limitaciones a su mandato.

Una delegación del IIO compuesta por el Vicepresidente Segundo, Peter Tyndall, el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, el Presidente de la Región de Europa, Rafael Ribó, la Miembro de la Junta de Europa, Ülle Madise, la Directora Ejecutiva del IIO, Ulrike Grieshofer, y Judith Macaya, de la Secretaría del IIO de Europa, viajaron a Polonia para evaluar la situación y recabar mayor información, reuniéndose con representantes de ONG y otras partes interesadas.

Se mantuvieron reuniones con los presidentes del Tribunal Constitucional, del Tribunal Supremo, del Consejo Judicial Nacional, miembros del Senado, representantes del Gobierno procedentes del Ministerio de Asuntos Exteriores y con el Plenipotenciario para la Sociedad Civil y la Igualdad de Trato, el Director del Comité para la Defensa de la Democracia, los representantes de ONG, el Comisionado para los Derechos Humanos, el Ombudsmán para los Derechos de la Infancia y la OIDDH.

El denso programa incluyó también un debate abierto sobre la necesidad de ombudsmán en la Europa de hoy en día, organizado por el Instituto de Asuntos Públicos junto con el embajador de Austria en Polonia, así como una conferencia de prensa conjunta. En la organización de esta misión, el IIO respaldó también las opiniones vertidas por

organismos europeos como la Comisión Europea o el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa.

La delegación del IIO elaborará un informe sobre su visita que publicará en su sitio web y remitirá a todas las partes entrevistadas y a las personas interesadas correspondientes en Polonia.

EL IIO ENVÍA CARTAS DE APOYO A LOS COLEGAS QUE SUFREN ATAQUES

En su intento por apoyar y ayudar a los colegas ombudsmán que se enfrentan a situaciones difíciles o a amenazas, el pasado ejercicio de afiliación el IIO envió de nuevo constantes cartas de apoyo o abiertas declaraciones de solidaridad.

En julio de 2015, el IIO recibió con inquietud la noticia de que uno de sus miembros, la Oficina del **Ombudsmán de las Bermudas**, había sido objeto de ataques. La Ombudsmán, Victoria Pearman, se enfrentó a observaciones perjudiciales por parte del Ministro de Asuntos Internos y por parte de un Senador del Gobierno después de que diera a conocer su informe anual y su crítica sobre la inadecuada gestión de una queja contra el Ministro de Asuntos Internos y contra el Departamento de Inmigración de Bermudas.

En estrecha colaboración con el Presidente Regional de la Región de Caribe & América Latina del IIO y con la Ombudsmán Pearman, el IIO redactó una carta de apoyo remitida tanto al Portavoz de la Asamblea Legislativa como al Presidente del Senado de Bermudas. En ella, el Presidente y el Secretario General del IIO pusieron de manifiesto su preocupación por los comentarios negativos vertidos por el Ministro y el Senador, que podrían dañar seriamente el trabajo del ombudsmán. Asimismo, destacaron que este incidente se percibía en el ámbito internacional como una prueba de la falta de respeto hacia la Oficina del Ombudsmán, y, en consecuencia, se recomendó fomentar un reconocimiento del mandato del ombudsmán y convertir el debate fundamentado y profesional sobre los informes del ombudsmán en algo habitual en el funcionamiento de una democracia.

Otro de los casos que dio origen a preocupaciones fue el de las abiertas hostilidades dirigidas contra la **Protectora Pública de Sudáfrica**, la Sra. Thuli Madonsela, como consecuencia de una investigación por alegaciones de conducta inadecuada y poco ética relacionada con la puesta en marcha de medidas de seguridad en la residencia privada del Presidente.

En nombre de la comunidad del IIO, su Presidente, el Sr. Walters, y su Secretario General, el Sr. Kräuter, expresaron su gran consternación ante un acontecimiento como este en una declaración abierta que fue publicada en el sitio web del IIO y enviada también a la Sra. Madonsela, para su conocimiento y consideración.

En esta declaración abierta, el Presidente, Sr. Walters, y el Secretario General, Sr. Kräuter, afirmaron que las instituciones de ombudsman son un elemento básico de toda democracia y forman parte integrante de la realidad constitucional, y aclararon que la Oficina del Protector Público de Sudáfrica era un miembro del IIO desde hace tiempo y una institución sólida que goza de gran prestigio entre la población. Por otro lado, la investigación de la Protectora Pública en cuestión fue llevada ante el Tribunal Constitucional de Sudáfrica, que falló a favor de las conclusiones de la Protectora Pública, confirmando que las medidas de subsanación recomendadas por la Oficina tenían carácter vinculante. Esta resolución judicial fue recibida en toda la comunidad del ombudsman como un hito, por su relevancia e impacto para el trabajo del ombudsman. Así pues, el IIO condenó todo ataque o amenaza personal dirigida contra la Protectora Pública Madonsela como consecuencia de esta investigación, que tuviera su causa en la prestación de un buen servicio a los ciudadanos de Sudáfrica y en su contribución al mantenimiento de una administración transparente y responsable en cumplimiento de su mandato.

EL IIO EXPRESA SU SOLIDARIDAD CON LAS VÍCTIMAS DE ATAQUES TERRORISTAS

El movimiento migratorio y de refugiados sin precedentes del pasado año se produjo en un contexto en el que aún persistía la crisis económica y financiera. En medio de esta atmósfera ya tensa, los ataques terroristas con motivaciones religiosas contra población civil trajeron consigo un aumento de la preocupación sobre la seguridad y cambios en la opinión pública. La xenofobia y el racismo se van abriendo un camino cada vez mayor, y su problemático avance resulta especialmente evidente cuando suceden varios ataques terroristas en un breve periodo de tiempo.

El 13 de noviembre de 2015, la ciudad de **París (Francia)** sufrió varios ataques terroristas coordinados que golpearon primero el estadio nacional de Saint-Denis, para continuar después con tiroteos masivos en cafés y restaurantes, y en la sala Bataclán. Según los medios, fallecieron un total de 130 civiles, y 352 resultaron heridos.

El 22 de marzo de 2016, la ciudad de **Bruselas (Bélgica)** se vio sacudida por los ataques suicidas que ocurrieron en el aeropuerto de Bruselas y en una de las estaciones de metro del centro. Según los medios, 32 civiles fueron asesinados, y más de 300 resultaron heridos.

El 27 de marzo de 2016 (Domingo de Pascua) se produjo un ataque suicida en un parque infantil de la ciudad de **Lahore (Pakistán)**. Según los medios, 75 civiles resultaron muertos, y más de 340 heridos, muchos de ellos mujeres y niños.

El 14 de julio de 2016 un asesino suicida condujo un camión contra una multitud de personas en **Niza (Francia)**. Según los medios, al menos 86 civiles resultaron muertos, y más de 300 heridos.

El IIO envió cartas de solidaridad a las respectivas instituciones nacionales de ombudsman en cada uno de los trágicos acontecimientos mencionados. En nombre de la comunidad del IIO, el Presidente, Sr. Walters, y el Secretario General, Sr. Kräuter, manifestaron sus más profundas condolencias a las familias rotas, a aquellos que perdieron a sus seres queridos en estos brutales ataques, y a quienes sufren como consecuencia de estas catástrofes. También trasladaron la solidaridad del IIO con los pueblos de Francia, Bélgica y Pakistán, y destacaron la importancia de la tolerancia y de la solidaridad internacional en estos tiempos de dolor y crisis.

Las situaciones inestables desafían esa solidaridad internacional, y a menudo desencadenan prácticas administrativas y desarrollos legislativos susceptibles de vulnerar o violar los derechos humanos y los derechos fundamentales de los ciudadanos. El Presidente, Sr. Walters, y el Secretario General, Sr. Kräuter, hicieron así un llamamiento a sus colegas para que estén particularmente atentos en estos tiempos de sufrimiento y preocupación, y para que defiendan, hoy más que nunca, la tolerancia, la solidaridad internacional, la democracia y el Estado de Derecho.

CONFERENCIAS

CONFERENCIA DE BELFAST SOBRE EL ENFOQUE DEL TRABAJO DEL OMBUDSMAN BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS

En el mes de mayo de 2016, los ombudsmán y Comisionados para los Derechos Humanos procedentes de todo el mundo se reunieron en Belfast para asistir a la Conferencia de dos días organizada de forma conjunta por la Oficina del Ombudsmán de Servicios Públicos de Irlanda del Norte (NISPO) y la Comisión de Derechos Humanos de Irlanda del Norte (NIHRC).

La Conferencia sobre *“Human Rights – a 21st century approach to the work of Ombudsmen”* (“Derechos humanos: un enfoque del trabajo del ombudsmán del siglo XXI”) contó con el apoyo del Instituto Internacional del Ombudsmán (IIO) para facilitar el intercambio internacional de resultados y el aprendizaje a partir de proyectos innovadores de los dos organismos de Irlanda del Norte.

Tres años tardaron la NISPO y la NIHRC en culminar el proyecto, consistente en el desarrollo de un manual paso a paso para una nítida aplicación de los derechos del individuo en los procesos de gestión de las quejas. El resultado del proyecto (parcialmente financiado por el IIO) es un completo manual en materia de derechos humanos que ha recibido también el respaldo del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Comentando el éxito de la Conferencia, el Ombudsmán de Servicios Públicos de Irlanda del Norte afirmó: *“Estamos absolutamente encantados con las aportaciones que hemos recibido tanto por parte de los ponentes como de los delegados. Ha sido un enorme placer haber podido dar la bienvenida a Belfast a tantos colegas de las comunidades internacionales de ombudsmán, y haber tenido la oportunidad de compartir con ellos la aplicación práctica de nuestro enfoque basado en los derechos humanos y nuestro manual”*.

