



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

ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2013/2014

[ANNUAL REPORT 2013/2014](#)

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 2013/2014](#)

47

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 2013/2014](#)

95

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,

Much has been accomplished in this past membership year. Services to members have increased, with the establishment of the website and the regular newsletter bringing the Ombudsman community closer together. This enables a sharing of ideas and information on best practices, as well as enlarging our understanding of the different ways in which member institutions perform their functions. Training courses have been developed in the three languages of the IOI, with more offerings being considered as member needs are identified. The IOI is also reviewing its publication policies and it is likely that it will resume publication of occasional papers on topics of interest to members and to scholars with an interest in the work of the Ombudsman.

The IOI has reached out to acknowledge other associations of Ombudsmen and is establishing Memoranda of Understanding to build a closer relationship between our respective organisations. This is a welcome development, and will enhance the strength of the Ombudsman role globally. In this regard, the developing relationship with the World Bank has also been an important new initiative, which will be of mutual benefit to both organisations in their shared work of strengthening integrity of institutions and encouraging good governance.

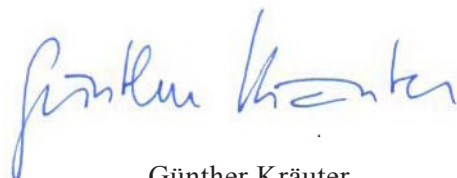
Since the revision of the By-laws, which encouraged the development of a more inclusive organization, membership of the IOI is strong and growing, with currently 160 member institutions in more than 90 countries.

All of this is made possible by a strong, professional Secretariat and competent staff: Head of Unit Ulrike Grieshofer, Ursula Bachler and Karin Wagenbauer as well as Victoria Schmid, who maintained continuity in Ulrike's absence for much of the year. We are grateful too for the continued, strong support from the Executive Committee and the Board, and for the generous support of the IOI provided by the Office of the Austrian Ombudsman Board.

The IOI bids farewell to its President of four years, Dame Beverley Wakem, 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 through some major changes.



Dame Beverley A Wakem, DNZM, CBE
IOI President



Günther Kräuter
IOI Secretary General

Table of Contents

<u>MEMBERSHIP MATTERS</u>	<u>7</u>
Members of the IOI	7
Pending applications	8
<u>TRAINING INITIATIVES</u>	<u>10</u>
IACA Training	10
Sharpening your teeth training	11
QMU Spanish	12
<u>REGIONAL SUBSIDIES</u>	<u>13</u>
<u>RESEARCH</u>	<u>17</u>
<u>EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS</u>	<u>18</u>
World Bank	18
International Coordinating Committee of NHRIs (ICC)	20
UN Economic and Social Council (ECOSOC)	21
Institute of Latin American Ombudsman (ILO)	21
IOI participation in international events	22
<u>IOI BOARD OF DIRECTORS</u>	<u>24</u>
Executive Committee	24
Australasia & Pacific Region	24
Caribbean & Latin American Region	25
European Region	26
<u>IOI STRATEGIC PLAN</u>	<u>27</u>
Electoral reform	27
Communication and publication strategy	28

<u>LENDING SUPPORT</u>	<u>29</u>
Establishment of an Ombudsman institution in Chile	29
Ukrainian crisis	30
Abduction of girls in Nigeria	31
<u>NEW FORM THE REGIONS</u>	<u>32</u>
African Region	32
Asian Region	35
Australasia & Pacific Region	36
Caribbean & Latin American Region	37
European Region	39
North American Region	41
<u>FINANCES</u>	<u>44</u>
Current financial situation	44
Membership fees	45
External audit	46

MEMBERSHIP MATTERS

While the IOI's membership was marked by rapid growth for several years, since the Institute's relocation to Vienna/Austria in 2009, the number of members remained almost unchanged in the 2013/2014 subscription period. This development shows that IOI has reached a high level of stability. Nevertheless, the IOI keeps striving to expand its outreach throughout the world.

Members of the IOI

The IOI currently comprises of 160 Voting members and 26 members in general. Voting and non-voting members come from 91 different countries (Africa: 21 countries, Asia: 10 countries, APOR: 8 countries, Caribbean & Latin America: 7 countries, Europe: 43 countries, North America: 2 countries). The regional distribution of the IOI membership is shown below:

Regional Membership Distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	21	1
Asia	16	5
Australasia & Pacific	17	4
Caribbean & Latin America	14	0
Europe	78	4
North America	14	12
Total (in the regions)	160	26

Total of IOI members in 2013/2014: 186
(Total of IOI members in 2012/2013: 188)

The IOI's voting membership grew from 159 to 160 in 2013/2014. This rather modest increase is due to the fact that an extraordinarily large number of membership applications were successfully dealt with in the reporting period prior to 2013/2014 at the IOI Board meetings in Wellington and Vienna. In the few months between the Vienna mid-term Board meeting and the New York Board meeting, the latter having been held in the reporting period, a limited number of applications was received. Three applications for voting membership were approved – the Commission on Administrative Justice of Kenya (African Region), the Banking Mohtasib Pakistan (Asian Region) and the *Office de la Protection du Citoyen of Haiti* (Caribbean & Latin American Region) were admitted to the IOI. In addition, the *Médiateur administratif de la République tunisienne* (African Region) was enabled to renew his voting membership upon payment of arrears, and the status of the Ombudsman of the Ministry of the Interior of Bahrain (Asian Region) was upgraded to voting membership.

Unfortunately, the IOI lost four Voting members. Two ombudsman institutions – the Regional Ombudsman of Vorarlberg/Austria (European Region) and the Ombudsman of Hawaii/USA (North American Region) – cancelled their voting membership because they were no longer able to pay the IOI membership fees. Two Spanish member institutions – the *Defensor del Pueblo Riojano* and the *Procurador General del Principado de Asturias* (both European Region) – were dissolved for economic reasons.

As regards members without voting rights, some minor changes have occurred: the aforementioned member institution from Bahrain is no longer classified as a member but as a Voting member because of relevant changes to its legal basis. The newly admitted *Médiatrice de la Ville de Paris/France* (European Region) decided not to join the IOI because, at the end of her mandate, she did not want to anticipate her successor's policy preferences regarding memberships. One individual (European Region) who no longer works in the ombudsman sector, cancelled his IOI membership.

Pending applications

As in previous reporting periods, many ombudsman institutions from all over the world expressed interest in becoming a member of the IOI. A total of 23 institutional requests regarding IOI membership were received by the IOI General Secretariat. In the overview below, two types of potential member institutions are listed – those having requested information on IOI membership and those having already submitted all required membership application documents to the General Secretariat, the latter ones are shown in italics.

Membership information requests 2012/2013

Africa:

- Médiateur du Royaume du Maroc, Morocco
- City of Cape Town Ombudsman, South Africa
- *Médiateur de la République du Niger*
- *Public Complaints Commission, Nigeria*

Asia:

- Complaint Reception Office, Shanghai Municipal Government, China
- *Lokayukt Organization (Chief Ombudsman) of Madhya Pradesh, India*

Australasia & Pacific:

- Ombudsman, Pitcairn Islands

Caribbean & Latin America:

- Ombudsman, Guyana
- Complaints Commissioner, Turks and Caicos Islands
- *Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Argentina*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Argentina*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de General Pueyrredon, Argentina*
- *Auditor General de Villa María/Provincia de Córdoba, Argentina*
- *Personería Municipal de Santiago de Calí, Colombia*
- *Defensoría del Pueblo de la República de Panamá*

Europe:

- *Regional Ombudsperson for Citizens & the Enterprises, Region of Attica, Greece*
- *Ombudsman Institution, Turkey*

North America:

- Taxpayer's Ombudsman, Canada
- Protecteur du Citoyen de la Ville de Longueuil, Canada
- Ombudsman for the Department of National Defence and Canadian Forces

In addition, individuals from Tunisia, Afghanistan, Brazil, the United Kingdom, Canada and the USA inquired about IOI membership.

TRAINING INITIATIVES

IACA training

The IOI was pleased to once again be able to offer a high-profile training course to its members free of charge. In close cooperation with the International Anti-Corruption Academy (IACA), a new training format directed specifically towards investigative ombudsman staff of institutions with an anti-corruption mandate was established. This tailor-made training on anti-corruption and governance was held in a small town near Vienna in September 2013, and brought together 30 participants from 21 different countries and four of the IOI's six world regions.

Countries represented in the training

Afghanistan / Albania / Austria / Cayman Islands / the Gambia / Gibraltar / Guinea
Hungary / Indonesia / Italy / Luxembourg / the Netherlands / Nigeria / Norway South
Africa / Sweden / Switzerland / Thailand / Ukraine

Renowned trainers from IACA and facilitators led this three-day seminar and, together with the participants, developed a way forward in combatting corruption, thus enabling participants to benefit from sharing best practices with their international counterparts, as well as the lecturers, in order to promote transparency, accountability and good governance in public administration on a regional, national and international level.

The programme focused on the work of ombudsman institutions throughout the world, and offered innovative tools for developing sound anti-corruption strategies based on the characteristics of participants' particular countries. Through a series of interactive sessions, participants had the opportunity to share experiences and enhance their competence in identifying and evaluating weak areas in internal and external procedures and policies. Complaint management, different forms of corruption, codes of conduct, whistleblower protection and public procurement were among the topics addressed.

The training was designed upon the request of the IOI and represents the latest in a series of courses custom-designed by IACA in response to the individualised needs of a specific group. Feedback from participants was overwhelmingly positive such as a summary given by one participant who said that: *“The cultural diversity and wealth of knowledge amongst the institutions represented provided the opportunity to share invaluable experiences and enhance competences”*.

Sharpening Your Teeth training

A “Sharpening Your Teeth” training course, held in Lusaka, Zambia, in November 2013, brought together more than 80 English- and French-speaking ombudsmen, mediators and “watchdog” agencies from more than 20 countries across Africa.

For the first time, at the invitation of the IOI and the African Ombudsman and Mediator Association (AOMA), Ontario Ombudsman André Marin – accompanied by two of his senior staff members – delivered his training course in how to conduct systemic investigations in back-to-back sessions, first in French and then in English. There were about 20 participants in the French course, most of whom stayed on in Lusaka for further training conducted by the African Ombudsman Research Centre (AORC), and more than 60 in the English course, including several from Zambian government oversight agencies.

Hosted by the Commission for Investigations in Zambia and sponsored by the IOI, AOMA and the AORC, the training detailed the Ontario Ombudsman’s methods for planning, executing and publicizing a major systemic investigation. Ms Caroline Sokoni, Investigator General of Zambia and President of the IOI’s African Region, also hosted a joint dinner for all participants, highlighted by a panel discussion featuring the ombudsmen of Botswana, Burkina Faso, Kenya, Namibia, Ontario and South Africa. Dignitaries who spoke at the training included the Acting Chief Justice of Zambia, the Deputy Minister of Justice of Zambia and France’s ambassador to Zambia.

Countries represented in the training

Benin / Burkina Faso / Burundi / Chad / Djibouti / Ethiopia / Gabon / the Gambia
Ivory Coast / Kenya / Lesotho / Niger / Nigeria / Sierra Leone / Sudan / Tanzania
Tunisia / Uganda / South Africa / Zambia

At the conclusion of this very successful training, IOI First Vice-President and Ombudsman of Namibia, Adv. John Walters thanked Zambian Ombudsman Caroline Sokoni for her vision for this training and Ontario Ombudsman André Marin for his willingness to help colleagues in the region “sharpen their teeth”. IOI Board Member and Ombudsman of Burkina Faso, Ms Alima Traore stated that: *“The African continent is one – we have broken the language barrier and we are convinced that this training will not end here”*.

QMU Spanish

At its meeting in 2013 the IOI Board of Directors authorised the Secretary General to further negotiate the key elements of a Spanish edition of the QMU training programme. The Board approved that such training will be offered free of charge to participants and the Office of the Ombudsman of the Province of Santa Fe agreed to host the IOI's first training programme in Latin America in October 2014. Preparative measures for the training were well under way and QMU, in close cooperation with former Board member Edgardo Bistoletti and the IOI General Secretariat, developed a programme adapted to the Latin American context. The contract was finalised in March 2014.

Due to the passing of Mr Bistoletti in April 2014, the office of the Ombudsman of Santa Fe decided to call off the Spanish training programme. It recently informed the Secretariat that it remains interested in hosting the training event, but will not be able to do so until the vacancy left by Mr Bistoletti has been officially filled. It is not foreseeable when the appointment of a new Ombudsman will take place.

Given the importance of training in Latin America, the increased number of applicants from the Latin American region and the advanced state of the preparations, the IOI General Secretariat is currently looking for solutions (e.g. find another institution in the region able and willing to host the event) in order to pursue the project in the near future.

REGIONAL SUBSIDIES

Three rounds of regional subsidies prove that it is most important to give IOI members in the Regions the time and money needed to complete their projects. Therefore, a maximum duration of 24 months has been determined as a realistic timeframe for project implementation and a limit of EUR 2,000.00 has been set as a suitable minimum amount for subsidies.

IOI's revised subsidy policy is to fund fewer projects providing higher amounts to beneficiaries. Having this and budgetary constraints in mind, the Board decided at its New York meeting in September 2013 that no new regional subsidy programme should be started in 2013/2014. Nevertheless, the IOI and its members were busy dealing with regional projects initiated in earlier reporting periods.

Regional subsidies 2010/2011

AFRICAN REGION

It is a special success that the long-planned Sharpening Your Teeth training course could be held in the African Region in November 2013. Originally, the ombudsman institution of Burkina Faso was meant to host the five-day training programme, but due to particular organisational challenges, the Investigator General of Zambia took over the role of host. The IOI contributed EUR 23,000.00, paying for the Canadian trainers' per diems, accommodation and long-distance flights (for more information on the Sharpening Your Teeth training course, please see page 11).

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The e-learning platform project, for which a 2010/2011 regional subsidy of EUR 10,200.00 was available, was cancelled by the Peruvian project partner. Pursuant to a New York Board decision, the subsidy was reallocated to promote communication and networking in the Caribbean & Latin American Region. As a first step in this direction, the IOI Regional President Lynette Stephenson attended a conference of the Institute of Latin American Ombudsman (ILO) on 13-14 November 2013 in Mexico City, using part of the regional subsidy to cover the costs for interpretation services during the conference. Similar interaction initiatives should follow; support will be provided until the end of 2015, the time-limit for the availability of funds.

The Caribbean & Latin American project is the only project remaining from the 2010/2011 IOI subsidy programme. All other projects were successfully completed either in 2013/2014 or in previous reporting periods.

Regional subsidies 2011/2012

AFRICAN REGION

The Tanzanian Commission for Human Rights and Good Governance organised a three-day training course on “Accountability, Transparency and Rule of Law” in January 2014. The IOI’s financial support for this event amounted to EUR 7,500.00. Twenty-one investigation officers from anglophone African Ombudsman institutions, namely Kenya, Malawi, Lesotho, Nigeria and Tanzania, got the opportunity to participate in sessions covering topics such as the developing role of the Ombudsman, the Ombudsman and the law, the Ombudsman and human rights, accountability and investigation skills, planning effective investigations, evaluating evidence, advanced interviewing practice, mediation/conciliation skills, systemic investigations and methodologies for systemic investigations.

ASIAN REGION

In September 2013, the Forum of Pakistan Ombudsman (FPO) held its workshop on “The Challenges of Ombudsmanship”, for which a 2011/2012 IOI regional subsidy of EUR 5,000.00 was reserved. All the twelve Ombudsman offices of Pakistan were represented. The workshop comprised six working sessions spread over two days. Human rights issues, especially those involving women and children, were addressed. The overall aim of the organisers was to better promote the Ombudsman institution to overcome a deep-seated, conservative mind-set that makes it difficult for many people to come forward with their problems and grievances.

NORTH AMERICAN REGION

The North American Region received EUR 3,255.00 for a webinar entitled “The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations”. The webinar included a description of the four different generations making up the population of North America and some of the “defining moments” in the history of government in the US and Canada that contributed to the typical characteristics of each generation. Deriving information from social science literature and Ombudsman practice, characteristic complaints from citizens were highlighted, as well as techniques

for Ombudsman interaction with citizens of the four generations. The majority of the participants rated the value of the material, the format of the presentation and the opportunity for interaction as “excellent” or “good”.

2011/2012 regional subsidies were available until the end of the reporting period. All but one project partner completed their projects and claimed the IOI regional subsidies. Unfortunately, the Moldovan fundamental rights campaign for detainees was not carried out and the subsidy expired.