La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O’Reily, que se encargó de pronunciar el discurso de apertura del evento, subrayó el hecho de que los Ombudsmán de todo el mundo realizan una labor crucial en el ámbito de los derechos humanos, y destacó asimismo que es el momento ideal para que la comunidad del ombudsmán reflexione sobre su papel y su potencial, especialmente en un momento en el que la satisfacción por la fortaleza de los valores fundamentales en muchos estados miembros de la UE está siendo puesta en tela de juicio, y en el que los derechos de muchas personas de todo el mundo siguen siendo objeto de graves violaciones.

El respaldo de este proyecto por parte de Naciones Unidas es una clara muestra de la importancia del mismo para la comunidad internacional. La Conferencia ofreció una valiosa oportunidad para presentar los resultados de este duro trabajo ante una prestigiosa audiencia con conocimientos en el tema, y para recibir comentarios positivos.

11ª CONFERENCIA MUNDIAL DEL IIO EN TAILANDIA

Nuestros esfuerzos conjuntos este año concentraron también en los preparativos del evento más importante de la comunidad de ombudsman: la 11ª Conferencia Mundial del IIO. Según los Estatutos del IIO, *“los miembros con derecho a voto (la Asamblea General) se reunirán con carácter ordinario al tiempo de cada Conferencia Mundial, como mínimo cada cuatro años”*.

En su última reunión en Namibia, la Junta Directiva del IIO confirmó a la Oficina del Ombudsman de Tailandia como anfitriona de la 11ª Conferencia Mundial del IIO, que se celebrará en Bangkok (Tailandia) entre los días 14 y 19 de noviembre de 2016.

La Junta Directiva del IIO adoptó también las medidas necesarias para implementar una exhaustiva reforma relativa a la elección del Comité Ejecutivo del IIO. El borrador final de dicha reforma electoral será presentado ante la Asamblea General del IIO para su aprobación.

Pese a los recelos ante la actual situación política en Tailandia, la Junta Directiva del IIO reiteró su total apoyo a la Oficina del Ombudsman, como piedra angular para el posible retorno de los países a la democracia.

En la preparación de esta Conferencia Mundial, a principios de 2016 el Secretario General del IIO, Günther Kräuter, visitó a la anfitriona de la conferencia, la Oficina del Ombudsman de Tailandia, aprovechando la oportunidad de esta visita para recibir un informe sobre los avances en los preparativos de la Conferencia, y también para hablar con varios periodistas sobre este importante evento del IIO.

En una entrevista con los medios tailandeses, el Secretario General del IIO informó sobre el objetivo y los principios del IIO, destacando las principales obligaciones de las instituciones de ombudsman como mecanismos de control de la administración pública y los derechos humanos, y habló en favor de la importancia de crear instituciones independientes para proteger y promover los derechos fundamentales y los derechos humanos. Asimismo, hizo mención de la propuesta de someter al respaldo y a la aprobación de la Asamblea General la Declaración de Bangkok, con el

fin de consolidar el concepto de las instituciones de ombudsman independientes y de presentar un manifiesto claro en defensa de la democracia y del Estado de Derecho. La entrevista fue publicada el 28 de marzo de 2016 en la edición impresa y online de “*The Nation*” (“La Nación”), el periódico en inglés más importante de Tailandia.

PUBLICACIONES

HISTORIA DEL IIO

En su reunión en Namibia en septiembre de 2015, la Junta decidió encomendar al Profesor Richard Carver, un especialista de enorme prestigio, la tarea de redactar la “Historia del IIO”. La decisión se basó en la recomendación del Consejo Editorial, compuesto por el antiguo Secretario General del IIO, Peter Kostelka, Howard Sapers (Canadá), Diane Welborn (EE.UU.), el actual Secretario General del IIO, Günther Kräuter, y Tom Pegram como experto externo del Instituto de Gobernanza Global de la University College de Londres.

La intención es que la historia del IIO muestre el desarrollo del IIO en el más amplio contexto histórico de la defensoría del pueblo, incorporando historias personales, entrevistas con personalidades clave y fotografías que hagan que la publicación sea un análisis fresco e interesante de la genealogía del IIO.

El Profesor Carver dio comienzo a esta investigación en el segundo trimestre de 2016, consultando fuentes impresas de la Biblioteca Bodleian de Oxford. En el mes de julio de 2016 viajó a Viena para trabajar en los archivos del IIO, donde tuvo ocasión de revisar de forma exhaustiva los materiales que obran en el archivo, y, con el apoyo de la Secretaría General del IIO, de escanear una gran cantidad de documentación (principalmente archivos de la Junta). Además, pudo entrevistarse con Günther Kräuter y Peter Kostelka, centrándose en el actual desarrollo del IIO, y repasando su funcionamiento desde que en 2009 la Secretaría se trasladara de Edmonton, Canadá, a Viena.

En septiembre de 2016, gracias a una subvención regional de la Región de América del Norte del IIO consistente en un subsidio de viaje, el Profesor Carver viajó a Edmonton (Alberta), y a Vancouver (Columbia Británica) para realizar entrevistas. Se reunió con seis antiguos funcionarios del IIO cuya experiencia cubre el periodo desde la fundación del Instituto en 1978 hasta el traslado de la Secretaría en 2009.

El Profesor Carver pretende volver a Viena con el fin de realizar algunas investigaciones más en los archivos, y, en los próximos meses, piensa llevar a cabo diversas entrevistas, a través de Skype, con los miembros de la Junta, tanto antiguos como actuales, y con otras figuras clave de la historia del IIO.

CONTRIBUCIÓN DEL IIO A LA CAMPAÑA “LA DEMOCRACIA IMPORTA 2015”

El Secretario General del IIO, en su condición de representante de la única organización global para la colaboración de más de 175 instituciones de ombudsman independientes de más de 90 países de todo el mundo, fue invitado a tomar parte en el Foro de la Democracia 2015 sobre el tema “*Accountability as a Central Element of Deepening Democracy*” (“La rendición de cuentas como elemento central de consolidación de la democracia”). El Sr. Kräuter, que no pudo asistir al evento, se mostró gratamente dispuesto a contribuir en la campaña “La Democracia Importa 2015” (*Democracy Matters Campaign 2015*) como columnista invitado.

En su columna, el Secretario General Kräuter subrayó la importancia de las instituciones de ombudsman como elemento central de la democracia. Muchos países cuentan con instituciones de ombudsman. Como organismos de control parlamentario, operan en el ámbito nacional, regional o local, forman parte integrante de la realidad constitucional, y son un elemento esencial para el funcionamiento sostenible de la democracia. Contribuyen de forma significativa a la puesta en marcha del Estado de Derecho. Constituyen un destacado mecanismo para hacer que las acciones gubernamentales sean más transparentes, y su administración más responsable. En consecuencia, el fomento de la democracia pasa indefectiblemente por fortalecer las instituciones de ombudsman.

Asimismo, comentó que asuntos tales como la privatización de los servicios públicos y el apoyo a los colegas que desarrollan su labor en circunstancias difíciles, o incluso bajo amenazas, se han convertido en las más recientes áreas de actuación y de preocupación del IIO.

“La Democracia Importa” es un debate global para hablar sobre la responsabilidad como elemento central de consolidación de la democracia, y está organizado por Devex, en consonancia con el Instituto Internacional para la Democracia y la Asistencia Electoral (IDEA). IDEA es en si misma una organización gubernamental cuyo programa tiene por objeto ofrecer conocimiento a quienes construyen la democracia, facilitar el desarrollo de políticas y analizar y apoyar reformas democráticas.

NOTICIAS DE LAS REGIONES¹

REGIÓN DE ÁFRICA

El **Ombudsman** de **Botsuana** ha abierto una oficina sucursal en la zona noroeste del país. La Oficina creó una Unidad de Educación Pública que realiza labores de educación a lo largo de todo el país. Actualmente, la Ley del Ombudsman de Botsuana de 1995 está siendo objeto de revisión, con el fin de incorporar un mandato en derechos humanos. El caso emblemático de la Oficina tuvo que ver con una queja recibida en el año 2001 en relación con la denegación en la adjudicación de un lote comercial: la denegación fue una decisión de un Ministro, basada en alegaciones falsas contra el solicitante. El reclamante continuó presentando su asunto ante otros cuatro Ministros sucesivos, sin éxito; pero, tras la investigación llevada a cabo por el Ombudsman, en 2016 el reclamante resultó por fin adjudicatario del lote y, siguiendo la recomendación del Ombudsman, únicamente hubo de abonar el precio vigente en 2001, en lugar del que correspondería a 2016. Los principales retos a los que ha de enfrentarse la Oficina son las limitaciones presupuestarias y la pérdida de personal con experiencia, que abandona la oficina para trabajar en empleos mejor remunerados.

Tras el levantamiento popular de octubre de 2014, el **Ombudsman** de **Burkina Faso** tomó parte en el proceso de reconciliación, liderando el camino hacia unas elecciones pacíficas que tuvieron lugar en el mes de diciembre. El funcionamiento efectivo de la Oficina en un contexto de crisis política y militar resultó difícil, pues la ley prohíbe estrictamente que el Ombudsman intervenga en los problemas políticos generales del país. Entre los casos más importantes que ha investigado la Oficina destaca uno sobre el habitual mal funcionamiento de los gases médicos en el servicio de salud (imputable, por ejemplo, a un equipamiento obsoleto), una controversia sobre los terrenos que rodean una demarcación territorial que alberga una universidad, o el conflicto entre dos aldeas vecinas por la fundación de una escuela.