Regional subsidies 2012/2013

Seven very promising projects have been started under the 2012/2013 regional subsidy programme. The majority of IOI’s project partners provided progress reports, which show that the projects are well under way

APOR

The objective of the New South Wales and the Western Australian Ombudsmen’s project is to produce a starter kit for new ombudsmen. The project team has surveyed the ombudsmen of the APOR Region in order to find out which areas (policies, procedures, staff guidance, training materials) would be of most use to them now and what information would have been useful when they were first appointed. The responses helped to shape the way in which the kit has been developed and the topics it deals with. Much of the work in preparing the kit has already been completed.

EUROPEAN REGION

Ireland: The Ombudsman for Children’s Office (OCO), in cooperation with the University College Cork, is working on the so-called “Right-to-Reform Project”, which is intended to provide a practical guide for a child-friendly administration. As a first step, a report on international standards and the common principles of a child-friendly administration was produced. This report, as well as the information extracted from the OCO’s complaint database, will inform the consultation phase. During the consultation phase evidence will be gathered into one cohesive framework about the experience children and families had when accessing public services, the difficulties and good practices they encountered and what a rights-based, child-friendly administration should look like. The final report is expected to be available by 31st December 2014.

Latvia: The Ombudsman Office of the Republic of Latvia started to develop its information campaign against human trafficking in autumn 2013. The video clips, which make up the campaign, should be ready for viewing on Anti-Human Trafficking Day of the European Union in October 2014.

Northern Ireland (UK): The Assembly Ombudsman and Commissioner for Complaints for Northern Ireland (AOCC) has almost completed his project on a “Human Rights-Based Approach to the Ombudsman Work”. He has developed a training programme for staff and written a human rights manual. While it was originally intended for the human rights manual to be produced in print version only, further reflection has led the project team to conclude that an interactive PDF would allow for a much more user-friendly option. The interactive PDF will be formatted with internal and external hyperlinks to ensure easy navigation by users. This will also allow for updates to be made to content more easily. Having the human rights manual available on USB drives to enable easy circulation to member organisations of the IOI is also being considered. The project was extended until end June 2014 to allow for these modifications.

NORTH AMERICAN REGION

Toronto: The Ombudsman of the City of Toronto, who is working on an evaluation guide to measure the impact of ombudsman investigations, has made important steps towards project completion. After a comprehensive literature review, the project team has designed qualitative research methodology, has hired university experts to conduct high quality research work and is about to develop the evaluation tool. Final results should be available by the end of 2014.

ASIAN REGION

Wishing to make the ombudsman institution more popular and accessible, the Punjab Ombudsman is going to launch a public awareness campaign for ombudsman issues. The Sindh Ombudsman is planning to organise seminars on women’s and children’s rights. Both the Punjab Ombudsman and the Sindh Ombudsman have not yet reported on the progress of their projects.

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

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

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

The current project is dedicated to the Asian Region and will take member institutions of both the International Ombudsman Institute and the Asian Ombudsman Association into consideration. Top scientists from the Faculty of Law of the University of Vienna, led by Ms Gabriele Kucsko-Stadlmayer and Ms Ursula Kriebaum and supported by the two scientific scholars, Mr Philipp Janig and Mr Thomas Eder, are currently implementing this comprehensive project.

On the occasion of the AOA Global Conference in Seoul, which took place in July 2014, the Secretary General took this opportunity to raise awareness for the project. Numerous institutions already agreed to contribute to this highly valuable project.

In the next few weeks, Ombudsman institutions in the region – alongside other institutions – will be contacted by the two research scholars and provided with a questionnaire, which they will be asked to complete.

To make the task of filling in the form less burdensome, the two scholars already pre-formulated answers to the extent they could research them from abroad. The comparative research project shall be finalised by 30 October 2015.

EXTERNAL RELATIONS / COOPERATIONS

World Bank

Following the last Board meeting in New York in September 2013, President Beverley Wakem, together with IOI consultant Peter Kostelka and Secretary General Günther Kräuter, met with representatives of the World Bank Institute (WBI). The talks were very fruitful as the President was able to emphasise the crucial role Ombudsman institutions play in topics such as the delivery of public services and freedom of information, which are of particular interest to the WBI.

Since October 2013, a constructive and fruitful cooperation between the General Secretariat and several units of the World Bank, including the Nordic Trust Fund and the World Bank Institute's Programmes for Access to Information and Social Accountability, has been evolving.

The first joint project was a round table on "The Role of Ombudsman Offices in Promoting Good Governance and Effective Service Delivery", held at the headquarters of the World Bank in Washington, DC, on 25 March 2014. Over 100 World Bank staff members accepted the joint invitation by the World Bank Institute, the Global Partnership for Social Accountability, the Nordic Trust Fund and the IOI. The strong and unanimous message from the round table was that "*Ombudsman Institutions are increasingly important to the Bank in their quest to build effective, responsive and accountable governance*". The IOI was represented at the round table by 2nd Vice-President Diane Welborn and Secretary General Günther Kräuter. Discussions regarding further ways of collaboration were held with the Social Accountability Practice at the World Bank Institute as well as the Nordic Trust Fund.

As the WBI is involved in the Open Government Partnership (OGP), an international initiative committed to making governments more open, accountable and responsive to citizens, a second form of cooperation between WBI and the IOI are webinars with regard to the role of Ombudsman and open government. The webinars are targeted at a wider audience i.e. accessible to World Bank staff, civil society, IOI members, other Ombudsman offices, as well as communities without an Ombudsman and therefore increase the visibility of the institution of Ombudsman as such.

On 16 April 2014, the first webinar co-sponsored by the World Bank, Open Government Partnership and the IOI was held. On behalf of the IOI, Ombudsman of Ireland Peter Tyndall presented his office's involvement in the Open Government Partnership and potential entry points for Ombudsman offices to engage with the initiative. Mr Tyndall gave an overview of the concept and history of the Ombudsman and the IOI,

highlighting the strong commitment of Ombudsmen to promote open government, accountability, citizen engagement and improved public services. Ombudsman offices can play a crucial role in the open government agenda, as they contribute to civil society dialogue and the OGP action plan. Due to their role as oversight bodies, they encourage governments to submit ambitious action plans and monitor their implementation. Drawing from his recent experience with the OGP, Mr Tyndall illustrated the contribution his office has made to the Irish draft action plan. The second presentation was given by Mr Tom Pegram, Deputy Director of the Institute of Global Governance, University College London, specializing in the study of human rights Ombudsmen and their role in enhancing political accountability. Mr Pegram made the case for Ombudsmen as information-brokers, advocates of the government case for OGP, amplifiers of good practice and consensus-builders and conveners. The webinar was attended by representatives from Ombudsman offices, civil society organisations and the academia. After each presentation, the speakers answered numerous questions posed by the participants. More than 80 people from all regions accessed the webinar and engaged actively in the debates. The session was recorded and made available to all IOI members on the IOI website.

A second webinar in Spanish on the role of Ombudsman institutions in advancing open government was held on 27 May 2014. It aimed to discuss the opportunities for Ombudsman offices to engage in their respective countries' OGP processes. Ombudsman institutions, in their function as mediators between citizens and governments, play an important role in the promotion of open government. The webinar addressed questions concerning the role of Ombudsman offices in the OGP process, as well as possible entry points. The webinar was presented by Renzo Lavin, Co-Director of the Civil Association for Equality and Justice (*Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia*) of Argentina, Fernando Castañeda of the office of the Ombudsman of Peru and Guillermo Bonilla of the Office of the Ombudsman of Costa Rica. Approximately 50 participants mainly from Latin America joined the webinar.

Furthermore the Secretariat facilitated the attendance of World Bank staff at Ombudsman conferences. A representative of the Access to Information Program attended the African Ombudsman Summit "Strengthening Good Governance in Africa through the Role of the Ombudsman" (25-26 February 2014) in Johannesburg, South Africa, hosted by the African Ombudsman Research Centre (AORC) and the African Ombudsman and Mediators' Association (AOMA).

The IOI is very pleased about the deepening of the relationship with the World Bank and intends to continue developing further joint projects, such as a research project funded by the Nordic Trust Fund.

International Coordinating Committee of NHRIs (ICC)

The 27th Annual Meeting of the International Coordinating Committee of NHRIs for the Promotion and Protection of Human Rights (ICC) was held in Geneva from 12 to 14 March 2014 and Advocate Lawrence Mushwana, former Public Protector of South Africa and current President of the South African Human Rights Commission, was appointed the ICC Chair

IOI 1st Vice-President John Walters and IOI Secretary General Günther Kräuter both attended the 27th ICC meeting and took this opportunity to meet with ICC Chair Mushwana and continue the dialogue on possible ways of further strengthening the relationship between the ICC and the IOI. A former ombudsman himself, Mr Mushwana showed a positive view towards a closer co-operation in the near future and spoke in favour of signing a Memorandum of Understanding (MoU).

The whole process of talking about a possible MoU between ICC and IOI started early in 2013 when Peter Kostelka approached the ICC for a meeting with their Chair during their Annual Meeting in Geneva. The meeting took place on 7 May 2013 with the previous Chair of the ICC, Ms Judith Cohen and Bruce Adamson. The idea of a MoU was accepted by all; it was left up to Ms Cohen to drive the process. IOI 1st Vice-President John Walters therefore met Ms Cohen and Adv Mushwana in October 2013 in Ghana to further pursue the discussion. It was then decided that talks will continue at the ICC's March meeting in 2014. The ICC Bureau requested the ICC Chair to continue engaging with the IOI in order to obtain a draft MoU to be presented at the next ICC Bureau meeting in Geneva. In close cooperation with the IOI General Secretariat and in consultation with IOI President Wakem and IOI 1st Vice-President Walters, the Office of ICC Chair Mushwana prepared a first draft of a possible MoU.

This draft was presented to the ICC Bureau at its Johannesburg meeting (16-17 October 2014), during which ICC Chair Mushwana furthermore informed the Bureau that the IOI Board will hold its annual meeting at the end of October and that the draft MoU will be part of this meeting's agenda. The Office of ICC Chair Mushwana expressed its hope that the IOI Board of Directors will adopt the MoU at its October meeting and that a signing ceremony can take place at the 28th Annual Meeting of the ICC in Geneva in March 2015.

UN Economic and Social Council (ECOSOC)

The UN Economic and Social Council (ECOSOC) is one of the six main organs of the United Nations established by the UN Charter. In May 2013, the IOI applied for consultative status at the ECOSOC, which would provide access not only to the ECOSOC, but also to its many subsidiary bodies, to the UN human rights mechanisms, as well as conferences. The application was screened by the NGO Branch in order to be dealt with at the Committee session in May 2014. The ECOSOC Committee is scheduled to resume its evaluation of the application in 2015. As the Committee's recommendations are reviewed by the ECOSOC in July every year, a decision on the IOI's application can be expected in summer 2015.

Institute of Latin American Ombudsman (ILO)

In February 2013, the late Mr Edgardo José Bistoletti (Ombudsman of the Province of Santa Fe, Argentina) was elected to the IOI Board as the Latin American representative of the IOI's Caribbean & Latin American Region. Due to his unexpected death, he only served on the IOI Board for a short period of time, during which he actively promoted the IOI and its work to his colleagues in Latin America with the aim of forging tighter ties between the IOI and the Latin American Ombudsman community.

It is due to Mr Bistoletti's ambitious commitment that the IOI established closer links with the Institute of Latin American Ombudsmen (*Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo*, ILO). The ILO is a non-governmental organisation with currently 72 individual members worldwide. Membership is open to any individual interested in the promotion of the idea of ombudsmanship in Latin America.

On 13 and 14 November 2013, the ILO celebrated its 30th anniversary by hosting an International Colloquium followed by its annual General Assembly. IOI Regional President and Ombudsman of Trinidad & Tobago, Ms Lynette Stephenson, the Ombudsman of Curaçao and President of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA), Ms Alba Martijn, as well as IOI Board member and Ombudsman of the Province of Santa Fe, Mr Edgardo Bistoletti all attended this event, which took place in the Autonomous Metropolitan University in Mexico City and took this opportunity to foster the cooperation between Caribbean and Latin American colleagues. Ombudsman institutions from Argentina, Colombia, Venezuela and Mexico, as well as various University Ombudspersons participated in the international colloquium and the General Assembly. IOI Regional President Lynette Stephenson spoke on behalf of the IOI. A regional subsidy granted to the IOI's Caribbean & Latin American Region was used to provide translation and interpretation services during this event, thanks to which a smooth conversation between English- and Spanish-speaking participants

was guaranteed. The IOI General Secretariat was represented as well and the event provided an excellent opportunity to present the IOI and its work to Latin American Ombudsman representatives and explain the requirements and process of joining the IOI as a member in more detail.

As a follow-up to the Mexico meeting, the ILO scheduled a General Assembly Meeting, which was held in Santiago de Cali, Colombia, in August 2014 and attended by IOI Regional President Lynette Stephenson and the Ombudsman of Curaçao and President of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA), Ms Alba Martijn. Once again, part of the IOI's regional subsidy was used for translation and interpretation services. Talks with ILO representatives at this meeting culminated in the decision that – in order to strengthen Ombudsman offices in the Caribbean and Latin America – the ILO will encourage those institutions not yet members of the IOI to seek affiliation according to the statutory guidelines established under the IOI's By-laws. Regional President Stephenson reminded delegates that “unity is strength” and that forging an alliance with the IOI will engender support and create a bond among Latin American and Caribbean Ombudsman institutions and the IOI.

IOI participation in international events

AOA CONFERENCE

Former IOI Treasurer and Hong Kong Ombudsman Alan Lai represented the IOI at the 13th Biennial Conference of the Asian Ombudsman Association (AOA), which was hosted by the General Inspection Organization Iran and held in Tehran in October 2013.

Under the heading “Unity for a new approach”, the conference tackled topics that included the requirements and standards for promoting efficiency and effectiveness of Ombudsman offices, how to strengthen Ombudsmen's responsibility in society and promote ethics as a tool applied by Ombudsmen. Besides this important and interesting content, the biannual event of AOA once again offered an opportunity to meet the heads of the Asian Ombudsman Association and their non-Asian counterparts.

KING'S COLLEGE LONDON

The Dickson Poon School of Law at King's College London invited a representative of the IOI to a workshop on effective parliamentary oversight of human rights, which was held in London in November 2013. IOI Secretary General Günther Kräuter was pleased to accept this invitation and represent the IOI at this high-level workshop,

which gathered leading experts from the US, the UK, Canada, Australia, Ireland and other jurisdictions.

The aim of the workshop was to identify best practice in parliamentary oversight of human rights and pinpoint practical measures to enhance effectiveness. IOI Secretary General Kräuter was pleased to be able to contribute to the discussion by providing the IOI's expertise and experience in this area.

King's College London presented an outcome document of this high-level workshop, which was launched at a side-event with the Inter-Parliamentary Union during the Human Rights Council Session in Geneva in June 2014. The IOI General Secretariat made this document available to all members via the weekly IOI newsletter.

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (OGP)

IOI 2nd Vice-President Diane Welborn and Secretary General Günther Kräuter seized the opportunity of their trip to the World Bank in Washington D.C. to meet with representatives of the Open Government Partnership (OGP). The meeting was an excellent opportunity to discuss possible ways of cooperation and to talk about the role of Ombudsman with regard to the open government agenda.

OGP is an international initiative committed to making governments more open, accountable and responsive to citizens. The strong commitment of Ombudsmen to promoting open government, accountability and improved public services show that Ombudsman offices can play a crucial role in the open government agenda of their respective countries, as they can contribute to the civil society dialogue and the OGP action plan.

On 8 and 9 May 2014 the OGP Regional Meeting for Europe took place in Dublin. The Think-Tank for Action on Social Change (TASC) hosted a panel discussion on the Nordic experience of "Governing and Citizenship in Open Democracies" and the Nordic Embassies in Dublin (i.e. Denmark, Finland, Norway and Sweden) and the IOI cooperated to provide a line-up of speakers discussing the Nordic models of open and transparent government. The Ombudsman of Ireland Peter Tyndall and the Ombudsman of Sweden Elisabet Fura, both members of the IOI Board, served as panellists and presented their offices' contribution to OGP action plans.

IOI BOARD OF DIRECTORS

Executive Committee

In January 2014, IOI Treasurer Alan Lai notified the IOI of the end of his term as Ombudsman of Hong Kong and tendered his resignation as Treasurer and Director of the IOI Board. His service on the IOI Executive Committee and Board ended on 31 March 2014. On behalf of the IOI Board of Directors, the IOI General Secretariat would like to take this opportunity and thank Mr Lai most sincerely for his extraordinary contribution and commitment. It is due to his able leadership and constant availability that the IOI's financial situation is on a sound footing and is better than it has ever been; the Board as well as the IOI General Secretariat will miss his expertise and advice.