El **Ombudsman** de **Costa de Marfil** celebró las reuniones comunitarias “The Great Love” (“El Gran Amor”), durante las que trabajó en las localidades de Korhogo, San-Pedro y Bouaké y abordó múltiples conflictos sobre el liderazgo tribal y disputas relacionadas con la tierra. Entre los éxitos más importantes logrados por la Oficina cabe destacar la creación en el seno de la misma de un servicio responsable de la protección de la infancia, y el incremento de los casos de mediación resueltos con éxito; entre los retos a los que se ha enfrentado la Oficina se incluyen la gestión de controversias sobre terrenos rurales y la participación de la administración en la investigación de las solicitudes dirigidas al Ombudsman.

El **Ombudsman de Gambia** llevó a cabo una campaña de sensibilización nacional sobre el papel y las funciones de la Oficina utilizando tanto medios electrónicos e impresos como talleres de trabajo y reuniones ministeriales. La Oficina fue capaz de incrementar la concienciación, garantizar el fácil acceso a sus servicios, aumentar la cobertura de las oficinas regionales destinando a ellas más personal, y diseñar un reglamento de servicio y un manual de contabilidad. El Ombudsman investigó el presunto error en la tramitación de un supuesto caso de asesinato, y la destitución ilícita de un funcionario de prisiones, y reclamó los beneficios de la seguridad social de 244 trabajadores.

La **Comisión de Justicia Administrativa (Ombudsman)** de **Kenia** gestionó más de 177.936 quejas de diversa índole, con una tasa de resolución del 82% de los casos. La Oficina emitió más de diez dictámenes consultivos para varias agencias gubernamentales tendentes a mejorar la administración pública, y celebró un coloquio con las instituciones de ombudsman de África, lo que proporcionó una plataforma en el continente para compartir experiencias, y a cuyo fin la Oficina, gracias al apoyo del programa de subvenciones regionales del IIO, publicó y distribuyó un informe. La Comisión lanzó asimismo una línea telefónica gratuita que permite al público interponer sus quejas fácilmente. Desarrolló diversas directrices y un manual sobre "*Alternative Dispute Resolution*" ("*Resolución alternativa de controversias*") con el fin de ayudar a las instituciones públicas a fortalecer sus mecanismos internos de gestión de las quejas. La Comisión recibió el mandato adicional de vigilar y hacer cumplir el derecho a la información al amparo de la recientemente promulgada Ley de Acceso a la Información de 2016. Los principales retos a los que la Oficina hubo de hacer frente son la descentralización de los servicios de ombudsman (la Comisión no tiene presencia física en todos los 47 condados de la República) y las dificultades a la hora de garantizar la total puesta en práctica de las recomendaciones del Ombudsman.

El **Ombudsman del Reino de Lesoto** visitó diversas instituciones de educación superior compartiendo información sobre el papel y las funciones de la Oficina; revisó un manual de procedimiento de quejas y elaboró y redactó el Plan Estratégico de la Oficina. Asimismo, la Oficina emprendió el proceso de revisión y elevación de propuestas para la reforma de las Normas de la Ley del Ombudsman, con el objetivo de mejorar la autonomía de la Oficina, suprimir ámbitos con mandatos duplicados y garantizar el cumplimiento de las decisiones del Ombudsman.

El **Ombudsman de Malawi** realizó labores de fomento de la capacitación, revisó su plan estratégico e inició el Centro de Servicios del Ombudsman, así como su página web. El Ombudsman llevó a cabo su primera investigación sistemática sobre una queja formulada contra una oficina pública, en línea con el programa de reorientación que actualmente está siguiendo la Oficina, centrada de forma específica en la resolución de cuestiones sistemáticas surgidas en el ámbito de los servicios públicos. Entre los retos a los que la Oficina hubo de hacer frente se incluyen un caso sobre gestión inadecuada

del personal, faltas de coherencia en la financiación, falta de responsabilidad de algunos órganos públicos y retrasos en la respuesta al correo del Ombudsman.

El **Ombudsman de Namibia** es una oficina plurifuncional; durante el periodo a que se refiere este informe, reorientó su foco de atención hacia la educación en derechos humanos y la realización de campañas de concienciación. No obstante, la mayor parte de su actividad sigue siendo la investigación de quejas. En 2015, la Oficina recibió un total de 3.961 quejas, de las que fue capaz de resolver un 73%. El Ombudsman visitó celdas de detención policial y prisiones en nueve regiones (de catorce), y realizó visitas comunitarias para escuchar las quejas del pueblo. Entre los logros más destacados de la Oficina se incluyen una campaña de concienciación en materia de derechos humanos titulada "*My school, my rights, my responsibility*" ("Mi escuela, mis derechos, mi responsabilidad"), y un proyecto de talleres de formación para funcionarios policiales llevado a cabo por la Oficina a escala nacional, y que dio como resultado un manual sobre la prevención de la tortura destinado a los funcionarios de la policía. Igualmente, la Oficina redactó diversas modificaciones a la Ley del Ombudsman, que remitió al Parlamento para su adopción. El Ombudsman investigó varias alegaciones de fraude y mala gestión por parte de los funcionarios del Ministerio de Agricultura, Agua y Bosques, así como sobre el uso fraudulento de los fondos públicos por parte de los funcionarios del Ministerio de Educación.

La **Cámara de Quejas Públicas (Ombudsman) de Sudán** logró que la Asamblea Nacional aprobara en 2015 la Ley de la Cámara de Quejas Públicas, así como cinco reglamentos en los que se organiza la actividad de la Oficina. Un total de 170 quejas fueron consideradas y calificadas de quejas generales contra órganos estatales, y se investigaron casos de corrupción que se descubrieron gracias a inspecciones, o que aparecieron en los medios de comunicación. La Oficina hubo de hacer frente a diversos retos, entre los que se incluye la falta de formación (tanto en el ámbito local como internacional), la falta de personal para cubrir las demandas de la Oficina, y la inactividad de los mecanismos para la lucha contra la corrupción en el país.

El **Ombudsman de los Servicios Policiales de la Provincia Occidental del Cabo (Sudáfrica)** es la primera oficina de este tipo que surge en Sudáfrica. En un esfuerzo por promocionar su existencia y por difundir información sobre su labor, el Ombudsman emprendió una serie de programas itinerantes a lo largo de toda la región, complementados por una campaña radiofónica. Se mantuvieron reuniones periódicas con el Comisionado de la Policía Provincial y con los Jefes de los Grupos Policiales (existen 16 grupos que comprenden un total de 153 comisarías de policía). Los Servicios Policiales de Sudáfrica (SAPS) son una entidad más en la enorme cadena de valor de la justicia penal; en consecuencia, las relaciones departamentales son vitales para luchar contra el crimen y para garantizar una vigilancia policial justa en la región. Otro éxito adicional fue la creación de un sistema electrónico conocido como

“Complaints Management System” (“Sistema de gestión de quejas”), así como de una página web que permite la presentación de quejas online. Algunos de los principales casos investigados hasta la fecha tienen que ver esencialmente con la defectuosa investigación que llevan a cabo los SAPS. La Oficina también recibió múltiples quejas sobre casos de personas desaparecidas en los que los SAPS no habían actuado conveniente o puntualmente.

La **Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza de Tanzania** desarrolló una actuación integral en el ámbito de los derechos humanos que incluyó medidas de divulgación, concienciación y supervisión de la puesta en marcha. La Oficina llevó a cabo investigaciones públicas sobre el derecho de propiedad, prestando especial atención a las controversias sobre tierras, supervisó la justicia juvenil en las instalaciones de detención, y emprendió amplias campañas de concienciación y formación sobre el Plan de Acción Nacional en Derechos Humanos. La Comisión investigó un total de 568 quejas de violaciones de los derechos humanos, de las que se resolvieron y cerraron un total de 130. El principal caso de la Oficina en este último año fue una investigación sobre brutalidad policial en una manifestación de un partido político en Dar es Salaam. La Oficina tuvo que enfrentarse a importantes retos, entre los que cabe mencionar la insuficiencia de su presupuesto y instalaciones de trabajo inadecuadas, la ausencia de una respuesta puntual por parte de las autoridades y la falta de disposición para la puesta en práctica de las recomendaciones de la Comisión.

El **Protector Público de Zambia** sufrió la transición de la institución, que dejó de ser un modelo ejecutivo para convertirse en un modelo parlamentario: la promulgación de la Ley del Protector Público núm. 15 en el año 2016 ha constituido un trampolín para la institución, con la abolición de la Comisión para Investigaciones y su sustitución por la Oficina del Protector Público. El mandato ha sido reorientado, en atención a los recientes avances en las prácticas y en los procedimientos de los ombudsmen. La normativa tiene un claro objetivo: la prestación de servicios que regulen las prácticas de mala gestión y mala gobernanza dentro de los servicios públicos de Zambia. A ello se une la facultad de rectificar y subsanar todo tipo de injusticia en que incurran diversas autoridades públicas, y la aspiración a crear normas para mejorar el sistema de prestación de los servicios públicos. Pero, pese a estos cambios positivos y a la ampliación del mandato, la Oficina sigue siendo la que dispone de menos financiación en Zambia. Además, la Oficina está ubicada en el centro, en la capital de Zambia, lo que hace que la accesibilidad a los servicios del Ombudsman resulte difícil para quienes residen en el resto del país. Sin embargo, al amparo de la vigente distribución constitucional, se espera que la Oficina se descentralice hacia provincias y distritos; el efecto resultante será la mejora del funcionamiento de la institución en términos de proyección y capacidad de resolución de casos.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

El **Ombudsman de Alberta (Canadá)** incoó tres investigaciones de oficio sobre (1) colegas profesionales que imponen una tarifa importante para solicitar una revisión, (2) proceso de informes de audiencias disciplinarias en el marco de los servicios correccionales, y (3) la imparcialidad de la aprobación de la financiación que utiliza Salud de Alberta para acceder al programa de neurocirugía. La Oficina cerró tres importantes informes: una investigación sobre el Proceso de Resolución de las Preocupaciones de los Pacientes en el mayor centro correccional de Alberta, una revisión sobre el proceso de revisión de las ayudas a los estudiantes de la provincia; y la revisión del programa de neurocirugía. El personal de la oficina ofreció sesiones informativas y educativas para miembros del público en general y funcionarios públicos. Entre ellas se incluyeron seis sesiones de iniciación a las investigaciones en las comunidades rurales de Alberta, que no siempre disponen de un fácil acceso a las oficinas. De forma conjunta con el Fiscal General y de Justicia de Alberta, se organizaron dos seminarios educativos para los miembros de la Sociedad Elizabeth Fry y el personal de los servicios correccionales.

En el mes de junio de 2016, el Sr. William Smith fue nombrado **Ombudsman de Nueva Escocia (Canadá)**, para un periodo de cinco años. La Oficina tramitó 1.862 quejas y preguntas (1.851 al amparo de la Ley del Ombudsman), y 11 alegaciones de denuncias de irregularidades al amparo de la Ley de Divulgación de Irregularidades en Interés Público. Se realizaron unas 158 visitas in situ, así como numerosas reuniones en toda la provincia con miembros del público y con funcionarios de los gobiernos provinciales y regionales. Se emitieron recomendaciones a los Centros Residenciales para Menores de la Provincia sobre los procedimientos de investigación en los que participaban los residentes, centradas en la protección de los menores bajo custodia y en el personal que lleva a cabo las investigaciones. La Oficina resolvió con éxito un reto jurisdiccional relacionado con la facultad, contemplada en la Ley del Ombudsman, de llevar a cabo investigaciones que involucren a departamentos de los gobiernos provinciales. Con anterioridad a la celebración de la audiencia prevista ante el Tribunal de Apelaciones de Nueva Escocia, se logró alcanzar un acuerdo en cuya virtud el departamento desistió de su postura y reconoció que el Ombudsman tiene facultades para iniciar la investigación.

La Oficina del **Ombudsman de Ontario (Canadá)** sufrió dos cambios significativos este pasado año: el Sr. Paul Dubé (anteriormente el Primer Ombudsman de los Contribuyentes de Canadá), fue nombrado Ombudsman, y las competencias de la Oficina se ampliaron para incluir la supervisión de las juntas municipales, universitarias y de los centros educativos, duplicando así, en la práctica, el número de organizaciones sujetas a su supervisión. La Oficina emitió declaraciones sobre la visión, la misión y los valores, y elaboró planes estratégicos a largo plazo. Remitió al gobierno de Ontario sus

opiniones sobre diversas revisiones legislativas relacionadas con la regulación de los controles policiales de calle, las mejoras de la legislación municipal, y la limitación del confinamiento en aislamiento a los reclusos de las prisiones de Ontario (el Ombudsman Dubé exigió la abolición de la separación indefinida de los reclusos). Durante sus primeros meses de funcionamiento, la oficina gestionó un total de 22.118 quejas, incluyendo 1.408 relacionadas con los nuevos ámbitos competenciales. En el mes de julio de 2016, el Ombudsman Dubé lanzó también la primera investigación sistémica de la oficina sobre prácticas de suministro en un municipio, y estuvo preparando un informe sobre dos investigaciones completas importantes: la primera exigía que la provincia garantizase la formación de la policía en el uso de técnicas de contención de la escalada en situaciones de conflicto; la segunda, recomendando una remodelación de los servicios prestados a adultos con discapacidades de desarrollo que están en situaciones de crisis.

El **Ombudsman de Toronto (Canadá)** completó su investigación sistémica sobre cómo los Servicios Paramédicos de Toronto gestionan el estrés operacional que sufren sus miembros como consecuencia de su trabajo. La Oficina hizo un total de 26 recomendaciones, que el servicio admitió y puso en práctica, tales como la mejora de los servicios psicológicos disponibles para los miembros, formación en prevención del suicidio y estrategias de intervención. En respuesta a una recomendación del Ombudsman de Toronto de 2011, el reglamento de servicios de la Ciudad de Toronto entró en vigor en diciembre de 2015. El reglamento se aplica a todo el personal de la ciudad, y establece “los derechos y las obligaciones de los miembros del servicio público” en lo que respecta a cuestiones tales como conflictos de intereses, información de conductas inadecuadas, y protección frente a las represalias. En el mes de julio de 2016, Susan E. Opler fue nombrada por unanimidad como Ombudsman de Toronto por el Ayuntamiento de la Ciudad.

Durante 2015, las quejas al **Ombudsman de Saskatchewan (Canadá)** sobre las entidades del gobierno provincial se incrementaron en un 22%. En noviembre de 2015, el mandato de la Oficina se amplió para incorporar a los 780 gobiernos municipales de Saskatchewan, incluyendo ciudades, pueblos, aldeas y municipios rurales. Las quejas municipales constituyen ahora el tercer tipo de quejas que recibe la Oficina.

Además de las investigaciones llevadas a cabo en respuesta a quejas e informes presentados por los ciudadanos en relación con los servicios públicos, el sistema sanitario y los servicios sociales, el **Ombudsman de Quebec (Canadá)** publicó cuatro informes especiales este año. El primer informe abordó los costes adicionales de los servicios de aseguramiento que son facturados en relación con los servicios sanitarios y sociales; el segundo, se ocupó de los plazos para la adaptación de hogares de personas que han sufrido graves minusvalías a consecuencia de accidentes de tráfico; el tercero se centró en las consideraciones del encarcelamiento, la administración de

justicia y la prevención del crimen en Nunavik; finalmente, el cuarto informe versó sobre los derechos y obligaciones de arrendatarios y propietarios en lo que respecta a la acomodación residencial de las personas de la tercera edad. El Ombudsman tuvo también ocasión de hacer comentarios sobre varios borradores y reglamentos, incluyendo en concreto el borrador de una Ley tendente a facilitar la información sobre mala administración en el seno de los organismos públicos, que conferirá a la institución un nuevo mandato para investigar la mala gestión atribuible a las entidades públicas, y, si fuera necesario, toda represalia que los informadores pudieren comunicar. En su condición de Presidenta de la AOMF, la Ombudsman de Quebec presidió el 9º Congreso de la AOMF, al que asistieron 90 participantes procedentes de 31 estados y gobiernos miembros de la Francofonía que sometieron a consideración el tema “*Ombudsmen: champions of good governance and custodians of integrity in public administration*” (“Ombudsman: promotores de la buena gobernanza y guardianes de la integridad de la administración pública”). Además, gracias a la subvención obtenida de la 65ª Comisión Permanente para la Cooperación Franco-Quebequense, el Ombudsman lanzó un proyecto de cooperación con el Ombudsman francés con el fin de reforzar mutuamente sus actuaciones para facilitar el acceso a los derechos por parte de los miembros del público más vulnerables.

La mayoría de los casos investigados por el **Ombudsman para el Condado de Dayton y Montgomery (EE.UU.)** tuvieron que ver con los Programas Federales Asistenciales de Nutrición Suplementaria, con los servicios médicos (*Medicaid*) y con la Administración de la Seguridad Social, así como con la agencia de alojamiento local, la Greater Dayton Premier Management (*Gerencia Principal del Área Metropolitana de Dayton*). Durante el periodo al que se refiere este informe, la Oficina del Ombudsman gestionaba un número récord de casos. El Ombudsman elabora una columna semanal (“*Ombudsman Column*”) en el periódico local, que reseña el caso resuelto durante la semana anterior, y una actualización semanal que se distribuye por correo electrónico a más de 500 destinatarios. El Ombudsman produce también un programa de televisión mensual que presenta diversas iniciativas y actividades gubernamentales.

REGIÓN DE ASIA

En 2015, la **Comisión contra la Corrupción (CCAC)** de **Macao** recibió 1.155 quejas. Durante este periodo, la CCAC revisó la legalidad y racionalidad del trabajo administrativo, potenció la capacidad del personal a la hora de gestionar quejas administrativas ofreciéndoles varias formaciones (se envió también al personal a la Academia China de Inspección de Disciplina y Supervisión para asistir a los cursos de formación en supervisión), y analizó y realizó el seguimiento de distintos casos, llevando a cabo revisiones exhaustivas tanto de los servicios externos como de los funcionamientos internos de los departamentos correspondientes.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** de la **República de Corea** recibió un importante número de quejas a través de su bien implantado sistema e-People, un canal online para interponer peticiones civiles. Asimismo se revisaron múltiples quejas a través de los 110 Centros de Asistencia telefónica (*Call Centres*) del gobierno. Actuando como mediador in situ, la ACRC pudo también dar solución a quejas relacionadas con los intereses de un gran número de ciudadanos, y a otras que tuvieron una gran repercusión social. La ACRC desarrolló igualmente un programa denominado "*Onsite Outreach Program*" ("Programa de asistencia in situ") diseñado para escuchar y resolver in situ y de forma directa las dificultades de las personas. Entre algunas de las actividades más importantes de la ACRC cabe mencionar las mejoras en aproximadamente 45 legislaciones y sistemas administrativos que ocasionaban inconvenientes al público y eran objeto de reclamaciones, el desarrollo de una fundación institucional para erradicar prácticas corruptas que vulneran los derechos de las personas, la firma de un Memorándum de Entendimiento con el Ombudsman de la Commonwealth de Australia o la revisión de la Ley para la Protección de Informadores de Interés Público con el fin de incrementar la cantidad de normas y reglamentos tendentes a la protección de los informadores de interés público. La ACRC participó asimismo en los preparativos de la Reunión de la Asamblea General de 2017 y de la Conferencia de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), que será organizada por el Ombudsman de la Provincia de Gangwon (Corea).