Unfortunately, Mr Lai was not able to serve the full term of office on the Executive Committee and, given the fact that the position of the IOI Treasurer is not only crucial to the functioning of the IOI but also explicitly required according to the Austrian Associations Act, the IOI Board had to make arrangements for Mr Lai's successor before the next Board Meeting. Pursuant to the IOI By-laws (Article 13.5, Article 19.6 and Article 19.11), any vacancy in an office arising between General Assemblies shall be filled by the IOI Board. Since only members of the Board qualify for the position of one of the IOI's officers (i.e. President, First and Second Vice-President and Treasurer), the Executive Committee discussed this matter and put forward a proposal to nominate Mr Chris Field to follow Mr Lai as Treasurer of the IOI. Western Australia Ombudsman Chris Field represents the same region as Mr Lai (Australasia & Pacific) and the Board unanimously approved the this proposal, as Mr Field's active participation in IOI matters and Board events clearly shows his commitment and proves that he would be a very suitable candidate for the position. Chris Field has therefore been approved as Treasurer of the IOI until the next elections of the IOI officers are held.

Australasia & Pacific Region

The resignation of Hong Kong Ombudsman Alan Lai led to a vacancy amongst the three Directors from the Australasian & Pacific Region of the IOI, which needed to be filled. In addition to this, the Region also lost its President when Western Australia Ombudsman Chris Field took on the position of IOI Treasurer in March 2014.

In the course of its Regional Board meeting held in April 2014, the Australasian & Pacific Region unanimously elected Mr Colin Neave, Commonwealth Ombudsman (Australia) as the new Regional President and Mr Neave succeeded Mr Field with immediate effect.

Mr Neave was appointed to the role of Commonwealth Ombudsman in August 2012 for a period of five years. Prior to this, he held senior leadership positions in the public sectors of several jurisdictions in consumer affairs and government administration. He held the positions of Chairman of the Commonwealth Consumer Affairs Advisory Council, acted as Chief Ombudsman of the Financial Ombudsman Service and Australian Banking Industry Ombudsman, among many others. His profound experience in the field of public administration as well as complaint resolution will provide a solid foundation for his work as Regional President and member of the IOI Board of Directors.

Caribbean & Latin American Region

It was with profound sadness and sorrow that we all learned that Mr Edgardo José Bistoletti, Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina) and esteemed member of the IOI Board of Directors, passed away in April 2014 after a short illness.

In February 2013, the late Mr Bistoletti was elected to the IOI Board as the Latin American representative of the Caribbean & Latin American Region of the IOI. Unfortunately, the IOI Board only had the privilege of his presence for a short time, but this sufficed to see that he was deeply devoted to the Ombudsman concept and the promotion and protection of human rights.

During his work as Director of the IOI Board, he ambitiously sent out the message of the IOI and its work to the Latin American world with the aim of forging closer ties between the IOI and colleagues on the Latin American continent. The fruits of his labour will be showcased soon when the IOI Board discusses numerous membership applications from Latin American institutions and officially signs a Memorandum of Understanding with the Institute of the Latin American Ombudsman (ILO) at its annual meeting in October 2014.

Those of us who got to know Edgardo will remember him as a passionate speaker; the IOI Board of Directors highly valued his open and friendly nature, his professional presence and his advice, which he always brought to the discussion with great wit and wisdom. His passing is an enormous loss for the IOI as well as the entire international ombudsman community. He will be greatly missed!

European Region

The European Region of the IOI also saw some changes within its team of Directors of the IOI Board. In December 2013, Mr Alex Brenninkmeijer left his position as Ombudsman of the Netherlands to become a member of the European Court of Auditors. As a consequence, Mr Brenninkmeijer resigned from his function as European Regional President and vacated the position of one of the European Directors on the IOI Board.

At a regional meeting the European Directors agreed that the preferred option for filling this vacancy was by an electronic rather than a postal ballot and a consultation among the wider European membership showed support for this procedure. The region therefore held its first electronic ballot and Mr Igli Totozani, People's Advocate of Albania, was elected to fill the vacant position of one European Director.

Since the European Region elects seven Directors from amongst whom five will then serve on the IOI Board of Directors, the Region confirmed that Mr Totozani will serve as one of the seven European Directors and that Ms Catherine De Bruecker, Federal Ombudsman of Belgium, will succeed Mr Brenninkmeijer and serve as one of the five Directors on the IOI Board.

Following this first round of elections, the IOI General Secretariat assisted the Region in holding a second electronic ballot in order to confirm the nomination of Peter Tyndall, Ombudsman of Ireland, as European Regional President. The General Secretariat was pleased to support the region and Peter Tyndall was confirmed as Regional President of the European Region in August 2014.

IOI STRATEGIC PLAN

On the sidelines of the 10th IOI World Conference, held in Wellington in 2012, the IOI Board agreed to develop a long-term strategic plan for the organisation. In close cooperation with former IOI Vice-President Thomas Frawley, the Secretariat developed a short questionnaire to gain more insight into members' opinions about current IOI activities and its performance. With the help of its membership, the submitted questionnaires provided the Board with information on members' actual needs, which were further discussed at the Board's mid-term meeting in Vienna in April 2013.

At its regular annual meeting, held in New York in September 2013, the Board continued this discussion and was able to identify four key priorities for the Institute's long-term strategic planning and future involvement. The Board agreed that priority should be given to (1) further widening the membership, (2) increasing the IOI's offering of training courses, (3) maintaining the IOI's current financial good health and (4) revising the Institute's communication and publication policy.

Under the able leadership of IOI President Dame Beverley Wakem, the IOI Board of Directors will draft a first strategic plan around these four key priorities and present it to the General Assembly at its next meeting in 2016.

Electoral reform

The demand for a reform of the election rules, especially regarding the election of the Executive Committee of the IOI was already voiced at the General Assembly in Wellington in 2012. As a consequence, the IOI Board established a Sub-Committee on Election Rules, chaired by European Regional President and Irish Ombudsman Peter Tyndall and assigned this Sub-Committee with the task of evaluating the IOI's election process and formulating a more democratic and universal election process.

In September 2013, the Board endorsed a paper presented by Sub-Committee Chair Peter Tyndall and agreed in principle to pursue the suggested approach of an electoral reform towards implementation of direct electronic voting by the whole membership for the election of the IOI's Officers, i.e. the President, the First and Second Vice-President and the Treasurer. The Board agreed that the Sub-Committee on Election Rules will remain in office and include all Regional Presidents under the Chairmanship of Peter Tyndall.

The Board further gave this Sub-Committee a mandate to look deeper into the matter of how such election reform could be implemented. This more detailed paper will look into the practicalities, find possible solutions for technical issues and draw from the experience of the European Region of the IOI, which used electronic voting for the first time to fill the vacant position of one of its Directors. It offered to report back to the Sub-Committee on the experience gained during this electronic ballot. The Sub-Committee will then present a more detailed and workable proposal to the Board for its approval.

Communication and publication strategy

One of the key priorities to inform the long-term strategic plan of the IOI is a revised communication and publication strategy. The Board of Directors decided to tap into the existing expertise of its membership and invite communications specialists from members' offices to participate in a working group with the aim of evaluating and outlining a possible communications and scientific publication strategy for the IOI.

Following a call of interest, ten member institutions, namely the Parliamentary Ombudsmen of Sweden, the Ombudsman of Trinidad & Tobago, the Control Yuan of Taiwan, the Office of the Public Protector of South Africa, the Commission on Administrative Justice in Kenya, the Office of the Alberta Ombudsman and of the Ombudsman of Quebec (both Canada), as well as the Office of the Ombudsman of Queensland (Australia) and of the Public Services Ombudsman for Wales (UK) nominated their communication specialists as members of this IOI working group.

In June 2014, seven of these nominated specialists came to the premises of the IOI General Secretariat in Vienna to take the advantage of a two-day workshop, which was chaired by Peter Kostelka, former IOI Secretary General and current consultant to the IOI Board. Participants took the opportunity of this Vienna meeting to gain more insight into the IOI and its work and to offer their support and expertise, as well as discuss the fundamental basics of the IOI's existing infrastructure in more detail.

The IOI Working Group agreed that the key objectives for the IOI's long-term communication and publication strategy should be **visability** (i.e. increase the visibility of the IOI and its work and raise awareness of the concept of ombudsmanship), **exchange** (i.e. foster and promote communication, cooperation and sharing of expertise among IOI members and with external stakeholders such as non-member institutions, associations with similar aims or international organisations) and **research** (i.e. encourage and support research and study into ombudsman-related topics followed by collecting and disseminating research data among members and the broader public).

A report outlining the results of this workshop was produced right after the Vienna meeting. All actions proposed in this first report are guided by the principles of **visibility** (suggested actions need to increase the IOI's visibility), **sustainability** (implementation and maintenance of suggested actions must be possible with the available resources), **consistency** (suggested actions should be performed on a regular basis) and **quality** (suggested actions must provide a certain standard and quality). The report will be submitted to the IOI Board for its information and consideration of further action.

LENDING SUPPORT

Establishment of an Ombudsman institution in Chile

The Institute of Latin American Ombudsmen (ILO) approached the IOI with a request for assistance regarding the possible establishment of an Ombudsman institution in Chile, since Chile is the only Latin American country where such an institution, representing those who have no voice, does not exist.

In close cooperation with the late Mr Bistoletti and his staff, the IOI Executive Committee drew up a letter of support on behalf of the IOI, reiterating the need for and the importance of establishing an Ombudsman institution, as this would be of utmost value and benefit to the people of Chile. The letter of support emphasises that the establishment of an Ombudsman institution cannot and must not be understood as an instrument of any political party, but rather as an essential element in an effective and modern democratic political system. In conclusion, the IOI offered its support and expertise wherever necessary and reasonable within its powers and once again stressed that the establishment of an Ombudsman institution would significantly improve the quality of democratic life of every single person living in Chile.

In response to this letter of support, the IOI received a letter from the Chilean Presidential Chancellery in June 2013, confirming that the enacted government programme clearly states that the country needs to make progress in its studies regarding the creation of an Ombudsman institution. The Presidential Chancellery further informed the IOI that a project of constitutional reform that seeks the creation of an Ombudsman has advanced significantly. The Presidential Chancellery has been entrusted with the examination of existing Ombudsman institutions or their equivalent. It has already forged closer ties with existing Ombudsman institutions and associations and is planning to continue on-site visits such as the ones already undertaken at the Office of the Ombudsman of Peru in order to broaden its knowledge on existing Ombudsman schemes.

Ukrainian crisis

In February 2014, Ms Valeriya Lutkovska, Parliamentary Commissioner for Human Rights of Ukraine, reported on violations of human rights and fundamental freedoms during the events happening in Ukraine and expressed her deep concern with regard to the growing pressure and the impact of these – so far – unprecedented and tragic acts of violence, which until today have led to a huge number of victims and mass violations of human rights. In these dark and desperate times, the European community of Ombudsmen and NHRIs showed its active support to the colleagues in Ukraine.

During a meeting of the European Network of NHRIs (ENNHRI), at which various IOI members, as well as IOI Secretary General Kräuter, were present, the human rights situation in Ukraine was discussed and a statement was made on the occasion of the ICC General Assembly Meeting in March 2014 in Geneva. In this statement, ENNHRI called on the international community to engage with and support the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights in her work so as to ensure accountability for human rights violations by all actors, in particular of the right to life.

Ms Irena Lipowicz, Polish Human Rights Defender and member of the IOI Board of Directors, issued a call for solidarity, underlining how important and necessary such support is in the struggle for freedom, when human rights of citizens are brutally violated for weeks or months. Ms Lipowicz once again addressed the European membership of the IOI at its General Assembly in Tallinn, drawing attention to the displacement of Ukrainian citizens forced to seek refuge in other countries. Ms Lipowicz called on Ombudsmen across Europe to raise the issue of the growing humanitarian crisis caused by the continuing conflict in Ukraine with their national parliaments and the European Region of the IOI issued a call for urgent support for internally displaced persons within Ukraine.

Abduction of girls in Nigeria

Following the unsettling news about the abduction of Nigerian girls by the radical Islamic group Boko Haram, the Ombudsman of Spain, Ms Soledad Becerril, contacted several international human rights organisations, which confirmed that they are looking into the possibility of acting jointly to help free the kidnapped girls.

Soledad Becerril sent her colleagues a letter urging them to report these events and urge the international community and the Government of Nigeria to put an end to this situation and let the girls return to their families, as appealed for in the international campaign slogan: “Bring Back Our Girls”.

In its capacity as National Human Rights Institution (NHRI), the Ombudsman's office considers that it cannot remain passive and wants to put its voice and effort into getting the international community of NHRIs and Ombudsmen to demand and cooperate in order to secure the immediate release of the girls.

The executive secretary of the Human Rights Commission of Nigeria, Bem Angwe; the chairman of the Association of Mediterranean Ombudsmen (AMO), Abdelaziz Benzakour; the President of the International Ombudsman Institute (IOI), Dame Beverley A. Wakem and the chairman of the International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights (ICC), Adv. Lawrence Mushwana, thanked Ombudsman Becerril for her concern and initiative and expressed the importance of condemning these acts in their international fora.

The IOI contributed to this initiative by expressing its deep concern about the abhorrent abduction of more than 200 school girls in Nigeria. In its function as the only global organisation uniting Ombudsman institutions – many of which also serve as their countries' National Human Rights Institutions – the IOI condemns all attacks against human rights and fundamental freedoms. On behalf of its entire membership, it furthermore stressed that its thoughts go out to the girls and their families and it condemned this flagrant abuse of their human rights. The IOI offered its support for all efforts and initiatives to achieve the safe release of the girls and their return to their families.

NEW FORM THE REGIONS¹

African Region

During the year, the office of the **Ombudsman of Botswana** has achieved increased access to the services of the Ombudsman by opening two additional offices in the country, bringing the total number of offices to four. The office has also established a Public Education Unit to support public outreach and education on the mandate of the office, thus improving awareness. Among major challenges is the high investigator/case ratio, which is at about 65 cases per investigator as compared to the international benchmark of 25–30 cases. Staff turnover has also been high at 16.6%, with three officers leaving the office. This is high for an office of such small size, and this has exacerbated the high investigator/case ratio mentioned above. During the period under review, the Cabinet also approved the Amendment of a Draft Ombudsman Act. The amendment of the Ombudsman Act, intended to expand the Ombudsman's mandate. The office of the Botswana Ombudsman will become a hybrid institution with a human rights mandate. In terms of training, the office indicated that subjects such as effective investigations, report writing, alternative dispute resolution, (i.e. mediation, arbitration etc.), would be of high value. With regard to research topics for regional studies or even country studies to be undertaken, they suggested a comparative study in issues affecting the effectiveness of Ombudsman institutions in Africa.

Major achievements reported by the **Médiateur du Faso (Burkina Faso)** during the course of the year include hearings that were held in the regional offices to further contribute to the institution's knowledge. As far as training is concerned, in July 2013, a study tour was undertaken to the institution of the Ombudsman of Quebec, Canada, to learn best practices in the handling of cases. In October 2013, a capacity-building activity was carried out regarding the incorporation of the concept of gender into the analysis of citizens' complaints. In November 2013, a workshop for information and training on "Mediation, Justice and Conflict Resolution", was conducted by the office of the Ombudsman of Burkina Faso. The meeting brought together representatives of entities working in the field of mediation, conciliation and justice. Traditional chiefs who practice mediation as part of their role as community leaders also attended the meetings. In December 2013, the Ombudsman of Burkina Faso hosted the Ombudsman of Quebec. In concert with this visit, a training session was organised for the benefit of the employees of the Ombudsman's office and another for public officers from other government institutions working in the field of complaint handling in Burkina Faso.

Ms Fatou Njie Jallow was recently appointed the **Ombudsman of the Gambia**. The Ombudsman office showed 34 TV informational programs in English and six major local languages on the roles and functions of the Ombudsman office. The

Ombudsman's success rate in terms of enforcement of their recommendations by respondent institutions has been 100%. In terms of best practices, the office has been carrying out institutional clinics and community clinics work well. This strategy has increased the level of awareness. Radio phone-in programmes have also been utilised as an important outreach tool during the period under review.

Complaints handling was the main activity implemented by the **Commission on Administrative Justice (Ombudsman) of Kenya** to address maladministration. To this end, the Commission handled a total of 18,257 complaints, of which 11,253 were resolved. The Commission scaled up its outreach programmes to enhance accessibility and visibility. One of the main strategies adopted by the Commission is the outreach programme known as "County Visits". The visits also sought to increase awareness of administrative justice among public officers as a way of enhancing provision of services. During the reporting period, the Commission visited ten counties in Kenya. In addition, the Commission undertook spot checks during the visits to assess the level of compliance with service standards in various public offices. Based on the findings of the spot checks, the Commission developed intervention strategies to address service failures in public institutions. Pursuant to the Constitution and its enabling law, the Commission issued eight advisory opinions on pertinent issues relating to public administration. The advisories were widely disseminated in the media. A number of the advisories formed the basis of action by the Executive and other action in matters before the Court. The Commission successfully organised the 2nd Annual Conference of Constitutional and Statutory Oversight Institutions in Kenya. The aim of the Conference was to assess the progress made in the implementation of the Constitution and share successes and challenges in the execution of the respective mandates. The Conference deliberated on a wide range of issues including devolution, human rights, leadership and integrity, governance and collaborations and partnerships.

Mauritius has enjoyed forty five years of ombudsmanship; they were the second country in Africa after Tanzania to establish the office of the Ombudsman in 1969. The office of the Ombudsman of Mauritius reported nothing out of the ordinary in terms of significant events during the period under review. They however indicated that they hope to see that in 2015, detainees, who have been transferred to a new high-security prison meant especially for hardened criminals and long-timers, are treated humanely. As a best practice, they have maintained pressure on ministries, authorities and other bodies falling under their jurisdiction to respond promptly to their queries.

Mali is just coming out of a politically unstable situation. However, the Government has strived to ensure that the office of the **Ombudsman of Mali** is duly supported. The recently appointed Ombudsman is Mr Baba Akhib Haidara. The office undertook an inquiry into the organisation of the democratic process in Mali. Furthermore, the Ombudsman also commemorated the International Day of the Child in support of the

rights of children, and presented its Annual Reports for the years 2012 and 2013 to the President of the Republic, as well as the President of the National Assembly.

The office of the **Namibian Ombudsman** investigated the systemic delays in the preparation of appeal and review records of proceedings for filing with the High Court by clerks of the court at different Magistrate's Courts. The investigation culminated in a special report, titled "Is this Justice". This report described a case where the Ombudsman assisted a person who served a longer custodial sentence than the one imposed and a claim for damages resulted from it. The 2013 complaints intake clinic and the programme that initiated visits to police holding cells took the investigators to most of the police stations in the country where they received complaints from inmates and where they inspected the conditions of the detention facilities. The restructuring of the office resulted in the approval of permanent staff for two additional regional offices, which will bring the number up to five regional offices, the appointment of a Children's Advocate, a social worker, legal officers and a communication officer. A milestone reported by the Namibian Ombudsman is that they received 2,343 complaints and were able to resolve 79% of them. The office furthermore realised that the radio is a powerful tool to use for awareness raising and public education and to increase public knowledge about the office. They have thus been able to reach the most remote villages and communities in their own language by radio.

The **Inspector General of Government of Uganda** launched an SMS complaint reporting system, as well as a social accountability and community monitoring project to empower communities to monitor and report corruption and maladministration in government-funded projects. One of the landmark cases investigated was about the alleged corruption and abuse of process in procurement for the construction of the Karuma hydropower project, the second biggest dam project in Uganda. There were inconsistencies discovered during the investigations, and the responsible agency was directed to commence the procurement process afresh. The cases attracted a lot of public attention because of its importance to ordinary citizens.

The **Commission for Investigations of Zambia** undertook seven provincial sittings in order to resolve cases on the spot and receive new ones from members of the public who were not able to access the Commission at its centrally located offices in Lusaka. Sensitisation meetings were held with respondent institutions regarding the non-resolution of cases within good time to ensure that the redress obtained is meaningful to the complainant. With a view towards increasing public awareness of the office's work, heads of public service institutions attended these meetings and were enlightened on the mandate of the Commission and on the importance of upholding good administrative practices so as to be drivers of good governance. The office also distributed sensitisation materials about its operations to the general public and developed a website. Two international meetings have been hosted by the Commission: the IOI's "Sharpening

Your Teeth” training for African Ombudsman investigators and the AOMA Executive Committee meeting. Currently, the office is concluding the development of its strategic plan to restructure the institution. This will reposition the office to effectively respond to the concerns and expectations of its clients and stakeholders.

Asian Region

The 16th Annual Meeting of the Board of Directors of the **Asian Ombudsman Association (AOA)** was held in Seoul under the aegis of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) Korea. Important decisions were taken by the Board regarding measures to promote ombudsmanship in the Asian Region and within AOA during this meeting, including the amendment of the By-laws of the AOA, approval of the application for membership of the Commission of Gangwon-do Province (Republic of Korea) and invitations for proposals to host the 14th AOA Conference and the 17th AOA Board Meeting in September 2015.

The Conference on Networking of the **Ombudsman Offices Members States of the OIC** (Organization of Islamic Cooperation) was held on 28 and 29 April 2014, in Islamabad. The decisions of the conference in the form of the Islamabad Declaration and include the establishment of the OIC Ombudsman Association and its Secretariat, the implementation of a Steering Committee to draft a constitution, by-laws, rules and procedures to govern the business of the association and follow up meetings of the Association to be held periodically to review progress made.

The **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) Korea** hosted the Asian Global Ombudsman Conference and the meeting of the IOI’s Asian Region in Seoul. The Asian Global Ombudsman Conference covered a wide range of topics, such as the challenges currently facing Ombudsmen worldwide, the role of new technologies to make the work of Ombudsman institutions more effective and the introduction of applied measures for sharing functions among Ombudsman institutions, amongst many others. The IOI Asian Regional Meeting discussed important issues that included revision of the rules for the Asian Region of the IOI, measures for the operation of regional training programs, the development of the Asian Region of the IOI in general and regular hosting of the regional conference.

Significant developments occurred relating to the **Office of the Ombudsman of Thailand** and include that General Wittawat Rachatanun, the former Deputy Permanent Secretary of the Ministry of Defense, has assumed office as the new Ombudsman. The Thai Ombudsman undertook a study visit to the Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB) of Singapore. Also, the Ambassador Extraordinary and Plenipotentiary of the Republic of Poland and the Counsellor of the Embassy of the Republic of Poland paid

a courtesy visit to the Chief Ombudsman of Thailand to strengthen cooperative ties between the Thai Ombudsman and the Human Rights Defender of Poland. The office of the Ombudsman hosted a meeting with state agencies to redress grievances of Korean and Thai citizens following the MoU between the Anti-Corruption & Civil Rights Commission of the Republic of Korea (ACRC) and the Office of the Ombudsman Thailand. Many issues were clarified in the meeting.

Australasian & Pacific Region

The highlight of the year was the holding of the **APOR meeting** in Adelaide in April 2014. At the meeting, the Commonwealth Ombudsman of Australia, Colin Neave, was unanimously elected as the new Regional President of the IOI's Australasian & Pacific Region with immediate effect. He succeeded Mr Chris Field, who was elected to the Executive Committee as Treasurer of the IOI. The significant contribution made by Chris Field to the affairs of the region was acknowledged at the meeting and he was thanked by the attendees. The meeting also acknowledged the work of Alan Lai who until the end of his term as Hong Kong Ombudsman also served on the IOI Board, as IOI Treasurer and as a member of the Executive Committee of the IOI.

A **Conference** was held in conjunction with this meeting. It was officially opened by Mr Hieu Van Le AO, Lieutenant Governor of South Australia and Chairman of the South Australian Multicultural and Ethnic Affairs Commission. The Conference included presentations by the outgoing Chair, Chris Field, Western Australian Ombudsman and Mr Rigo Lua, Chief Ombudsman for PNG, who spoke about "Cross jurisdictional investigations". A presentation was made by Dr Chou Yang-sun of the Control Yuan, Taiwan, on the subject of "Human rights protection work on foreign workers in Asian Pacific countries". Professor Kim Economides, Dean of Flinders University Law School spoke on the subject of "The Ombudsman as an access to justice mechanism", and Prof. Wendy Lacey, Associate Head of School, Public Law and Human Rights Research Group, School of Law, University of South Australia spoke on the subject of "The Ombudsman and international human rights". The Conference was organised by the then Ombudsman of the State of South Australia, Mr Richard Bingham, who included the non-Ombudsmen Pacific Ombudsman Alliance (POA) members in the APOR conference and seminars, which were both interesting and informative.

The meeting of APOR was attended for the first time by Mr Mataskelekele Kalkot, from Vanuatu and the recently appointed Acting Ombudsman for Tonga, Mr Aisea Taumeopeau, appointed after the retirement of Mr Sateki Ahio. Quite significant changes have been made at the Control Yuan in Taiwan recently and Ms Po-ya Chang has been appointed as the new President. It is with a great deal of sadness that we record the death of Mr John Nero, Ombudsman of Papua New Guinea in January 2014.

For the coming year, those members of APOR who are also members of the **Pacific Ombudsman Alliance (POA)** will continue to work with the Offices of the Commonwealth of Australia Ombudsman and the New Zealand Ombudsman on capacity building in this region with funding provided by the Australian and New Zealand Governments.

Caribbean & Latin American Region

In September 2013, the **Complaints Commissioner of the Cayman Islands** attended an IOI edition of IACA's anti-corruption training in Austria, which was found to be both helpful and timely since the office was in the process of carrying out an investigation into whistleblowing. Subsequently, the Commissioner published "Let the Whistle Blow", an own motion investigation report in order to ascertain whether there were adequate protective measures to cover reports of wrongdoing within the Cayman Islands Government. In a special report on prisons, it was noted that a recommendation that there should be phone jamming equipment in prison had not been implemented after two years. This was significant because there were clear links between illegal prisoner cell phone use and the intimidation and shooting of members of the public. Both reports generated significant national interest. The Commissioner also took part in two sessions in an International Conference on Ethics and Anti-Corruption which was held at the University College of the Cayman Islands.

On the petition of the **Ombudsman of Sint Maarten**, with respect to a new Penal Code, a case management session was organised by the Constitutional Court, which sought to establish procedural guidelines in dealing with matters under the new Code. Sessions on good governance organised and presented by Mr G.H. Addink (Associate Professor, University of Utrecht) were attended by Ombudsman staff. The Ombudsman was visited by the Governor of Aruba on a fact-finding mission in connection with the establishment of an Ombudsman institution on the island of Aruba.

Through financial assistance provided by the IOI, the **Protecteur du Citoyen (Ombudsman) of Haiti** was afforded the opportunity to attend the 7th Biennial Conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) with the theme "Towards an Exemplary Public Service Ethics in Challenging Times: the Role of the Ombudsman" held in Sint Maarten and the Advanced Investigative Training Programme "Sharpening Your Teeth" facilitated by the Ombudsman of Ontario, Canada.

The **Ombudsman of Trinidad & Tobago** was concerned over the situation of persons with disabilities who are continuously facing barriers to their participation as equal members of society. Although Trinidad & Tobago's existing national policy takes its impetus from the UN-Convention on the Rights of Persons with Disabilities, persons

with disabilities are still under-served. The Ombudsman made a call for Parliament to give greater priority to these issues and promote a greater inclusion of persons with disabilities as full members of society. The Ombudsman also noted that on a number of occasions prisoners who had appealed their convictions were querying their sentences on the grounds that the time served prior to the conclusion of their appeal had not been taken into account in the calculation of their sentences and that time served was not taken into account by the prison authorities in calculating the remission of sentences. Therefore a recommendation was made for the relevant legislation to be amended.

Main areas of concern for the Office of the **Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina)**, included the protection of the rights of persons with disabilities, the protection of the environment and the protection of the rights of children and adolescents. One case dealt with a complaint where a blind person was refused the possibility to witness the public document of a marriage. Another case arose from claims filed by several residents from a town requesting the Ombudsman to protect an existing natural wetland, which was being filled with various municipal solid wastes. Regarding the protection of children and adolescents, the office of the Ombudsman petitioned the Inter-American Commission on Human Rights as *amicus curiae* in respect of a very complex case of international child abduction, where a father requested the return of his child, who was born in Germany but brought back to Argentina by his mother shortly afterwards. The Provincial Ombudsman for Children and Adolescents was of the view that the child, who expressed his will clearly, had to be heard. It could not be disregarded and the primary consideration in all judicial and or administrative proceedings should be what was in the best interest of the child.

European Region

There are currently 78 members in the European region. Four new members were admitted at the Wellington Board meeting in November 2012 and one re-joined the IOI by way of a fast-track procedure. Since November 2012, two institutions in Spain, namely the Ombudsman of Rioja and the Ombudsman of Asturias, have been abolished.

Changes in the Board of the Region occurred following the resignation of Mr Alex Brenninkmeijer (The Netherlands). An electronic ballot was held to fill the vacancy on the Board and Mr Igli Totozani (Albania) was duly elected to the Board in April 2014. Since the last report, the **European Board** held a meeting in Vienna in April 2013, in Brussels in October 2013 and in Warsaw in April 2014. At its Vienna meeting, the Board agreed that a system should be established to allow for early warning of EU activities that may impact on the work of Ombudsmen. The Board also agreed to explore the possibility of strengthening relations with the European Ombudsman and the European Ombudsman Institute (EOI). At its Brussels meeting, the Board

discussed the increasing privatisation of public services and the resulting loss of Ombudsman jurisdiction. The Board also agreed to amend the Rules of the European Region to allow vacancies on the Board to be filled by electronic voting. At its Warsaw meeting the Board agreed to draft amended Rules to incorporate the amended By-laws as approved by the General Assembly in Wellington in November 2012. The Rules will be put to the General Assembly for adoption in Tallinn in September 2014.

The Board also discussed the implementation of the Alternative Dispute Resolution (ADR) Directive, Ombudsman offices under threat within the region and the ongoing situation in Ukraine. The Regional President Peter Tyndall, Board member Irena Lipowicz and the IOI General Secretary have all been in contact with the Slovak Parliament following its refusal to accept the Annual Report of the Ombudsman in a dispute over her championing the rights of Roma children. Her subsequent Annual Report has been accepted. A positive response was received in December 2013 from the **EU Commission** in response to the Regional Board's request for early warning on developing legislation or other activities, which may impact on Ombudsman institutions.

In October 2013, the **Council of Europe**, in its plenary session of the Parliamentary Assembly, unanimously passed Resolution No. 1959, on "Strengthening the institution of Ombudsman in Europe". This resolution is the culmination of the work initiated by the Council of Europe and requested by the IOI's European Region under the previous Chairmanship of Catalan Ombudsman Rafael Ribó. This resolution puts a particular emphasis on the independence of the Ombudsman institution and explicitly stresses the need to avoid budgetary cuts that may result in the loss of independence of the Ombudsman or its extinction.

The bi-annual meeting of the Regional Ombudsmen was held in Cardiff in June. It was co-hosted by the **European Ombudsman** and the Public Services Ombudsman for Wales. European Regional President Peter Tyndall spoke on access to Ombudsmen by people with difficulties doing so because of disability, race or other obstacles.

At the beginning of June 2014, the Office of the Parliamentary Ombudsmen of Sweden hosted a Meeting of **Nordic Ombudsmen** including the Ombudsmen from Denmark, Finland, the Faroe Islands, Greenland, Iceland, Norway and Sweden. Among the key topics discussed were the Ombudsman's work as National Preventive Mechanism (NPM) based on the Optional Protocol of the United Nations Convention against Torture of 2002 (OPCAT), the Ombudsman's oversight of private entities, the Ombudsman's work within the international field or the new Danish Freedom of Information Act. The next meeting of the Nordic Ombudsmen is planned in 2016 in Denmark.

In May 2014, the **Greek Ombudsman**, in collaboration with the European Commission and Eurochild under the auspices of the Greek Presidency of the Council of the European

Union, organised a consultation meeting on the implementation of the Recommendation “Investing in Children: Breaking the Cycle of Disadvantage”, as adopted by the European Commission in February 2013. In 2013, the Greek Ombudsman also marked 5 years of operation. This anniversary gave an opportunity for introspection on the role the Greek Ombudsman has played over time as an independent authority. The challenges and demands of safeguarding and consolidating the rule of law during a period of profound economic and social crisis were the subject of an international symposium organised in Athens.