La **Oficina de Evaluación Administrativa** del Ministerio del Interior y Comunicaciones de **Japón** organizó la reunión de la Junta de la AOA celebrada el 7 de marzo de 2016, el Foro Internacional "*Administrative Grievances and the Ombudsman*" ("Reclamaciones Administrativas y Ombudsman"), y un taller de formación internacional para los Ombudsman de Asia que se celebró en Tokio entre los días 8 y 10 de marzo de 2016. A este último asistieron los Ombudsman de África, Europa, Asia y Asia Austral & Pacífico, que tomaron parte en la mesa redonda titulada "*Enhancing transparency and responsiveness in public administration*" ("Fomentando la transparencia y la capacidad de respuesta en la administración pública"). Posteriormente, la Oficina llevó a cabo un taller de formación internacional para los Ombudsman de Asia con el tema "*Watchdogs bark: systematic investigations for Ombudsman*" ("Alerta de vigilancia: investigaciones sistemáticas") y "*Administrative Oversight in Japan*" ("Control administrativo en Japón"), al que asistieron más de 80 ombudsman y miembros de su personal procedentes de 27 organizaciones de 23 países y regiones.

La Oficina del **Ombudsman de Tailandia** organizó un seminario internacional sobre "*Ombudsman: Mechanism for the Fair Nation*" ("Ombudsman: mecanismo para una nación justa") destinado a instituciones miembro del IIO y de la AOA, con el fin de conmemorar el 15º aniversario de su fundación. Igualmente, la Oficina firmó un Memorándum de Entendimiento con el Ombudsman Principal de la República de Indonesia, con el objetivo de estrechar la colaboración en el desarrollo de sistemas

de gestión de quejas, la resolución de dificultades y la promoción de los intereses comunes y de los derechos de los ciudadanos de ambos países.

La **Comisión para la Integridad y contra la Corrupción de Jordania (JIACC)** ha creado nuevas direcciones y unidades, como la Dirección General del Ombudsman para la verificación de todas las quejas relacionadas con los servicios civiles, la administración pública, los derechos personales, la seguridad y el ejército; la Dirección General de Quejas y Reclamaciones para la gestión de las funciones generales de recepción de quejas, la simplificación de los procedimientos, y la puesta a disposición del público de catálogos y folletos; la Unidad de Funciones Especiales, responsable de asumir importantes tareas relacionadas con la lucha contra la corrupción o la Unidad de Protección de Informadores y Testigos, para recibir solicitudes de protección y garantizar la ocultación tanto de esas solicitudes como de cualesquiera otros datos que permitan identificar testigos, informadores o expertos.

El **Ombudsman Federal de Pakistán** emprendió varias actividades y consiguió alcanzar diversos objetivos importantes. Solo en el año 2015 el volumen total de trabajo (casos pendientes y nuevas reclamaciones) alcanzó las 60.371 quejas; un total de 55.329 fueron desestimadas, y todas y cada una de ellas fueron resueltas en el plazo de 60 días. La Oficina garantizó el establecimiento de “mostradores de ventanilla única” en siete aeropuertos internacionales de Pakistán, con el fin de resolver las quejas de los pakistaníes en el extranjero. Se constituyó el Comité de Asesoramiento Federal sobre Reformas y Celeridad en la Resolución de Quejas, con el fin de elevar propuestas de ampliación del alcance del sistema del ombudsman al ámbito popular, habiéndose ampliado el alcance hasta los niveles de los distritos y subdistritos más cercanos a los reclamantes, gracias a un innovador sistema denominado “*Swift Complaint Resolution*” (“Resolución ágil de quejas”) que pretende que las quejas se resuelvan en el plazo de 25 días. Se publicó el Informe sobre la infancia en el Estado de Pakistán en 2015; y, en colaboración con UNICEF y con la OIT, la Oficina conmemoró también en 2015 el Día Mundial contra el Trabajo Infantil. En el ámbito internacional, la Oficina del Ombudsman Federal de Pakistán organizó la 14ª Conferencia de la Asociación Asiática de Ombudsman (AOA), la Asamblea General de la AOA y la 17ª Reunión de la Junta Directiva de la AOA en Islamabad en noviembre de 2015. Un total 74 delegados procedentes de 23 entidades de ombudsman asistieron a la Conferencia, que giró en torno al tema “*Challenges of Ombudsmanship*” (“Los retos de la defensoría del pueblo”). El Ombudsman Federal de Pakistán asistió a la reunión regional de la Región de Asia del IIO que se celebró en Tokio en marzo de 2016, en su condición de Presidente de la Región de Asia del IIO.

El **Ombudsman Tributario Federal (FTO) de Pakistán** vio incrementado el número de oficinas regionales de cinco a nueve, con el fin de facilitar el contacto de los ciudadanos con la Oficina. En un programa de difusión nacional para crear sensibilización

entre los pequeños comerciantes y las organizaciones comerciales, un equipo de asesores del FTO visitó varios centros de negocios de todo el país. Además, el FTO constituyó comités especiales para investigar problemas y cuestiones relacionadas con la administración tributaria en distintos ámbitos, especialmente en relación con el retraso de las reclamaciones de devoluciones tributarias, y recomendó la adopción de medidas correctoras que sugieren mejoras sistémicas. Asimismo, la Oficina coordina un total de doce Miembros Ombudsman del Foro de los Ombudsman de Pakistán (en su condición de Presidente) sobre asuntos de interés común.

El **Ombudsman de Balochistán (Pakistán)**, organizó tres seminarios de ámbito nacional y asistió a la reunión regional de la Región de Asia del IIO. La Oficina alberga en sus instalaciones el Comisionado Provincial para la Infancia y un centro de llamadas gratuito muy bien equipado.

Con el fin de mejorar la eficacia del sistema de gestión de reclamaciones, el **Ombudsman de la República de Indonesia** pidió a cada gobierno local, agencia o ministerio que desarrollara un Departamento de Gestión de Quejas/Reclamaciones, integrándolo en el Sistema Nacional de Quejas de los Servicios Públicos (SP4N), que ya está incorporado a todos los ministerios y agencias de Indonesia.

REGIÓN ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Incluyendo los casos procedentes del año anterior, el **Ombudsman de Hong Kong** tramitó un total de 6.112 quejas. La Oficina mantuvo un elevado nivel de éxito en las quejas objeto de mediación: un total de 21 departamentos gubernamentales y organizaciones públicas participaron de forma voluntaria en la resolución de quejas a través de mediación. La Oficina completó un total de ocho informes de investigación directa sobre intereses públicos de gran relevancia, como por ejemplo el método para el cálculo del tiempo de espera para alquilar una vivienda pública, o la puesta en marcha por parte del gobierno de estrechos mecanismos de control para las emisiones de escape de los vehículos de gasolina o de gas licuado del petróleo (GLP). El Ombudsman elevó a los departamentos gubernamentales y organismos públicos un total de 277 recomendaciones, de las cuales fueron aceptadas en torno al 85%. Se añadió al sitio web del Ombudsman una nueva sección denominada “*Selected cases relating to Code on Access to Information*” (“Casos seleccionados sobre el Código de Acceso a la Información”), con el fin de mejorar la comprensión del público de su derecho a la información. Con el fin de promocionar el trabajo del Ombudsman, la Oficina colaboró con los medios de comunicación locales en la producción de un programa de cinco episodios titulado “*The Ombudsman’s Special*” (“El Ombudsman especial”). En estos episodios se abordaron los ámbitos competenciales del Ombudsman, la información relacionada con la confidencialidad y la privacidad, el Código de Acceso

a la Información y la mediación. Se retransmitió a través de la televisión y de canales online, así como de plataformas de redes sociales; una nueva serie de ocho episodios está en producción para su lanzamiento en 2017.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur (NSW)** de **Australia** continuó su colaboración con otras oficinas, por ejemplo, mediante la recepción de las visitas del Ombudsman de Papúa Nueva Guinea, Michael Dick, o de una delegación del Ombudsman de Indonesia. En colaboración con el Ombudsman de la Commonwealth se impartió una formación en Vanuatu sobre *“Strengthening Skills in Administrative Investigations”* (“Consolidando competencias en investigaciones administrativas”). La Oficina culminó el proyecto del Kit de Iniciación para Ombudsman, desarrollado de forma conjunta con el Ombudsman de Australia Occidental y gracias a la financiación recibida del programa de subvenciones regionales del IIO. Durante el año objeto del informe, el Ombudsman de Nueva Gales del Sur recibió un total de 41.535 nuevos asuntos de todos los ámbitos de su competencia. Además de tratar quejas y solicitudes de información, la Oficina gestiona programas de identificación y respuesta a los abusos a menores en el lugar de trabajo y al abuso y abandono de las personas con discapacidad. Entre los proyectos más destacados de la Oficina se incluyó la organización de un foro para más de 800 personas que trabajan con menores, tendente a promover las mejores prácticas en la prevención y respuesta a conductas denunciables, la presentación de un informe promoviendo el desarrollo económico de los pueblos aborígenes, y la realización de aportaciones en un marco de calidad y protección para el Programa Nacional de Seguro de Invalidez.

El **Ombudsman del Territorio del Norte (Australia)** recibió un total de 2.565 propuestas de ciudadanos. Los ámbitos que dieron lugar al mayor número de propuestas fueron la conducta policial, los servicios correccionales, los proveedores de energía y agua y los servicios de alojamiento público. Los indígenas australianos representan el 30% de la población del territorio; es por ello, que la Oficina culminó una importante investigación sobre prácticas de facturación y gestión de deuda en una comunidad indígena urbana, e inició una investigación de oficio sobre la utilización de intérpretes indígenas por parte de las autoridades públicas, con el fin de identificar las mejores prácticas actuales y los aspectos a mejorar. Durante el año, la Oficina participó en la revisión llevada a cabo por el Comité de Reforma Legislativa sobre la interacción de las personas con problemas de salud mental y el Sistema de Justicia Penal, ofreció un resumen detallado sobre una revisión del Departamento de los Servicios Correccionales e inició una operación para supervisar a los policías que intervienen en operaciones controladas (“secretas”).

El **Ombudsman de Queensland (Australia)** siguió centrando su labor en la resolución de quejas de manera eficiente y puntual. La Oficina tuvo que enfrentarse a un total de 11.294 contactos, y cerró 6.919 quejas, de las cuales el 67% se finalizaron en el plazo

de 10 días desde su recepción, y el 94% en el plazo de 30 días. Dos investigaciones principales del Ombudsman tuvieron que ver con la actuación de las autoridades en la regulación de las emisiones de ruido procedentes del circuito de carreras situado en la orilla del lago, y con la calidad de las investigaciones sobre fallecimientos en el lugar de trabajo que llevó a cabo la Oficina de Justicia y Seguridad en el Trabajo de Queensland. La Oficina ofreció asimismo 162 sesiones de formación para 2.616 funcionarios del sector público; la formación abordó aspectos como la buena toma de decisiones, la gestión efectiva de las quejas, o la ética en el sector público. Igualmente, la Oficina observó un incremento del 9% en el número de Divulgaciones de Interés Público (DIP). De las 585 DIP recibidas, el 88% versaban sobre conductas corruptas.

El **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 3.980 quejas, de las que concluyó 3.910. En el mes de julio de 2015, la Oficina comenzó a ejercer sus nuevas competencias sobre las quejas surgidas en relación con el programa de retribuciones de los trabajadores estatales, recibiendo un total de 424 quejas referidas a este nuevo ámbito competencial. La Oficina elevó un total de 87 recomendaciones para subsanar errores administrativos y mala gestión; el 97% de estas recomendaciones han sido aceptadas. Un tercio de todas las quejas relacionadas con las agencias del gobierno estatal son quejas de los reclusos; a la vista de esto, el Ombudsman emprendió un programa de visitas a un total de 10 centros penitenciarios, incluyendo un centro de formación juvenil, y se reunió con los comités de presos que representan a los reclusos de cada centro penitenciario para hablar sobre sus preocupaciones y aumentar la concienciación sobre aspectos de importancia para ello.

El **Ombudsman de Victoria (Australia)** informa de que las reformas legislativas que la Oficina había estado persiguiendo desde 2014, han sido ya introducidas con la aprobación de la Ley de Integridad y de Reforma de la Legislación de Rendición de Cuentas de 2016. Esto permite que la Oficina pueda ahora compartir información con las agencias. Además, se eliminó la exigencia de que las quejas al Ombudsman se recogieran por escrito, algo que durante décadas había sido un obstáculo innecesario para el público; ahora, la Oficina puede investigar de forma no vinculante quejas de revelaciones protegidas (informadores) antes de decidir si emprende o no una investigación. Las quejas siguieron en niveles máximos históricos (39.470); las consultas formales y las investigaciones se mantuvieron en niveles similares a los del año anterior (3.012). Entre las quejas completadas fueron algunas investigaciones muy importantes, incluyendo una sobre la reinserción de reclusos en Victoria, y el informe sobre abusos en el sector de los discapacitados. Los informes del Ombudsman tuvieron trascendencia; en concreto, los informes sobre reclusos crearon un gran debate entre el público.

El **Ombudsman de Australia Occidental** informa de que la continuación con su programa de mejora en la resolución de quejas importantes (que se introdujera en

2007) ha tenido como resultado que el 95% de las quejas se resuelvan en el plazo de tres meses. La Oficina asumió el papel del Ombudsman del Agua y la Energía, donde también ofreció puntuales resoluciones a las quejas. Se presentó un informe sobre la investigación de oficio más importante llevada a cabo, que versó sobre cuestiones vinculadas con las órdenes de protección por violencia y su relación con las muertes por violencia en el ámbito doméstico y familiar. El informe elevó un total de 54 recomendaciones a cuatro agencias gubernamentales sobre mecanismos para prevenir o reducir el número de las muertes por violencia doméstica, todas las cuales fueron admitidas. El Ombudsman potenció de forma considerable la concienciación y el acceso a la oficina por parte de niños y jóvenes, a través de un abanico de medidas que incluyeron un nuevo programa de visitas a grupos vulnerables de menores en el sistema de protección de la infancia, un nuevo espacio para los jóvenes en el sitio web, y publicaciones destinadas a los jóvenes.

La Oficina del **Ombudsman de la Commonwealth (Australia)** sufrió cambios considerables: asumió con éxito la función del Ombudsman de Seguros de Salud Privados, y vio cómo sus responsabilidades de supervisión aumentaban considerablemente con ocasión de puesta en marcha de las reformas en el ámbito del almacenamiento de datos del Gobierno. Asimismo, la Oficina desarrolló y lanzó su nueva marca y su sitio web, diseñado para facilitar su acceso a través de teléfonos inteligentes y tabletas. La Oficina fomenta el Estado de Derecho en la región, trabajando para mejorar la capacidad del Ombudsman y de otras organizaciones análogas en el Pacífico e Indonesia. En el mes de mayo de 2016, la Oficina acogió las reuniones de los grupos de ombudsman regionales en Melbourne. El evento comenzó con la reunión de miembros de la Alianza de Ombudsman del Pacífico, e incluyó una muy exitosa Conferencia de Ombudsman de Pacífico y Asia Austral.

El **Ombudsman de Tasmania (Australia)** sigue siendo una de las oficinas más variadas del país. Además de ser el Ombudsman Parlamentario, es el Comisionado de Quejas sobre la Salud, el Ombudsman de la Energía, el Comisionado para la Privacidad y la Información de facto de Tasmania, el Inspector Oficial Principal de Salud Mental y el Coordinador del Programa de Visitas Oficiales de la Prisión, así como el órgano de inspección al amparo de la Ley de Facultades Policiales (Operaciones Secretas) de 2006. El trabajo en la jurisdicción del Ombudsman siguió la tendencia de los años anteriores, con un total de 1.775 consultas recibidas y 761 quejas, de las cuales 115 excedían sus competencias. La Oficina emprendió una investigación de oficio sobre prácticas de cacheos al desnudo de las detenidas femeninas.

El **Control Yuan (CY) Taiwán** se encarga principalmente de recibir las quejas de los ciudadanos, y de investigar la mala gestión de las agencias gubernamentales y la actuación negligente de los empleados públicos. Distinto de los sistemas de ombudsman existentes en la mayoría de los países, el CY dispone de facultades

coercitivas para proponer medidas correctivas y destituciones. En total, el CY recibió 6.347 quejas de ciudadanos, y emitió un total de 124 informes de investigación durante el año, con medidas correctivas en 39 casos y destituciones en 21 casos; 22 funcionarios gubernamentales fueron destituidos. El CY desarrolla también labores de gestión anticorrupción, como la publicación del patrimonio de los funcionarios de alto rango o de donaciones políticas recibidas por partidos políticos o candidatos. El trabajo del CY tiene también mucho que ver con los derechos humanos, y continuará supervisando la administración para hacer cumplir los convenios internacionales sobre derechos humanos.

El **Comisionado de las Relaciones Públicas (Ombudsman) de Tonga** investiga quejas sobre los ministerios y organismos del gobierno de Tonga, y ofrece asesoramiento y guía a departamentos y organismos sobre cuestiones relacionadas con la buena gobernanza y la gestión de quejas, así como formación sobre la realización de investigaciones y la tramitación de quejas. A pesar de que la Oficina existe desde el año 2001, no ha sido sino hasta este pasado año cuando ha recibido el reconocimiento y el apoyo que necesitaba para ser una organización eficaz. Tras el nombramiento del nuevo Director General, la Oficina hizo que los programas de concienciación y alcance para que el público participe en el entendimiento del mandato del Ombudsman fueran prioritarios. Estos esfuerzos de divulgación incluyen entrevistas en radio y televisión, reuniones informativas en ayuntamientos y consultas con departamentos gubernamentales.

El **Ombudsman de Nueva Zelanda** emprendió dos iniciativas que podrían ampliar considerablemente la respuesta de las agencias del sector público al amparo de la Ley de Informaciones Oficiales. Durante algún tiempo, la Oficina ha estado anunciando que empezaría a publicar información estadística sobre informaciones oficiales de quejas recibidas. El objetivo era incrementar la transparencia del cumplimiento de la Ley de Informaciones Oficiales por parte de la agencia, y fomentar las buenas prácticas. Otra de las iniciativas es el apoyo al nuevo papel de liderazgo que el Comisionado de los Servicios Estatales desempeña en la promoción de procesos adecuados y de toma de decisiones en el marco de las agencias del sector público que tramitan peticiones de acceso a información oficial. El Ombudsman visitó también 42 centros de detención, y elevó 198 recomendaciones de mejoras al amparo de la Ley de Crímenes de Tortura. En el mes de marzo de 2016, uno de los asesores principales de la oficina participó en una comisión de servicios de dos semanas para apoyar a la Oficina del Ombudsman de Tonga. Además, la oficina celebró una conferencia de dos días para el personal, y un simposio de un día para el Ombudsman de Samoa y de Tonga.