In 2013, the Cooperation between **Ombudsmen from Eastern Partnership Countries** programme was concluded. The project was implemented by the Polish Human Rights Defender and the Mediator of the French Republic in cooperation with Ombudsmen from Armenia, Azerbaijan, Belarus, Georgia, Moldova and Ukraine. A final three-day seminar was held in Kiev and was divided into three thematic blocks: basic political rights, powers of the security services in the context of civil rights guaranteed in the constitution and by international legal acts and the rights of people with disabilities. Possibilities of further cooperation under this framework are currently being discussed.

An inaugural meeting of the “**Visegrad Group (V4)** and Western Balkans Expert Network” on the rule of law and fundamental rights was held in Warsaw in March 2013. The event was entitled “The main challenges for Ombudsmen in the 21st century” and was co-organised by the Office of Human Rights Defender and the Ministry of Foreign Affairs of Poland. Ombudsmen from Albania, Bosnia and Herzegovina, Hungary, Kosovo, Macedonia, Montenegro and Serbia discussed ways to respond effectively to challenges to human rights protection in times of crisis, shared experiences in fields of anti-discrimination standards, the prevention of torture and the protection of rights of people with disabilities. The meeting in Warsaw initiated the creation of expert-level consultations concerning such areas as anti-discrimination, OPCAT, case handling and organisation of study visits and seminars. In June 2014, the Human Rights Defender of Poland also hosted the annual meeting of the V4 Ombudsmen. The meeting was attended by the Ombudspersons from the Czech Republic, the Slovak Republic and Hungary and the discussion focused on ombudsman control functions in cases of power abuse by public officers, as well as the protection of rights of minorities, especially with reference to growing ethnic tensions in Europe.

In March 2014, the **Catalan Ombudsman**, along with the International Association of Language Commissioners (IALC), hosted an international seminar to debate the defence of language rights in Catalonia, in Spain and in other multilingual societies. The aim of the seminar was to introduce concepts and experiences of language coexistence in advanced countries, taking different examples, such as Belgium, Canada and Finland into account. In June 2014, the Catalan Ombudsman presented a document on the international framework of the Ombudsman, which is based on research about the

international defining elements of the role of Ombudsmen in today's democracies. The report comes to the crucial conclusion that there is international consensus around the need for its creation at the national, regional and local levels. It furthermore warns that the contradictory situation, which Ombudsmen now find themselves in, must be taken into account when they are seen as more necessary than ever to guarantee the rights of people in a world that is changing and stricken by a structural crisis.

North American Region

The Office of the **Ombudsman of Dayton and Montgomery County, Ohio (USA)** has the mandate to investigate complaints about government agencies as well as complaints from residents of long-term care facilities, assisted living facilities and in-home care services. This past year the most frequent complaint received concerned the Medicaid programme, our nation's healthcare system for low income individuals. We were pleased to host a meeting of the IOI Board of Directors in New York City in the fall of 2013 and to welcome a fellow from the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC) of Korea. We continue to present sessions on "Dealing with Difficult Citizen Behavior" to government employees and also presented a session on how Ombudsmen can use Facebook and social media in their work at the United States Ombudsman Conference.

The office of the **Alberta Ombudsman** experienced a growth in complaints, expanded its outreach and awareness efforts, and took steps to improve its technological capabilities and service delivery over the past year. The office received 1,008 written complaints, an 11% increase from the previous year. Some of this can be attributed to the awareness efforts taken by the office. Staff has visited every corner of the province, holding information and mobile intake sessions – a unique new service that allows complainants to meet one-on-one with an investigator in their own community. Efforts were also made to enhance the dialogue with public sector authorities and a fairness guidebook for decision-makers was produced. A social media policy was approved, and a Twitter feed was launched, allowing the office to share news with a growing number of followers. The Alberta Ombudsman is also improving the efficiency of investigations: last year, the office closed 185 investigations, with 121 of them less than a year old. The office's Own Motion Team has also been busy, conducting three investigations. Over and above this work, the Ombudsman, Peter Hourihan, began work as the province's first Public Interest Commissioner in June 2013. Having established a successful first year, calls to the office have increased, and investigations into complaints of wrongdoing by whistleblowers are underway.

The Office of the **City of Toronto Ombudsman**, subsidised in part by the IOI, is close to completing its groundbreaking project to learn more about the impact of ombudsman investigations on public administration and develop an evaluation tool for measuring those impacts. The evaluation tool will be a contribution to Ombudsmen across the broader international Ombudsman community and will also be of utility to governments, public policy and academic organisations. The office also completed a number of systemic investigations, the most significant of which was: “Unrule(y) Behaviour”, an investigation into human resource policies and practices in Canada’s largest public housing provider, Toronto Community Housing Corporation. The report found that senior management repeatedly broke the rules, chaos and a climate of fear prevailed. All of the Ombudsman’s recommendations were accepted and significant change was made by the corporation’s Board of Directors.

This has been a record-setting year for the Office of the **Ombudsman of Ontario**. Ombudsman André Marin and his team received an unprecedented 26,999 cases while tackling five large-scale systemic investigations simultaneously. The government of Ontario also introduced legislation to expand the Ombudsman’s jurisdiction into the broader public sector. At present, Ontario is the only province in Canada whose Ombudsman has no jurisdiction in this sector, and the office turns away thousands of complaints a year from citizens who have nowhere else to complain. Ombudsman Marin’s most recent systemic investigation, into billing and customer service at the provincially-owned hydro-electric utility, has generated the highest volume of complaints in his office’s history. Three other systemic investigations are also nearing completion or are in progress; these involve monitoring of unlicensed child care, the training provided to police for de-escalating conflict situations and services for adults with severe developmental disabilities who are in crisis. In addition, Mr Marin and his staff delivered their world-renowned training course for ombudsmen and administrative watchdogs (“Sharpening Your Teeth”) in Toronto, the Caribbean and Africa. The November 2013 training sessions in Lusaka, Zambia, hosted by the International Ombudsman Institute, the African Ombudsman Research Centre and the Commission for Investigations in Zambia, brought together more than 80 representatives from more than 20 French- and English-speaking Ombudsman offices across Africa.

The Office of **Ombudsman for the State of Iowa (USA)** is a legislative branch office that investigates state and local government issues. At the request of Ombudsman Ruth Cooperrider, the statutory name of the office was changed from Office of Citizens’ Aide to Office of Ombudsman. The office currently is staffed with 15 employees; the Deputy Ombudsman position remains unfunded. Within the reporting period the office opened 4,026 cases, 1,150 of which were or are being investigated. The Ombudsman published a major report about the Department of Human Services’ inadequate oversight of a child care center and seven of the 13 recommendations were implemented by the Department. The office also encountered a significant legal challenge to its authority,

when the Iowa Attorney General denied the office access to records of closed meetings held by government bodies. The Ombudsman decided to litigate this issue in the courts.

In 2013, **Quebec Ombudsperson**, Raymonde Saint-Germain, was elected President of the *Association des Médiateurs et Ombudsmans de la Francophonie* (AOMF) for a two-year term. As president, Ms Saint-Germain wishes to focus on supporting the new or fragile institutions, by relying on the solidarity and expertise of its members, and on reinforcing collaboration with the International Organisation of the Francophonie (OIF) and its networks, as well as with other ombudsman associations, like the IOI. November 2013 also marked the entry of the Quebec Ombudsman into the social network. This presence allows the office to inform citizens about their rights and duties with regard to public services and about its own services. Two important reports have been published in 2014: One on wait times associated with coroners' investigations, an issue fraught with adverse human and financial consequences for the loved ones of the deceased. The Quebec Ombudsman made several recommendations aimed at speeding up the coroner's process of investigation and at better informing the representatives of the deceased. The second report related to health care given to a foreign national in a Quebec public hospital, outside normal channels and without government supervision. The Quebec Ombudsman called for fair and rigorous oversight of the admission of foreign patients for non-urgent healthcare, in order to avoid inequities for other users of a network already bursting at the seams.

FINANCES

Five years after its new beginning in Vienna in 2009, IOI has managed to double its annual revenues. The accumulated assets enabled IOI to fund an increasing number of initiatives while staying true to the core principle of economic stability. As in the years before, members could trust that their funds were used properly and with care. Transparency was guaranteed by the IOI's transaction and reporting policy, which involves the Treasurer, the Executive Committee and the Board in the IOI's financial operations.

IOI's funding again came from two major sources: the Austrian authorities/Austrian Ombudsman Board (AOB) and IOI's members. The Austrian authorities/AOB made a total of EUR 364,400.00 available for international affairs and the IOI itself – EUR 182,000.00 for office activities and EUR 182,400.00 for salaries, pension benefits and health insurance of three full-time employees and one intern. IOI members paid membership fees totalling EUR 124,000.00.

For the reporting period, it can be stated that approx. three-fourths of the funds available for IOI's business were provided by the Austrian State and one fourth by the IOI itself.

Current financial situation

At the end of the reporting period on 30 June 2014, the IOI's net assets were at EUR 251,693.65. Financial commitments for IOI projects amounted to EUR 214,600.00. These commitments reflect the number of projects the IOI initiated in the past subscription periods:

Projects initiated in the past financial periods	
Project	Obligation (in EUR)
2010/2011 regional subsidies	8,600
2011/2012 regional subsidies	5,000
2012/2013 regional subsidies	45,000
Spanish QMU training course	35,000
comparative study Asian Region (all instalments)	90,000
case study platform	5,000
publication policy	15,000
interpretation costs	6,000
2013/2014 audit	3,000
banking fees	2,000
Total	214,600

Further projects that will have to be considered in IOI's budget planning are an IACA training course in the Caribbean, a training course in Thailand, the regional subsidies for 2014/2015, IOI travel costs and a publication on the IOI's history.

Membership fees

In 2013/2014, IOI's income from membership fees amounted to EUR 124,200.00. This is a more than significant increase compared to previous reporting periods.

Voting members

Being up-to-date with their membership fees, 138 out of the 160 Voting members, i.e. 86 per cent are in good standing. Out of the 22 Voting members defaulting on the 2013/2014 fees, 7 have not paid for 2012/2013 either and one Voting member also owes the 2011/2012 membership fee to the IOI.

2013/2014 membership fee payments by Region (voting members)		
Region	number of institutions in good standing	number of institutions with outstanding fees
Africa	12	9
Asia	13	3
Australasia & Pacific	15	2
Caribbean & Latin America	12	2
Europe	72	6
North America	14	0
TOTAL	138	22

Non-voting members

One of the two formerly called library members, two of the four formerly called associate members and twelve of the 20 individuals being IOI members paid their 2013/2014 membership fees. Three individuals have not yet paid their 2013/2014 membership fees; two members of this category have not yet paid their 2012/2013 and 2013/2014 membership fees; another two individuals are in default of their 2011/2012, 2012/2013 and 2013/2014 membership fees, and one individual member's fees have been due since 2010/2011.

External audit

Based on a New York Board decision, Ernst & Young were again engaged to carry out the IOI's annual audit. This audit took place on 14 July 2014 on the premises of the General Secretariat. It focused on the IOI's financial statement which consists of the statement of revenues and expenditures, the statement of assets and the schedule of fixed assets. In their report, the auditors come to the conclusion that the IOI's financial statement "*complies with legal requirements and additional regulations as stipulated in the articles of IOI's By-laws and gives a true and fair view of the statement of the International Ombudsman Institute as of June 30, 2014 and of its financial performance for the fiscal year from July 1, 2013 to June 30, 2014 in accordance with the IOI By-laws. Unusual income or expenditure, especially self-dealing did not occur*".

Ernst & Young did not identify "*any facts that might endanger the position of the IOI as a going concern or affect its future development, nor that would constitute a serious breach of the law or of the IOI By-laws by management or employees. Material weaknesses in the internal controls of the accounting process did not come to our attention*".

The fact that none of the audits carried out since IOI's relocation to Vienna gave rise to objections shows that IOI's internal control mechanisms are appropriate and highly efficient.

RAPPORT ANNUEL

2013/2014

PRÉFACE

Chers adhérents;

Beaucoup de choses ont été accomplies cette dernière année. Les adhérents ont accès à davantage de services grâce à la mise en place du site Web et d'une lettre d'information permanente destinée à renforcer les liens de la communauté des ombudsman. Nous pouvons ainsi échanger des idées et des informations sur les pratiques exemplaires et mieux comprendre comment les institutions adhérentes exercent leurs fonctions. Des formations ont été mises sur pied et proposées dans les trois langues officielles de l'IIO et nous comptons en offrir encore plus pour répondre aux besoins des adhérents. L'IIO, qui revoit actuellement sa politique en matière de publications, recommencera sans doute à publier dans sa collection hors série des articles de grand intérêt pour les adhérents et les chercheurs qui s'intéressent au travail de l'ombudsman.

L'IIO a tendu la main à d'autres associations d'ombudsman et met en place des protocoles d'accord afin de bâtir une relation plus étroite entre nos organisations respectives. Il s'agit là d'une évolution très positive qui permettra de renforcer le rôle de l'ombudsman partout à travers le monde. Mentionnons aussi à cet égard une autre initiative importante, à savoir la relation que nous sommes en train d'établir avec la Banque mondiale et qui sera profitable aux deux organisations dans leur travail commun de renforcement de l'intégrité des institutions et d'encouragement à la bonne gouvernance.

La modification des statuts a favorisé une plus grande inclusivité au sein de notre organisation. Nous comptons de nombreux adhérents et leur nombre ne cesse de grandir, avec actuellement 160 institutions adhérentes dans plus de 90 pays.

Tout cela a été possible grâce au travail accompli de manière professionnelle par le Secrétariat général et son personnel qualifié : la chef du Secrétariat, Ulrike Grieshofer, Ursula Bachler, Karin Wagenbauer et Victoria Schmidt pour avoir assuré pendant une bonne partie de l'année la continuité en l'absence d'Ulrike. Nous tenons aussi à exprimer notre reconnaissance au Comité exécutif et au Conseil d'administration pour leur soutien indéfectible, ainsi qu'au bureau des Médiateurs autrichiens pour l'aide généreuse apportée à l'IIO.

L'IIO dit adieu à Dame Beverley Wakem qui a exercé les fonctions de Président pendant quatre ans. Dame Beverley souligne que ce fut un privilège de faire partie de la grande famille de l'IIO et d'avoir été confiée l'honneur de présider à ses destinées en ces temps de grands changements.



Dame Beverley A. Wakem, DNZM, CBE
Présidente de l'IIO



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

Sommaire

<u>ADHÉSIONS</u>	<u>53</u>
Adhérents de l’IIO	53
Demandes d’adhésion en cours	54
<u>FORMATIONS</u>	<u>56</u>
Formation IACA	56
Formation « Aiguissez-vous les dents »	57
Formation QMU en langue espagnole	58
<u>SUBVENCIONES RÉGIONALES</u>	<u>59</u>
<u>RECHERCHE</u>	<u>63</u>
<u>RELATIONES EXTÉRIEURES / COLLABORATIONS</u>	<u>64</u>
Banque mondiale	64
Comité international de coordination des INDH (CIC)	66
Conseil économique et social des Nations Unies	67
Institut latino-américain des ombudsman (ILO)	67
Participation de l’IIO à des événements internationaux	69
<u>CONSEIL D’ADMINISTRATION</u>	<u>71</u>
Comité exécutif et trésorier de l’IIO	71
Région Australasie et Pacifique	71
Région Caraïbes et Amérique latine	72
Région Europe	73
<u>PLAN STRATÉGIQUE DE L’IIO</u>	<u>74</u>
Réforme électorale	74
Stratégie en matière de communication et de publications	75

<u>APPUI AUX ADHÉRENTS</u>	<u>76</u>
Création d'une institution d'ombudsman au Chili	76
Crise ukrainienne	77
Enlèvement de jeunes filles au Nigeria	78
<u>NOUVELLES DES RÉGIONS</u>	<u>79</u>
Région Afrique	79
Région Amérique du Nord	82
Région Asie	85
Région Australasie et Pacifique	86
Région Caraïbes et Amérique latine	87
Région Europe	89
<u>FINANCES</u>	<u>92</u>
Situation financière actuelle	92
Cotisations	93
Audit externe	94

Bien que le nombre d'adhésions à l'IIO ait connu une forte progression depuis le déménagement de l'Institut à Vienne en 2009, le nombre d'adhérents est demeuré presque inchangé pendant l'exercice 2013-2014. Cette évolution est le signe que l'IIO a atteint une grande stabilité. L'organisation s'efforce néanmoins d'étendre son rayonnement à travers le monde.