La **Comisión de Ombudsman de Papúa Nueva Guinea** dio nuevos pasos hacia la resolución de sus cuestiones de recursos humanos, cubriendo puestos de nivel ejecutivo, senior y mandos intermedios. La Comisión hizo también lo posible por poner

en funcionamiento su oficina en la Región Autónoma de Bougainville, y finalizó su consulta y el programa de concienciación en 2016. Hacia finales de 2015, la Comisión celebró su 40º aniversario. Como consecuencia de las restricciones presupuestarias, el Comisionado no dispuso a tiempo del presupuesto trimestral que le fuera asignado, pero, pese a las limitaciones económicas, la Oficina fue capaz de desarrollar las labores propias de su mandato. El retraso en el nombramiento del Ombudsman Principal ha sido una preocupación inevitable. La falta de colaboración de políticos y burócratas a menudo obstaculiza los procesos de investigación del Ombudsman. Los informes con sus recomendaciones para el Parlamento se presentan con frecuencia, pero no se ponen en marcha.

REGIÓN CARIBE & AMÉRICA LATINA

El **Ombudsman** de **Sint Maarten** consiguió una importante victoria en el Tribunal Constitucional cuando dicho Tribunal, sobre la base del caso presentado por el Ombudsman, y basándose en el incumplimiento de los correspondientes principios constitucionales a la hora de promulgar la nueva norma, revocó la Ordenanza Nacional sobre el establecimiento de una Cámara de Integridad para investigar infracciones de la integridad por parte de personas que ostentan cargos públicos. La Ordenanza fue aprobada por el Parlamento y ratificada por el Gobierno en agosto de 2015, pero el Ombudsman consideró que dicha ley debía respetar necesariamente los derechos fundamentales de aquellos que estaban siendo investigados, así como los de las personas involucradas en el proceso de tal investigación. El resultado final fue la derogación de la ley en su totalidad, debiendo redactarse un nuevo borrador.

La Oficina del **Comisionado de Quejas (Ombudsman)** de las **Islas Turcas y Caicos** lanzó una campaña educativa para concienciar al público sobre la razón para la creación de la Oficina. Se destacó que, para poder lograr resultados positivos en la resolución de quejas, es necesario que la Oficina desarrolle estrategias conjuntas con las agencias gubernamentales que aborden las necesidades del público, con el fin de garantizar que se cumplen los más altos estándares de los servicios públicos. La Oficina participó en el Día Anticorrupción de la Comisión de Integridad, donde contó con un puesto, y pudo realizar una presentación muy aclamada sobre las labores de la Comisión. Gracias a financiación extra, la Oficina reclutó personal adicional.

El **Ombudsman** de **Trinidad y Tobago** presentó un informe especial en la Casa de los Representantes y en el Senado a finales de 2015. En el año 2006, un reclamante se había acercado al Ombudsman buscando ayuda para que las Autoridades de Vivienda le reubicaran, y para que se tomara en consideración su petición de que los pagos de su primera hipoteca se destinaran a compensar los pagos de la hipoteca subsiguiente correspondiente a su reubicación. A pesar de las numerosas solicitudes dirigidas

a la Corporación de Desarrollo de la Vivienda (HDC), nada se hizo para solventar esta situación. La HDC mantenía la opinión de no considerarse responsable de las reparaciones a realizar en dicha propiedad, toda vez que ya no era su propietaria, sino que se trataba de una residencia privada. El Ombudsman mostró su desacuerdo, considerando que era injusto decir que la propiedad era privada, y no ya titularidad de la HDC, porque el deudor hipotecario no es propietario del bien hipotecado hasta tanto no se satisface la deuda hipotecaria. Así, se elevó una recomendación para que la HDC revisara su opinión previa con respecto a la reubicación del reclamante en otra propiedad. Teniendo en cuenta la cantidad de tiempo transcurrida en la prosecución del caso, y el hecho de que no había habido respuesta por parte de la HDC sobre el mismo, se remitió un informe especial al Parlamento, y actualmente la Oficina está a la espera del resultado de este asunto.

En 2014, el **Ombudsman** de **Curazao** inició una investigación de oficio sobre el comportamiento del Ministro Plenipotenciario (MP) de Curazao que arrojó importantes preocupaciones sobre la integridad del MP como representante del Gobierno de Curazao en Países Bajos. Los informantes facilitaron diversa documentación, y también se entrevistó al MP. El informe resultante de la entrevista fue remitido al MP, quien no hizo ningún comentario en relación con el mismo. Entonces, el Ombudsman elaboró un Memorándum de Conclusiones Provisionales que fue remitido al Ministerio de Asuntos Generales, cuya respuesta fue, en esencia, que el Ombudsman había actuado en contra del sistema legal iniciando una revisión de integridad contra un funcionario gubernamental que ya había sido sometido a una detallada revisión de integridad como candidato a Ministro. Consiguientemente, el Ministro Plenipotenciario solicitó la revelación de los nombres de los informantes, para interrogarlos, pero el Ombudsman se opuso. Se pidió al tribunal que acordara, entre otras cosas, la revelación de los nombres de los informantes cuyas declaraciones formaron parte de la investigación. Se alegó que el Ombudsman había actuado de forma ilícita haciendo uso de informantes anónimos y no proporcionando al Ministro los documentos correspondientes. Ello supone una infracción del Artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos, así como de los principios de la buena gobernanza y de varios convenios. El Ombudsman opuso que, si las personas de alto rango dentro de una organización eran tratados de forma humillante, serían reticentes a informar de cualquier crítica sobre la organización, por lo que las investigaciones de oficio del Ombudsman se convertían en el último recurso. Pero tales investigaciones tendrían escasos efectos si los “informadores” eran interrogados o sometidos a cualquier otra acción por parte de la persona de la que podrían esperar represalias. A la luz de la naturaleza de las investigaciones y de las razones para no revelar las identidades de los informantes, se decretó que el Ombudsman no había actuado de forma contraria a la ley, y el tribunal resolvió a su favor, condenando al Ministro Plenipotenciario a pagar los gastos.

La **Defensora del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)**, en su condición de Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, junto con el presidente del Departamento de Aguas de la Universidad Nacional de Rosario, elevaron una recomendación para que la provincia reconozca el derecho a agua potable como un “derecho humano”, y para que se apruebe una ley que garantice tal derecho, de modo tal que se asegure que el público tiene acceso a agua potable apta para el consumo humano y gratuita en las zonas públicas como bares, hoteles y restaurantes. Asimismo, la Defensora del Pueblo presentó su segundo Informe sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes. En una reunión celebrada en el mes de junio de 2016, la Defensora del Pueblo y el Ministro de Energía y Minería hablaron sobre la difícil situación por la que atraviesan varias provincias, ante el incremento de las tasas por la prestación de los servicios públicos. En esa reunión, otros Defensores del Pueblo regionales hicieron entrega de una petición en la que destacaban la profunda preocupación que les genera el significativo impacto que el incremento de las tasas por los suministros públicos (como el agua, la electricidad, el gas natural o el saneamiento) había tenido en sus comunidades. Se subrayó el hecho de que los servicios públicos son servicios vitales, y que el estado está obligado a dar cobertura a las necesidades sociales básicas y elementales. El suministro de los servicios públicos esenciales está estrechamente ligado a la observancia de los derechos humanos y al desarrollo de una vida digna mediante la erradicación de la pobreza, la promoción de la buena salud, y un suministro de alimentos adecuado. Así, las tasas impuestas por estos servicios han de ser justas y razonables. En colaboración con el IIO y la Queen Margaret University, la Oficina organizó una formación sobre “*The right approach to the work of the Ombudsman*” (“El enfoque apropiado para la labor de las defensorías del pueblo”), a la que asistieron ombudsmen y representantes de Panamá, Brasil y varias provincias argentinas. Fue la primera sesión de formación en español celebrada en América Latina.

REGIÓN DE EUROPA

Las **elecciones de la Junta Europea** se celebraron por medios electrónicos, según lo establecido en los estatutos, en julio, septiembre y noviembre de 2016. La primera elección, en julio, fue realizada para escoger a los siete nuevos miembros de la Junta Europea; el resultado fue, por número de votos: 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). Debido a un empate entre los dos últimos candidatos, los defensores de Albania y de los Países Bajos, se organizó una nueva votación electrónica y, finalmente, Reinier Van Zutphen ocupó el cargo en la Junta. Él y la Ombudsman de Estonia permanecen en la Junta Europea (ambos no son miembros de la Junta Mundial). Por último, se celebraron las terceras elecciones para escoger a los cargos en el Consejo

Europeo: Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya (Defensor del Pueblo de Cataluña), fue elegido Presidente Europeo y Catherine de Bruecker, Defensora Federal de Bélgica, Vicepresidenta.

La Resolución 1959 (2013), **Fortalecimiento de la institución del Ombudsman en Europa**, aprobada por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, es la culminación del trabajo iniciado por el Consejo de Europa y solicitada por IIO-Europa. Durante el proceso de redacción, IIO-Europa estuvo en estrecho contacto con el Presidente del Consejo de Europa. Esta resolución hace referencia a todas las recomendaciones anteriores de la Asamblea, con especial hincapié en la independencia del Ombudsman. Es importante subrayar que en su punto sexto se plantea explícitamente la necesidad de evitar recortes presupuestarios que puedan dar lugar a la pérdida de independencia del Ombudsman e incluso a su extinción. La resolución mantiene explícitamente la necesidad de que existan instituciones de Ombudsman a nivel nacional o regional para vigilar a las diferentes administraciones y autoridades ejecutivas que se ocupan de hacer cumplir la ley.

El Presidente Europeo, Rafael Ribó, asiste anualmente a la **Comisión de Venecia** (2012, 2013 y 2015). Allí informó sobre la situación del Ombudsman y puso al corriente a la Comisión sobre las amenazas a estas instituciones. La Comisión publicará un informe en el que se analizará esta situación.

El Defensor del Pueblo de Cataluña, Presidente del Capítulo Europeo del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), organizó en Barcelona un **taller sobre los Retos de los Derechos Humanos** para debatir sobre cómo está emergiendo un nuevo escenario global para las instituciones de Ombudsman. También se pretendía contribuir a incrementar la sensibilización sobre los desafíos a los que enfrentan los defensores de los derechos humanos, como por ejemplo en las cuestiones de seguridad, la crisis de los refugiados, los continuos movimientos migratorios, el racismo y la xenofobia. En su mayoría los participantes Europeos acordaron que los Ombudsman deben tener una posición firme en la defensa de los derechos humanos. En esta línea, se han comprometido a combatir las regresiones de los derechos tanto a nivel individual como a través de la red de Ombudsman. Además, destacaron que los flujos migratorios deben abordarse con respeto a los derechos y con tratados internacionales ratificados, incluida la Convención de Ginebra de 1951, y reclaman una consideración especial para los derechos de los menores. Piden una acción decisiva contra la xenofobia y la intolerancia. A este respecto, han recomendado a la Unión Europea que se acoja al mayor número de refugiados migrantes y que se reconozcan sus derechos.

El Defensor del Pueblo catalán, Rafael Ribó, en nombre del IIO, participó en un **seminario en París** en Junio 2016. El seminario se celebró en París en la Sede de la UNESCO y fue organizado por la AOMF, la AOM, el ENOC y el Defensor de Francia.

El seminario se centró en la situación de los menores migrantes en Europa y en las notables deficiencias a nivel europeo, nacional y local para proteger las necesidades de los niños de manera efectiva y asegurar su protección. El Sr. Ribó participó en la sesión de clausura, donde se trataron principalmente las conclusiones que habían surgido del seminario organizado por el IIO en Barcelona.

Del 18 al 20 de julio de 2016, una **delegación de la IIO** visitó **Polonia** para analizar el impacto de la actual situación constitucional en la oficina del Comisionado de Derechos Humanos de Polonia. Para tener una clara comprensión de la situación del Comisionado de Polonia, cuya oficina ha sufrido recientemente recortes presupuestarios y limitaciones potenciales a su mandato, el IIO realizó una misión de investigación en Polonia. La delegación estuvo integrada por el Presidente de IIO Europa y Defensor del Pueblo catalán, Rafael Ribó; el segundo Vicepresidente de la IIO (actualmente presidente) y Defensor del Pueblo de Irlanda, Peter Tyndall; el Secretario General del IIO y Defensor del Pueblo Austriaco, Günther Kräuter; un miembro del Consejo del IIO y Canciller de Estonia, Ülle Madise, la Directora Ejecutiva del IIO Ulrike Grieshofer, y Judith Macaya de la Secretaría del IIO Europa. Se mantuvieron reuniones con los Presidentes o Responsables del Tribunal Constitucional, del Tribunal Supremo, del Consejo Nacional de la Judicatura, con los miembros del Senado, con los representantes del Gobierno del Ministerio de Asuntos Exteriores, así como con el Plenipotenciario para la Sociedad Civil y la Igualdad de Trato, con el Comité para la Defensa de la Democracia, con representantes de ONGs, con el Comisario para los Derechos Humanos, con el Defensor de los Derechos de los Menores y la OIDDH. En octubre de 2016, el IIO publicó un informe sobre la actual situación constitucional de la oficina del Comisionado de Derechos Humanos de Polonia. Uno de los principales hallazgos de esta misión de investigación en Polonia y motivo de especial preocupación es que, por el momento, el Tribunal Constitucional se ha visto obstaculizado por los retrasos en la publicación de sus sentencias, y algunas de ellas han tardado en publicarse largos períodos de tiempo. El IIO teme que el esfuerzo que la oficina del Ombudsman pone en preparar mociones para el Tribunal Constitucional pueda resultar en vano, si estas no pueden ser tratadas de manera eficiente por el Tribunal. Además, la Delegación del IIO señaló que la reducción del presupuesto del Ombudsman, la limitación de sus competencias y el cambio de las disposiciones sobre inmunidad son sintomáticas de una falta de respeto y apoyo a los mecanismos de rendición de cuentas, a la Constitución de Polonia, a las buenas prácticas internacionales y al Estado de Derecho.

La **Conferencia Mundial del IIO**, que se celebra cada cuatro años, este año tuvo lugar en Tailandia del 12 al 20 de noviembre. El Presidente Europeo, habiendo expuesto en todas las reuniones de la Junta antes del Congreso su desacuerdo sobre la celebración de la reunión en un contexto sin las suficientes garantías democráticas y con violaciones constantes de los derechos humanos, decidió no asistir y explicarlo de

manera razonada a todos los miembros del Instituto, muchos de los cuales le apoyaron y siguieron la iniciativa.

La Junta Europea tuvo un papel importante en la firma de un **Memorándum de colaboración** por parte de la **FIO** y el IIO, firmado en Barcelona en abril de 2016. El Presidente del IIO John R. Walters y el Presidente de la Federación de Defensores Iberoamericanos (FIO), Prof. José de Faria Costa, firmaron un Memorándum de colaboración. Al firmar este Memorándum, tanto la FIO como el IIO reconocen que comparten objetivos similares para fortalecer el concepto del Ombudsman y alientan a las instituciones de Ombudsman existentes y a las nuevas en su labor a mejorar las buenas prácticas y a proteger y promover los derechos humanos.

FINANZAS

El ejercicio financiero 2015/2016 fue un periodo de éxito económico para el IIO. Los ingresos crecieron, y los gastos fueron razonables, siguiendo las directrices del Tesorero del IIO y la supervisión del Comité Ejecutivo y de la Junta Directiva. Al igual que en años anteriores, el IIO dio cumplimiento a sus principios económicos básicos de eficiencia, transparencia y estabilidad en el gasto de fondos para sus múltiples actividades.

Los fondos del IIO tuvieron su origen en dos fuentes: el gobierno austriaco y sus miembros. El apoyo del gobierno austriaco a la actividad del IIO se centró esencialmente en la financiación de la Secretaría General del IIO ubicada en Viena (el importe destinado al personal del IIO y a los costes operativos fue de 410.000 euros). Los miembros del IIO supusieron también una importante contribución, con el pago de las cuotas anuales de afiliación.

SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL

Al cierre del ejercicio financiero 2015/2016, el 30 de junio de 2016, los activos netos del IIO ascendían a 262.416,17 euros, el saldo más alto nunca alcanzado desde el traslado del IIO a Viena en 2009. Los fondos del IIO son suficientes para cubrir la totalidad de las obligaciones derivadas de los proyectos previstos por el IIO para el periodo 2015/2016 y los periodos anteriores:

Proyectos previstos para 2015/2016 y proyectos anteriores	
Proyecto	Importe (en euros)
Subvenciones para la Región de Caribe & América Latina reasignación de la subvención regional 2010/2011	7.393,00
Subvenciones regionales 2012/2013	16.624,00
Subvenciones regionales 2014/2015	17.000,00
Subvenciones regionales 2015/2016	27.293,00
Subvenciones regionales 2016/2017	42.000,00
Historia del IIO	75.000,00
Conferencia de Derechos Humanos, Belfast (mayo 2016)	10.000,00
Total	195.310,00

Tras la reunión de la Junta Directiva del IIO en Bangkok en 2016, en la que se adoptarán la totalidad de las decisiones pertinentes sobre las actividades del ejercicio de afiliación del IIO 2016/2017, se incluirán en el plan de financiación del IIO nuevos proyectos.

CUOTAS DE AFILIACIÓN

En 2015/2016, las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 123.200,00 euros. Es el segundo mejor resultado desde 2009.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

De los 175 miembros con derecho a voto del IIO, un total de 133 (esto es, el 76%) pagaron su cuota de afiliación al IIO correspondiente al periodo al que se refiere este informe.

Pago de las cuotas por Región - miembros con derecho a voto		
Región	al corriente de pago	con cuotas pendientes
África	10	14
Asia	14	4
Asia Austral & Pacífico	16	1
Caribe & América Latina	11	13
Europa	72	7
América del Norte	10	3
TOTAL	133	42

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Tres de los cinco miembros anteriormente llamados asociados abonaron sus cuotas de afiliación 2015/2016. La única de las anteriormente conocidas como bibliotecas que permanece en el IIO está al corriente de pago.

Como consecuencia del fallecimiento del miembro de la Región de Asia Austral & Pacífico, John Wood, el número de miembros individuales del IIO se redujo de 24 a 23. Once de estos miembros abonaron sus cuotas de afiliación 2015/2016.

AUDITORÍA EXTERNA

Tal y como muestra el desarrollo de los activos netos, el IIO mantiene una posición en esencia sólida, y sigue un camino financiero estable. En su auditoría de 12 de julio de 2016, el auditor del IIO, Ernst & Young, corroboró que los fundamentos financieros del IIO dan estricto cumplimiento a las obligaciones legales correspondientes. No identificaron aspecto alguno que suponga un riesgo para la situación financiera del IIO o afecte a su seguridad futura.

*anteriormente llamadas miembros bibliotecas, asociadas y individuales

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

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