Adhérents de l'IIO

L'IIO compte actuellement 160 membres votants et 26 membres ordinaires. Les membres votants et ordinaires proviennent de 91 pays différents (Afrique : 21 pays ; Asie : 10 pays ; Australasie et Pacifique : 8 pays ; Caraïbes et Amérique latine : 7 pays ; Europe : 43 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	21	1
Asie	16	5
Australasie & Pacifique	17	4
Caraïbes & Amérique latine	14	0
Europe	78	4
Amérique du Nord	14	12
Total (dans les régions)	160	26
Nombre total d'adhérents en 2013/2014 : 186 (Nombre total d'adhérents en 2012/2013 : 188)		

Le nombre de membres votants est passé de 159 à 160 en 2013-2014. Cette augmentation plutôt modeste s'explique par le fait qu'un très grand nombre de demandes d'adhésion ont été acceptées avant l'exercice 2013-2014 lors des réunions du Conseil d'administration de l'IIO à Wellington et à Vienne. Seules quelques demandes ont été soumises pendant les quelques mois qui se sont écoulés entre la réunion à mi-parcours du Conseil d'administration à Vienne et la réunion de New York (cette dernière ayant eu lieu pendant l'exercice faisant l'objet de ce rapport). Trois demandes d'adhésion à titre de membre votant ont été approuvées : celle de la Commission de la justice administrative du Kenya (région Afrique), celle de l'Ombudsman des services bancaires du Pakistan (région Asie) et celle du Bureau du Protecteur du citoyen d'Haïti (région Caraïbes et Amérique latine). De plus, le Médiateur administratif de la République tunisienne (région Afrique) a pu renouveler son adhésion à titre de membre votant à la suite du

paiement des arriérés ; l'Ombudsman du ministère de l'Intérieur de Bahreïn (région Asie) a quant à lui obtenu le titre de membre votant.

Mais l'IIO a malheureusement perdu quatre membres votants. En effet, deux institutions d'ombudsman, à savoir le Médiateur régional du Vorarlberg (Autriche, région Europe) et l'Ombudsman de l'État d'Hawaii (États-Unis, région Amérique du Nord) ont annulé leur adhésion à titre de membre votant, car ils n'étaient plus en mesure de payer leur cotisation à l'IIO. Deux institutions adhérentes espagnoles, à savoir le Defensor del Pueblo Riojano et le Procurador General del Principado de Asturias (région Europe) ont été dissoutes pour des raisons économiques.

En ce qui concerne les membres non votants, on note quelques changements mineurs : l'Ombudsman du ministère de l'Intérieur de Bahreïn (mentionné plus haut) est passé de la catégorie de membre ordinaire à celle de membre votant en raison des changements apportés à ses fondements juridiques. La Médiatrice de la Ville de Paris (France, région Europe), qui venait d'être admise, a finalement décidé de ne pas adhérer à l'IIO, car la fin de son mandat approchant, elle ne souhaitait pas anticiper les choix de son successeur en ce qui concerne les adhésions. Enfin, une personne de la région Europe qui ne travaille plus dans le secteur a annulé son adhésion.

Demandes d'adhésion en cours

Comme lors des exercices précédents, de nombreuses institutions d'ombudsman de partout à travers le monde ont exprimé le souhait d'adhérer à l'IIO. Un total de 23 demandes d'adhésion institutionnelles a été reçu par le Secrétariat général de l'IIO. On trouvera dans la liste ci-dessous deux types d'institutions adhérentes potentielles : celles qui ont demandé des informations sur l'adhésion à l'IIO et celles ayant d'ores et déjà soumis tous les documents nécessaires au Secrétariat général. Ces dernières sont indiquées en italique.

Demandes de renseignements sur l'adhésion en 2012-2013

Afrique :

- Médiateur du Royaume du Maroc
- Ombudsman de la Ville de Cape Town, Afrique du Sud
- *Médiateur de la République du Niger*
- *Commission des plaintes du public, Nigeria*

Asie :

- Bureau de réception des plaintes du gouvernement municipal de Shanghai, Chine
- *Organisation Lokayukt (Ombudsman en chef) du Madhya Pradesh, Inde*

Australasie et Pacifique :

- Ombudsman des îles Pitcairn

Caraïbes & Amérique latine :

- Ombudsman de Guyana
- Commissaire aux plaintes, îles Turks et Caicos
- *Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco, Argentine*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes, Argentine*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Argentine*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Argentine*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas, Argentine*
- *Defensoría del Pueblo de General Pueyrredon, Argentine*
- *Auditor General de Villa María/Provincia de Córdoba, Argentine*
- *Personería Municipal de Santiago de Calí, Colombia*
- *Defensoría del Pueblo de la República de Panama*

Europe :

- *Défenseur civique de la Région de l'Attique, Grèce*
- *Ombudsman de Turquie*

Amérique du Nord :

- Ombudsman des contribuables, Canada
- Protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil, Canada
- Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes

De plus, des personnes de Tunisie, d'Afghanistan, du Brésil, du Royaume-Uni, du Canada et des États-Unis ont demandé des renseignements sur l'adhésion à l'IIO.

FORMATIONS

Formation IACA

C'est avec plaisir que l'IIO a pu de nouveau offrir une formation gratuite de haut niveau à ses adhérents. En étroite collaboration avec l'Académie internationale de lutte contre la corruption (IACA), une nouvelle formation s'adressant au personnel d'enquête des institutions d'ombudsman ayant pour mandat de lutter contre la corruption a été mise sur pied. Cette formation sur mesure qui avait pour thème la lutte contre la corruption et la gouvernance s'est déroulée en septembre 2013 dans une petite ville située près de Vienne et a réuni 30 participants venus de 21 pays différents représentant quatre des six régions de l'IIO.

Pays représentés à la formation

Afghanistan / Afrique du Sud / Albanie / Autriche / Gambie / Gibraltar / Guinée
Hongrie / îles Caïmans / Indonésie / Italie / Luxembourg / Nigeria / Norvège / Pays-
Bas Suède / Suisse / Thaïlande / Ukraine

Ce séminaire de trois jours conduit par des formateurs de renom de l'IACA a permis de déterminer, avec l'aide des participants, des moyens de s'attaquer à la corruption. L'échange de pratiques exemplaires entre les participants venus du monde entier et les conférenciers visait à promouvoir la transparence, la responsabilité et la bonne gouvernance dans l'administration publique, que ce soit à l'échelle régionale, nationale ou internationale.

Le travail des institutions d'ombudsman à travers le monde était au centre du programme. Il s'agissait de proposer de nouveaux outils pour l'élaboration de bonnes stratégies de lutte contre la corruption fondées sur les caractéristiques de chacun des pays représentés à la formation. Plusieurs séances interactives ont permis aux participants de partager leurs expériences et d'améliorer leurs compétences en ce qui concerne l'identification et l'évaluation des points faibles dans les procédures et les politiques internes et externes. Parmi les thèmes abordés, mentionnons la gestion des plaintes, les différentes formes de corruption, les codes de conduite, la protection des dénonciateurs et les marchés publics.

Mise sur pied à la demande de l'IIO, cette formation est la toute dernière proposée par l'IACA dans le cadre d'une série de cours sur mesure destinés à répondre aux besoins précis d'un groupe particulier. Les commentaires ont été très positifs, comme en témoigne ce résumé donné par un participant : « *La diversité culturelle et le bagage de connaissances acquis au sein des institutions représentées ont permis d'échanger des expériences très utiles et d'améliorer les compétences.* »

Formation « Aiguiser-vous les dents »

La formation « Aiguiser-vous les dents » (« *Sharpening Your Teeth* » ou SYT) organisée en novembre 2013 à Lusaka (Zambie) par l'Ombudsman de l'Ontario a réuni plus de 80 participants, aussi bien anglophones que francophones – ombudsman, médiateurs et organismes de surveillance de plus de 20 pays africains.

À l'invitation de l'IIO et de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA), André Marin, Ombudsman de l'Ontario a animé avec l'aide de deux membres chevronnés de son personnel sa formation sur les enquêtes systémiques, d'abord en français, puis en anglais. L'animation de formations l'une à la suite de l'autre était une première. Une vingtaine de participants ont pris part à la formation donnée en français (la plupart sont restés à Lusaka pour participer ensuite à une formation continue donnée par le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman), tandis que plus de 60 participants ont suivi la formation donnée en anglais (dont plusieurs provenant d'organismes de surveillance du gouvernement zambien).

Organisée par la Commission d'enquête de Zambie et parrainée par l'IIO, l'AOMA et le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO), la formation explique les méthodes utilisées par l'Ombudsman de l'Ontario pour planifier, effectuer et rendre publique une enquête systémique de grande envergure. Caroline Sokoni, Enquêteur général de Zambie et présidente de la région Afrique de l'IIO a quant à elle organisé un dîner pour tous les participants, pendant lequel s'est tenue une table ronde réunissant les ombudsman de l'Afrique du Sud, du Botswana, du Burkina Faso, du Kenya, de la Namibie et de l'Ontario. Parmi les dignitaires qui sont intervenus lors de la formation, mentionnons le juge en chef par intérim de la Zambie, le sous-ministre de la Justice de la Zambie et l'ambassadeur de France en Zambie.

Pays représentés à la formation

Afrique du Sud / Bénin / Burkina Faso / Burundi / Côte-d'Ivoire / Djibouti / Éthiopie
Gabon / Gambie / Kenya / Lesotho / Niger / Nigeria / Ouganda / Sierra Leone
Soudan / Tanzanie / Tchad / Tunisie / Zambie

À l'issue de cette formation très réussie, John Walters, premier vice-président de l'IIO et Ombudsman de la Namibie, a remercié Caroline Sokoni d'avoir permis cette formation et André Marin pour sa volonté d'aider les collègues de la région à « aiguiser leurs dents ». Alima Traoré, Médiateur du Faso et membre du Conseil d'administration de l'IIO, a déclaré : « *Le continent africain ne fait qu'un – nous avons brisé la barrière de la langue et nous sommes convaincus que cette formation ne s'arrêtera pas ici* ».

La formation de la Queen Margaret University (QMU) en langue espagnole

Lors de sa réunion de 2013, le Conseil d'administration de l'IIO a autorisé le secrétaire général à négocier les éléments clés d'une version en langue espagnole de la formation offerte par la QMU. Il a de plus approuvé le fait que cette formation soit offerte gratuitement aux participants. Le Bureau de l'Ombudsman de la province de Santa Fe a accepté d'accueillir en octobre 2014 la première formation de l'IIO en Amérique latine. Les préparatifs pour la formation allaient bon train et la QMU, en étroite collaboration avec Edgardo Bistoletti, ancien membre du Conseil d'administration et avec le Secrétariat général de l'IIO, a élaboré un programme adapté au contexte latino-américain. Le contrat a été conclu en mars 2014.

En raison du décès de M. Bistoletti en avril 2014, le bureau de l'Ombudsman de Santa Fe a décidé d'annuler le programme de formation en espagnol. Il a récemment informé le Secrétariat général qu'il souhaitait toujours accueillir la formation, mais qu'il ne pourrait le faire que lorsqu'un successeur aura été désigné officiellement pour remplacer M. Bistoletti. On ne sait toujours pas quand cette nomination aura lieu.

Étant donné l'importance de la formation en Amérique latine, l'augmentation du nombre de candidats à l'adhésion dans la région et l'état avancé des préparatifs, le Secrétariat général de l'IIO cherche actuellement une solution (trouver par exemple une autre institution régionale qui soit en mesure d'accueillir l'événement) afin que le projet puisse se concrétiser dans un avenir proche.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

À la lumière des subventions régionales accordées lors des trois exercices précédents, nous constatons qu'il est très important de donner aux membres de l'IIO dans les régions le temps et l'argent nécessaires pour réaliser leurs projets. Par conséquent, une durée maximale de 24 mois a été déterminée comme étant un calendrier réaliste pour la mise en œuvre d'un projet. De même, nous considérons qu'une subvention minimale de 2 000 euros est appropriée.

La nouvelle politique de l'IIO en matière de subvention est de financer moins de projets, mais d'augmenter le montant des subventions. Tenant compte de cela et des contraintes budgétaires, le Conseil d'administration a décidé lors de sa réunion à New York en septembre 2013 de ne lancer aucun nouveau programme de subventions régionales en 2013-2014. L'IIO et ses membres avaient néanmoins fort à faire avec les projets régionaux entrepris lors des exercices précédents.

Subventions régionales 2010/2011

RÉGION AFRIQUE

La tenue tant attendue de la formation « Aiguiser vos dents » (« Sharpening Your Teeth ») dans la région Afrique en novembre 2013 s'est avérée un franc succès. C'est le Médiateur du Faso qui devait à l'origine accueillir cette formation de 5 jours, mais en raison de problèmes organisationnels c'est finalement l'Enquêteur général de Zambie qui a organisé l'événement. L'IIO a versé 23 000 euros pour payer les indemnités journalières, l'hébergement et les vols intercontinentaux des formateurs canadiens (pour en savoir plus sur la formation « Aiguiser vos dents », se reporter au paragraphe Formations, à la page 57).

RÉGION CARAÏBES ET AMÉRIQUE LATINE

Le projet de plateforme d'apprentissage en ligne pour lequel une subvention régionale de 10 200 euros au titre de l'exercice 2010-2011 était disponible a été annulé par le partenaire péruvien du projet. Le Conseil d'administration réuni à New York a décidé de réaffecter cette somme à des initiatives visant à renforcer la communication et le réseautage dans la région Caraïbes et Amérique latine. Un premier pas dans cette direction a été la participation de la présidente régionale de l'IIO, Lynette Stephenson, à une conférence de l'Institut latino-américain des ombudsmen (ILO) les 13 et 14 novembre 2013 à Mexico. Une partie de la subvention régionale a servi à payer les services d'interprétation au cours de la conférence. D'autres initiatives similaires

devraient suivre. Une aide sera accordée jusqu'à la fin de l'année 2015, date à laquelle les fonds ne seront plus disponibles. Le projet de la région Caraïbes et Amérique latine est le seul projet restant du programme de subvention de l'IIO pour l'exercice 2010-2011. Tous les autres projets ont été menés avec succès, soit en 2013-2014, soit au cours des années précédentes.

Subventions régionales 2011/2012

RÉGION AFRIQUE

La Commission pour les droits de l'Homme et la bonne gouvernance de Tanzanie a organisé une formation de trois jours sur la responsabilité, la transparence et la primauté du droit en janvier 2014. Le soutien financier de l'IIO pour cet événement s'est élevé à 7 500 euros. Vingt et un enquêteurs d'institutions d'ombudsman anglophones africaines (représentant le Kenya, le Malawi, le Lesotho, le Nigeria et la Tanzanie) ont participé à des séances portant sur des sujets comme l'évolution du rôle de l'ombudsman, l'ombudsman et la loi, l'ombudsman et les droits de l'Homme, la responsabilité et les techniques d'enquête, la planification d'enquêtes efficaces, l'évaluation des preuves, les méthodes avancées d'interview, les compétences en médiation et en conciliation, les enquêtes et les méthodes systémiques pour les enquêtes systémiques.

RÉGION ASIE

Le Forum of Pakistan Ombudsman (FPO) a organisé en septembre 2013 un atelier portant sur les défis du métier d'ombudsman, pour lequel une subvention régionale de 5 000 euros avait été réservée au titre de l'exercice 2011-2012. Les douze bureaux de l'Ombudsman du Pakistan étaient représentés. L'atelier consistait en six séances de travail réparties sur deux jours pendant lesquelles ont été abordées des questions relatives aux droits de l'Homme, particulièrement en ce qui concerne les femmes et les enfants. L'objectif global était de mieux faire connaître l'institution de l'ombudsman, car l'état d'esprit profondément conservateur de la population fait que beaucoup de gens éprouvent de grandes difficultés à parler de leurs problèmes et à exprimer leurs griefs.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

La région Amérique du Nord a reçu 3 255 euros pour un webinaire intitulé « The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations » (« Le facteur génétique : le travail de l'ombudsman et les différentes générations »). Il s'agissait de décrire les quatre générations qui composent la population nord-américaine, ainsi que les étapes importantes de l'histoire des gouvernements aux États-Unis et au Canada

qui ont contribué à façonner les caractéristiques propres à chacune de ces générations. À partir d'informations tirées de la littérature en science sociale et de la pratique des ombudsmen, un portrait type de plaintes de citoyens a été dressé. On a ensuite souligné les techniques utilisées par les ombudsmen pour interagir avec les citoyens des quatre générations. L'utilité du matériel utilisé, le format de la présentation et les possibilités d'interaction ont été jugés bons ou excellents par la majorité des participants.

Les subventions régionales pour l'exercice 2011-2012 étaient disponibles jusqu'à la fin du présent exercice. Tous les projets, sauf un, ont été menés à bien et ont fait l'objet d'une demande de subvention régionale. Malheureusement, la campagne moldave d'information sur les droits fondamentaux des détenus n'a pu avoir lieu et la période pendant laquelle la subvention était disponible a pris fin.

Subventions régionales 2012/2013

Sept projets très prometteurs ont été lancés dans le cadre du programme de subventions régionales 2012-2013. Les partenaires de projet de l'IIO ont soumis pour la plupart des rapports d'étape qui montrent que les projets sont en bonne voie.

AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

L'objectif du projet mené par les ombudsmen de la Nouvelle-Galles du Sud et de l'Australie-Occidentale était de préparer une trousse de démarrage pour les nouveaux ombudsmen. L'équipe du projet a sondé les ombudsmen de la région afin de déterminer quels aspects (politiques, procédures, directives pour le personnel, documents de formation) seraient les plus utiles pour eux à l'heure actuelle et quelles informations auraient été utiles au début de leur mandat. Les réponses obtenues ont permis de guider la préparation de la trousse et le choix des sujets traités. Une grande partie du travail de préparation a d'ores et déjà été réalisée.

RÉGION EUROPE

Irlande : L'Ombudsman à l'enfance (Ombudsman for Children's Office, ou OCO), en collaboration avec la University College Cork, travaille sur un projet intitulé « Right to Reform » (« Droit à la réforme »), dont le but est de fournir un guide pratique pour procurer des services adaptés aux enfants. Dans un premier temps, un rapport sur les normes internationales et les principes communs des services aux enfants a été produit. Ce rapport, ainsi que les informations extraites de la base de données des plaintes de l'OCO serviront à éclairer la phase de consultation, pendant laquelle des informations relatives aux expériences vécues par les enfants et leurs familles dans leur interaction avec les services publics seront rassemblées dans un cadre unique et cohérent. Ce cadre

fera aussi état des difficultés et des pratiques exemplaires rencontrées et dressera le portrait de ce à quoi devrait ressembler un service public fondé sur les droits et adapté aux enfants. Le rapport final devrait être disponible d'ici le 31 décembre 2014.

Lettonie : Le Bureau de l'Ombudsman de la Lettonie a commencé à préparer à l'automne 2013 sa campagne d'information sur la traite des êtres humains. Les clips vidéo sur lesquels repose la campagne devraient être prêts pour la Journée européenne de lutte contre la traite des êtres humains, en octobre 2014.

Irlande du Nord (Royaume-Uni) : L'Ombudsman de l'Assemblée et commissaire aux plaintes de l'Irlande du Nord (AOCC) a presque terminé son projet concernant la mise au point d'une approche fondée sur les droits de l'Homme pour le travail de l'ombudsman. Il a préparé un programme de formation pour le personnel et a écrit un guide sur les droits de l'Homme. Ce dernier, qui devait au départ être disponible uniquement sur papier, sera assorti d'une version PDF interactive, beaucoup plus conviviale aux yeux de l'équipe de projet qui en est venue à cette conclusion après mûre réflexion. Ce PDF interactif comportera des liens hypertextes internes et externes qui faciliteront la navigation des lecteurs. Cela permettra également de faciliter la mise à jour du contenu. On envisage aussi de copier le guide sur des lecteurs USB afin de faciliter sa distribution aux organisations membres de l'IIO. Le projet a été prolongé jusqu'à fin juin 2014 afin que soient apportées les modifications nécessaires.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Toronto : L'Ombudsman de la Ville de Toronto, qui prépare actuellement un guide d'évaluation pour mesurer les retombées des enquêtes menées par l'ombudsman, a pris d'importantes initiatives pour mener à terme son projet. Après un examen exhaustif de la littérature, l'équipe du projet a conçu une méthodologie de recherche qualitative et a embauché des experts universitaires pour effectuer des travaux de recherche de grande qualité. L'outil d'évaluation sera bientôt mis au point. Les résultats définitifs devraient être disponibles d'ici fin 2014.

RÉGION ASIE

L'Ombudsman du Pendjab, qui souhaite mieux faire connaître le travail de l'ombudsman et le rendre plus accessible, lancera prochainement une campagne de sensibilisation du public sur les questions relatives à la médiation. L'Ombudsman de la province de Sindh prévoit quant à lui organiser des séminaires sur les droits des femmes et des enfants. Ni l'un ni l'autre n'a pour l'instant fourni des informations sur l'avancée de son projet.

Sponsoriser la recherche s'est révélé, ces dernières années, comme un moyen efficace pour promouvoir le concept de l'ombudsman. Non seulement les projets de recherche contribuent à améliorer la compréhension entre les institutions de l'ombudsman et à renforcer la qualité de leurs services mais, en outre, ils sont susceptibles d'encourager la création et le développement de nouvelles institutions d'ombudsman partout dans le monde et permettent une sensibilisation à l'échelle mondiale.

Lors de sa réunion de mi-parcours à Vienne en avril 2013, le Conseil d'administration de l'IIO a autorisé le secrétaire général à conclure un accord de coopération avec l'Université de Vienne afin que soit lancé le nouveau projet de recherche de l'organisation. Cet accord s'inscrit dans une initiative plus vaste visant à mettre sur pied un ensemble de projets de recherche relatifs à chacune des six régions de l'IIO.

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

Le projet actuel, qui concerne la région Asie, se penchera sur les institutions membres de l'IIO et celles faisant partie de la Asian Ombudsman Association (AOA). Ce vaste projet est actuellement mis en œuvre par les meilleurs chercheurs de la Faculté de droit de l'Université de Vienne, qui sont dirigés par Gabriele Kucsko-Stadlmayer et Ursula Kriebaum et soutenus par deux chercheurs scientifiques, Philipp Janig et Thomas Eder.

Le secrétaire général de l'IIO a profité de sa présence à la Conférence mondiale de l'AOA, qui s'est tenue à Séoul en juillet 2014, pour mieux faire connaître ce projet très utile auquel de nombreuses institutions ont d'ores et déjà accepté de participer.

Les deux chercheurs universitaires communiqueront avec ces institutions d'ombudsman et d'autres institutions au cours des prochaines semaines et elles seront invitées à remplir un questionnaire. Pour leur faciliter la tâche, les deux chercheurs ont déjà répondu en partie aux questions à la lumière des informations qu'ils ont pu recueillir sans être sur place. Cette recherche comparative doit être complétée au plus tard le 30 octobre 2015.

RELATIONS EXTÉRIEURES ET COLLABORATIONS

Banque mondiale

Le Congrès de Wellington fut également l'occasion pour les régions d'élire leurs représentants au Conseil d'administration d

À la suite de la dernière réunion du Conseil d'administration à New York en septembre 2013, la présidente de l'IIO Beverley Wakem, accompagnée du consultant Peter Kostelka et du secrétaire général Günther Kräuter, a rencontré des représentants de l'Institut de la Banque mondiale (WBI). Les discussions ont été très productives, car la présidente a pu souligner le rôle essentiel joué par les ombudsman dans des domaines auxquels s'intéresse le WBI, comme la prestation de services publics et la liberté d'information.

Depuis octobre 2013, une collaboration fructueuse s'est mise en place entre le Secrétariat général et plusieurs départements de la Banque mondiale, dont le Fonds fiduciaire nordique et les programmes d'accès à l'information et pour la responsabilité sociale de l'Institut de la Banque mondiale

Le premier projet commun a été une table ronde intitulée « The Role of Ombudsman Offices in Promoting Good Governance and Effective Service Delivery » (« Le rôle des bureaux d'ombudsman dans la promotion de la bonne gouvernance et d'une prestation de services efficace »), qui s'est déroulée au siège de la Banque mondiale à Washington le 25 mars 2014. Plus d'une centaine d'employés de la Banque mondiale ont accepté l'invitation conjointe de l'Institut de la Banque mondiale, du Partenariat mondial pour la responsabilité sociale, du Fonds fiduciaire nordique et de l'IIO. Le message fort et unanime issu de cette rencontre est que « les institutions d'ombudsman, qui cherchent à favoriser une gouvernance efficace, souple et responsable sont de plus en plus importantes pour la Banque mondiale ». L'IIO était représenté par la deuxième vice-présidente Diane Welborn et le secrétaire général Günther Kräuter. Des discussions concernant d'autres formes de collaboration ont eu lieu avec le département Social Accountability Practice de l'Institut de la Banque mondiale ainsi qu'avec le Fonds fiduciaire nordique.

Le WBI est impliqué dans l'Open Government Partnership (Partenariat pour un gouvernement ouvert, ou OGP en anglais), une initiative internationale visant à rendre les gouvernements plus transparents, plus responsables et plus sensibles aux attentes des citoyens. Une deuxième forme de collaboration entre le WBI et l'IIO est l'organisation de webinaires sur le rôle de l'ombudsman et les gouvernements ouverts. Ces webinaires s'adressent à un public plus large – personnel de la Banque mondiale, société civile,

membres de l'IIO, autres bureaux d'ombudsman et collectivités sans ombudsman – et permettent donc de renforcer la visibilité de l'institution d'ombudsman.

Le premier de ces webinaires, coparrainé par la Banque mondiale, l'OGP et l'IIO s'est tenu le 16 avril 2014. Au nom de l'IIO, l'Ombudsman de l'Irlande Peter Tyndall a expliqué quelle était la participation de son bureau dans l'OGP ainsi que les thèmes potentiels sur lesquels les bureaux d'ombudsman pourraient s'appuyer pour participer à cette initiative. Il a donné un aperçu du concept et de l'histoire de l'ombudsman et de l'IIO, en soulignant le fort engagement des ombudsman envers la promotion d'un gouvernement ouvert, de la responsabilité, de la participation des citoyens et de l'amélioration des services publics. Les bureaux d'ombudsman peuvent soutenir de manière essentielle les objectifs du gouvernement ouvert, car ils participent au dialogue au sein de la société civile et appuient le plan d'action de l'OGP. En tant qu'organismes de surveillance, ils encouragent les gouvernements à soumettre des plans d'action ambitieux et à surveiller leur mise en œuvre. S'appuyant sur son expérience récente au sein de l'OGP, Peter Tyndall a évoqué l'aide apportée par son bureau au plan d'action provisoire de l'Irlande. La deuxième présentation a été donnée par Tom Pegram, directeur adjoint de l'Institute of Global Governance (University College London), qui se spécialise dans l'étude des ombudsman chargés des droits de l'Homme et de leur rôle dans le renforcement de la responsabilité politique. M. Pegram a fait valoir l'utilité des ombudsman, qui sont tout à la fois des courtiers en information, des porte-parole des dossiers gouvernementaux pour l'OGP, des accélérateurs de pratiques exemplaires, des rassembleurs et des organisateurs. Le webinaire a été suivi par des représentants de bureaux d'ombudsman, d'organismes de la société civile et du monde universitaire. Les conférenciers ont répondu après chaque présentation aux nombreuses questions posées par les participants. Plus de 80 personnes du monde entier ont participé activement au webinaire et aux débats. Tous les membres de l'IIO peuvent visionner la séance, qui a été enregistrée, sur le site Web de l'IIO.

Un deuxième webinaire sur le rôle des institutions d'ombudsman dans le renforcement du gouvernement ouvert a eu lieu en langue espagnole le 27 mai 2014. Il s'agissait de voir comment les bureaux d'ombudsman pouvaient participer aux initiatives de l'OGP dans leurs pays respectifs. En tant que médiateurs entre citoyens et gouvernements, les institutions d'ombudsman jouent un rôle important dans la promotion d'un gouvernement ouvert. Le webinaire s'est intéressé à certains enjeux concernant le rôle des bureaux d'ombudsman dans les initiatives de l'OGP, ainsi qu'aux thèmes qui pourraient favoriser leur participation. Il était présenté par Renzo Lavin, codirecteur de l'Association civile pour l'égalité et la justice (Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia) d'Argentine, Fernando Castañeda du bureau de l'Ombudsman du Pérou et Guillermo Bonilla du bureau de l'Ombudsman du Costa Rica. Il a été suivi par une cinquantaine de participants, surtout d'Amérique latine.

Par ailleurs, le Secrétariat général a facilité la participation du personnel de la Banque mondiale à des conférences d'ombudsman. Ainsi, un représentant du Programme d'accès à l'information a assisté au Sommet des ombudsman africains dont le thème était « Strengthening Good Governance in Africa through the Role of the Ombudsman » (« Renforcer la bonne gouvernance en Afrique grâce au rôle des ombudsman »). Cet événement s'est déroulé les 25 et 26 février 2014 à Johannesburg, en Afrique du Sud, à l'initiative du Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) et de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA).

L'IIO se réjouit de ce raffermissement des liens avec la Banque mondiale et entend poursuivre la mise en place d'autres initiatives conjointes, tel un projet de recherche financé par le Fonds fiduciaire nordique.

Comité international de coordination des INDH (CIC)

La 27^e réunion annuelle du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'Homme (CIC) s'est tenue à Genève du 12 au 14 mars 2014. À cette occasion, Lawrence Mushwana, ancien Protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud et actuel président de la Commission des droits de l'Homme de l'Afrique du Sud a été nommé président du CIC.

John Walters, premier vice-président de l'IIO et Günther Kräuter, secrétaire général de l'IIO ont tous deux assisté à cette réunion et ont profité de cette occasion pour rencontrer le président du CIC et poursuivre le dialogue sur les moyens de renforcer davantage les relations entre le CIC et l'IIO. Lui-même ancien ombudsman, M. Mushwana voit d'un bon œil une coopération plus étroite dans un avenir proche. Il a aussi souhaité la signature d'un protocole d'accord.

Ce protocole d'accord entre le CIC et l'IIO avait été évoqué une première fois au début de l'année 2013 lorsque Peter Kostelka avait approché le CIC afin d'organiser une rencontre avec le président du comité à l'occasion de sa réunion annuelle à Genève. Cette rencontre avait donc eu lieu le 7 mai 2013, en présence de l'ancienne présidente du CIC, Judith Cohen et Bruce Adamson. L'idée d'un protocole d'accord avait été acceptée par tous et il revenait à Judith Cohen de mener le processus. John Walters a donc rencontré Mme Cohen et M. Mushwana en octobre 2013 au Ghana afin de poursuivre la discussion et il fut alors décidé de continuer les pourparlers lors de la réunion du CIC en mars 2014. Le Bureau du CIC a demandé à son président de travailler avec l'IIO afin de rédiger une ébauche de protocole d'accord qui serait présentée à la prochaine réunion du Bureau du CIC à Genève. En étroite collaboration avec le Secrétariat général de l'IIO et en consultation avec la présidente Beverley Wakem et le premier vice-président John Walters, le président du CIC Lawrence Mushwana a

préparé la première ébauche du protocole d'accord que vous trouverez en annexe pour information et examen.

Cette ébauche a été présentée au Bureau du CIC lors de sa réunion de Johannesburg les 16 et 17 octobre 2014. Le président du CIC M. Mushwana a profité de cette occasion pour informer le Bureau que le Conseil d'administration de l'IIO tiendrait sa réunion annuelle à la fin octobre et que l'ébauche du protocole d'accord ferait partie de l'ordre du jour de la réunion. Il a exprimé le souhait que le Conseil d'administration de l'IIO puisse adopter le protocole d'accord lors de cette réunion et qu'une cérémonie de signature puisse avoir lieu lors de la 28e réunion annuelle du CIC à Genève en mars 2015.

Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC)

Le Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC) est l'un des six principaux organes des Nations Unies établis par la Charte des Nations Unies. L'IIO avait demandé en mai 2013 que lui soit accordé le statut consultatif auprès de l'ECOSOC, ce qui lui donnerait accès non seulement à l'ECOSOC, mais aussi à ses nombreux organes subsidiaires, aux mécanismes de défense des droits de l'Homme des Nations Unies et à des conférences. La demande a été examinée par la Section des ONG afin d'être présentée au Comité de l'ECOSOC lors de sa séance de mai 2014. Ce dernier doit poursuivre l'examen de la demande en 2015. Comme les recommandations du Comité sont examinées par le Conseil économique et social tous les ans en juillet, on peut s'attendre à ce qu'une réponse nous soit donnée au cours de l'été 2015.

Institut latino-américain des ombudsman (ILO)

En février 2013, feu Edgardo José Bistoletti (Ombudsman de la province de Santa Fe, Argentine) a été élu au Conseil d'administration de l'IIO en tant que représentant de la région Caraïbes et Amérique latine. Son décès inattendu fait qu'il a siégé très peu de temps au Conseil d'administration. Il a néanmoins, pendant cette période, promu activement l'IIO et ses travaux auprès de ses collègues latino-américains afin que des liens plus étroits soient tissés entre l'IIO et la communauté des ombudsman d'Amérique latine.

Nous devons à M. Bistoletti l'établissement de liens plus étroits entre l'IIO et l'Institut latino-américain des ombudsman (Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo, ILO). L'ILO est une organisation non gouvernementale qui compte actuellement 72 membres individuels à travers le monde. Toute personne souhaitant promouvoir le concept d'ombudsman en Amérique latine peut adhérer à l'ILO.

L'ILO a célébré son 30e anniversaire les 13 et 14 novembre 2013 à l'occasion d'un colloque international qu'il a organisé juste avant la tenue de son Assemblée générale annuelle. Lynette Stephenson, présidente régionale de l'IIO et Ombudsman de Trinité-et-Tobago, Alba Martijn, Ombudsman de Curaçao et présidente de la Caribbean Ombudsman Association (CAROA), ainsi qu'Edgardo Bistoletti, membre du Conseil d'administration de l'IIO et Ombudsman de la province de Santa Fe ont tous assisté à cet événement qui s'est déroulé à l'Université autonome métropolitaine de Mexico. Ils en ont profité pour promouvoir la coopération entre les collègues des Caraïbes et d'Amérique latine. Des institutions d'ombudsman d'Argentine, de Colombie, du Venezuela et du Mexique, de même que plusieurs médiateurs universitaires ont participé au colloque international et à l'Assemblée générale. La présidente régionale Lynette Stephenson s'est exprimée au nom de l'IIO. Une subvention régionale accordée par l'IIO à la région Caraïbes et Amérique latine a servi à payer des services de traduction et d'interprétation lors de l'événement et a ainsi permis de favoriser le dialogue entre les participants anglophones et hispanophones. Le Secrétariat général, qui était aussi représenté, a profité de l'occasion pour présenter l'IIO et ses travaux aux représentants des ombudsman latino-américains et pour expliquer plus en détail les exigences et le processus d'adhésion à l'IIO.

À la suite de la réunion de Mexico, l'ILO a organisé en août 2014 une Assemblée générale à Santiago de Cali, en Colombie, à laquelle ont participé Lynette Stephenson, présidente régionale de l'IIO et Alba Martijn, Ombudsman de Curaçao et présidente de la Caribbean Ombudsman Association (CAROA). Là encore, les services de traduction et d'interprétation ont été payés grâce à la subvention régionale de l'IIO. À la suite d'entretiens menés avec des représentants de l'ILO lors de cette réunion, il a été décidé que l'IIO encouragerait les institutions non encore membres de l'IIO à entreprendre une démarche d'adhésion conformément aux directives établies dans les statuts de l'IIO. On souhaite ainsi renforcer les bureaux d'ombudsman dans les Caraïbes et en Amérique latine. La présidente régionale Lynette Stephenson a rappelé aux délégués que « l'union fait la force » et que forger une alliance avec l'IIO se traduira par du soutien et l'établissement d'un lien entre les institutions d'ombudsman des Caraïbes et d'Amérique latine et l'IIO.

Participation de l'IIO à des événements internationaux

CONFÉRENCE DE L'AOA

L'ancien trésorier de l'IIO et l'Ombudsman de Hong Kong Alan Lai a représenté l'IIO à la 13e Conférence biennale de l'Asian Ombudsman Association (AOA), organisée par l'Inspection générale de l'Iran au Summit Convention Centre de Téhéran en octobre 2013.

Ayant pour thème « Unity for a new approach » (« Unité pour une nouvelle approche »), la conférence a abordé des sujets tels que les exigences et les normes pour améliorer l'efficacité des bureaux d'ombudsman, ou encore comment renforcer la responsabilité de l'ombudsman au sein de la société et promouvoir l'éthique en tant qu'outil au service de l'ombudsman. Cette conférence biennale fut encore une fois l'occasion de rencontrer les dirigeants de l'AOA et leurs homologues non-asiatiques.

KING'S COLLEGE DE LONDRES

La Dickson Poon School of Law du King's College de Londres a invité un représentant de l'IIO à participer à un atelier sur le contrôle parlementaire efficace des droits de l'Homme qui s'est tenu à Londres en novembre 2013. Le secrétaire général Günther Kräuter a accepté avec plaisir de représenter l'IIO à cet atelier de haut niveau qui réunissait d'éminents experts des États-Unis, du Royaume-Uni, du Canada, d'Australie, d'Irlande et d'autres pays.

Le but de l'atelier était de recenser les pratiques exemplaires en matière de surveillance parlementaire des droits de l'Homme et de pointer des mesures concrètes pour en améliorer l'efficacité. Le secrétaire général a pris part à la discussion en expliquant quelles étaient l'expertise et l'expérience de l'IIO dans ce domaine.

Le King's College de Londres a ensuite présenté, aux côtés de l'Union interparlementaire, un document réunissant les discussions de cet atelier de haut niveau, lors d'une manifestation qui s'est tenue en marge de la session du Conseil des droits de l'Homme à Genève en juin 2014. Le Secrétariat général de l'IIO a mis ce document à la disposition de tous les adhérents par l'entremise de la lettre d'information hebdomadaire de l'IIO.

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (OGP)

La deuxième vice-présidente de l'IIO Diane Welborn et le secrétaire général Günther Kräuter ont profité de leur visite à la Banque mondiale à Washington pour rencontrer des représentants de l'Open Government Partnership. Ils ont pu discuter avec eux des possibilités de coopération et ont parlé du rôle de l'ombudsman à l'égard des objectifs du gouvernement ouvert.

L'OGP est une initiative internationale qui vise à rendre les gouvernements plus transparents, plus responsables et plus sensibles aux attentes des citoyens. Le fort engagement des ombudsman à promouvoir un gouvernement transparent et responsable et l'amélioration des services publics montre que les bureaux d'ombudsman peuvent jouer un rôle essentiel dans la mise en place de ces objectifs dans leurs pays respectifs, car ils participent au dialogue au sein de la société civile et appuient le plan d'action de l'OGP.

La rencontre régionale pour l'Europe de l'Open Government Partnership s'est tenue à Dublin les 8 et 9 mai 2014. Le Think-Tank for Action on Social Change (TASC) a organisé une table ronde sur le thème « Governing and Citizenship in Open Democracies » (« Gouvernements et citoyens dans les démocraties ouvertes »). Comme il s'agissait d'examiner l'expérience vécue dans les pays nordiques, les ambassades de ces pays (Danemark, Finlande, Norvège et Suède) et l'IIO ont travaillé ensemble afin de réunir des conférenciers pour discuter des modèles nordiques de gouvernement ouvert et transparent. L'Ombudsman de l'Irlande Peter Tyndall et l'ombudsman de Suède Elisabet Fura, qui sont tous deux membres du Conseil d'administration de l'IIO, ont participé à la discussion et ont expliqué l'apport fait par leurs bureaux au plan d'action de l'OGP.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité exécutif et trésorier de l'IIO

Le trésorier de l'IIO, Alan Lai, a informé en janvier 2014 le Comité exécutif que son mandat d'Ombudsman de Hong Kong prendrait fin. Il a donc démissionné de son poste de trésorier et de membre du Conseil d'administration de l'IIO. Son mandat en tant que membre du Comité exécutif et du Conseil d'administration de l'IIO s'est terminé le 31 mars 2014. Au nom du Conseil d'administration de l'IIO, le Secrétaire général souhaite remercier très sincèrement Alan Lai pour son aide et son engagement exceptionnels. La situation financière de l'IIO est solide et meilleure que jamais, et c'est à son leadership et à sa disponibilité constante que nous le devons ; son expertise et ses conseils nous manqueront.

Il n'a malheureusement pas été possible pour Alan Lai de terminer son mandat au Comité exécutif ; comme le poste de trésorier est essentiel pour le fonctionnement de l'IIO et qu'il est explicitement requis par la Loi autrichienne sur les associations, le Conseil d'administration a dû prendre des dispositions pour qu'un successeur à Alan Lai soit nommé avant sa prochaine réunion. Conformément aux statuts de l'IIO (articles 13.5, 19.6 et 19.11), tout poste devenu vacant entre deux assemblées générales, à l'exception du poste de secrétaire général, doit être pourvu par le Conseil d'administration. Étant donné que seuls les membres du Conseil d'administration peuvent occuper un poste de dirigeant (président, premier et deuxième vice-président ainsi que trésorier), le Comité exécutif, après examen, a proposé de nommer M. Chris Field, Ombudsman de l'Australie-Occidentale, au poste de trésorier de l'IIO. Tout comme Alan Lai, Chris Field vient de la région Australasie et Pacifique. Cette proposition a été acceptée à l'unanimité par les membres du Conseil d'administration, car la participation active de M. Field aux affaires de l'IIO et aux activités du Conseil d'administration démontre clairement son engagement et en fait un candidat parfait pour le poste. Sa nomination au poste de trésorier de l'IIO a donc été approuvée jusqu'à la prochaine élection des dirigeants.

Région Australasie et Pacifique

La démission de l'Ombudsman de Hong Kong, Alan Lai, a fait qu'il y avait un poste vacant parmi les trois représentants de la région Australasie et Pacifique. De plus, la région a également perdu son président lorsque Chris Field, Ombudsman de l'Australie-Occidentale, a été nommé au poste de trésorier de l'IIO en mars 2014.

Lors de la réunion du Conseil d'administration régional en avril 2014, la région Australasie et Pacifique a élu à l'unanimité M. Colin Neave, Ombudsman du Commonwealth (Australie) au poste de président régional. Celui-ci est immédiatement entré en fonction.

Colin Neave a été nommé Ombudsman du Commonwealth en août 2012 pour une période de cinq ans. Avant cela, il a occupé des postes de direction dans la fonction publique (domaines de la consommation et de l'administration publique). Il a entre autres été président du Commonwealth Consumer Affairs Advisory Council, Ombudsman en chef par intérim du Financial Ombudsman Service et Ombudsman de l'industrie bancaire australienne. Sa vaste expérience dans le domaine de l'administration publique et dans la résolution des plaintes lui sera d'une grande utilité dans son travail en tant que président régional et membre du Conseil d'administration de l'IIO.

Région Caraïbes et Amérique latine

C'est avec une profonde tristesse que nous avons appris le décès en avril 2014, après une brève maladie, d'Edgardo José Bistoletti, Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine) et membre estimé du Conseil d'administration de l'IIO.

Il avait été élu au Conseil d'administration en février 2013 en tant que représentant de la région Caraïbes et Amérique latine. Malgré sa courte présence au sein du Conseil d'administration, nous avons pu constater son profond dévouement à la cause des ombudsman et envers la promotion et la protection des droits de l'Homme.

En tant que membre du Conseil d'administration, il a fait connaître l'IIO et ses travaux auprès de ses collègues de la région latino-américaine afin que des liens plus étroits se nouent entre eux et l'IIO. Les fruits de son travail seront bientôt apparents, car le Conseil d'administration examine de nombreuses demandes d'adhésion soumises par des institutions latino-américaines et va signer un protocole d'accord officiel avec l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO) lors de sa réunion annuelle en octobre 2014.

Ceux d'entre vous qui ont connu Edgardo se souviendront de lui comme d'un orateur passionné. Le Conseil d'administration a beaucoup apprécié sa personnalité franche et amicale, son professionnalisme et ses conseils. Il apportait aux discussions beaucoup d'esprit et de sagesse. Son décès est une grande perte pour l'IIO et pour toute la communauté internationale des ombudsman. Il va beaucoup nous manquer !

Région Europe

La région Europe a aussi connu quelques changements au sein de son Conseil d'administration. En décembre 2013, Alex Brenninkmeijer a quitté son poste d'Ombudsman des Pays-Bas pour devenir membre de la Cour des comptes européenne. Comme il a démissionné de sa fonction de président régional européen, un poste de représentant européen au Conseil d'administration de l'IIO est donc vacant.

Lors d'une réunion régionale, les représentants européens ont convenu que la meilleure façon de pourvoir le poste serait d'organiser un vote électronique plutôt qu'un scrutin par la poste. Les membres européens, qui ont été consultés, ont largement appuyé cette procédure. C'est donc lors du premier vote électronique organisé par la région que M. Igli Totozani, Défenseur du peuple de la République d'Albanie, a été élu au poste de représentant européen.

La région Europe élit sept représentants, parmi lesquels cinq siègent au Conseil d'administration de l'IIO. M. Totozani fera partie des sept représentants européens, tandis que Catherine De Bruecker, Médiateur fédéral de Belgique, remplacera M. Brenninkmeijer au Conseil d'administration de l'IIO.

C'est avec plaisir que le Secrétariat général de l'IIO a accepté d'aider la région à tenir en août 2014 un second vote électronique qui a permis de confirmer la nomination de Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande, au poste de président de la région Europe.

PLAN STRATÉGIQUE DE L'IIO

En marge du 10e Congrès mondial de l'IIO qui s'est tenu à Wellington en 2012, le Conseil d'administration a décidé d'élaborer un plan stratégique à long terme pour l'organisation. En étroite collaboration avec Thomas Frawley, ancien vice-président de l'IIO, le Secrétariat général a préparé un court questionnaire afin de mieux connaître l'opinion des membres sur les activités actuelles et les résultats de l'organisation. Les informations recueillies grâce aux questionnaires ont permis au Conseil d'administration de dresser le portrait des besoins réels des membres et d'en discuter lors de sa réunion à mi-parcours à Vienne en avril 2013.

Cet examen s'est poursuivi pendant la réunion du Conseil d'administration à New York en septembre 2013. Quatre grandes priorités ont finalement été retenues pour le plan stratégique à long terme et l'évolution de l'organisation. Il s'agit : (1) d'élargir la base des adhérents ; (2) de proposer davantage de formations ; (3) de maintenir la bonne santé financière de l'IIO et (4) de revoir la politique de l'organisation en matière de communication et de publications.

Sous la direction avisée de la présidente Beverley Wakem, le Conseil d'administration de l'IIO rédigera une première ébauche du plan stratégique basé sur ces quatre grandes priorités et la soumettra à l'Assemblée générale lors de sa prochaine réunion en 2016.

Réforme électorale

Une réforme des règles électorales, en particulier en ce qui concerne l'élection du Comité exécutif (c'est-à-dire les dirigeants), avait déjà été demandée lors de l'Assemblée générale de Wellington. Le Conseil d'administration de l'IIO a donc créé un sous-comité sur les règles électorales présidé par Peter Tyndall, Ombudsman de l'Irlande et président de la région Europe. Ce sous-comité était chargé d'examiner le processus électoral de l'IIO et de faire des propositions pour qu'il soit plus démocratique et plus universel.

Le Conseil d'administration a approuvé en septembre 2013 un document présenté par le président du sous-comité et a donné son accord de principe pour que la réforme proposée, à savoir l'élection des dirigeants de l'IIO (président, premier et deuxième vice-président ainsi que trésorier) par vote électronique direct de l'ensemble des membres, soit mise en œuvre. Il a aussi approuvé le maintien du sous-comité sur les règles électorales, qui inclura tous les présidents régionaux sous la présidence de Peter Tyndall.

Il a enfin demandé au sous-comité d'examiner plus avant les modalités d'une telle réforme. Ce document plus détaillé se penchera sur les aspects pratiques et proposera des solutions sur le plan technique. Il s'appuiera sur l'expérience acquise par la région Europe, qui a utilisé pour une première fois le vote électronique pour élire un de ses dirigeants. La région a d'ailleurs proposé de faire rapport au sous-comité sur l'expérience acquise au cours de ce scrutin électronique. Le sous-comité soumettra ensuite au Conseil d'administration pour approbation une proposition pratique plus détaillée.

Stratégie en matière de communication et de publications

Une des grandes priorités pour la mise en place du plan stratégique à long terme de l'IIO est de revoir la stratégie de communication et de publications. Le Conseil d'administration a décidé de tirer parti de l'expertise de ses membres et a donc invité des spécialistes de la communication travaillant au sein d'institutions d'ombudsman membres de l'IIO à participer à un groupe de travail dont l'objectif est d'évaluer et de formuler pour l'organisation une stratégie en matière de communication et de publications scientifiques.

À la suite d'un appel à manifestation d'intérêt, dix institutions membres (Ombudsman parlementaire de la Suède, Ombudsman de Trinité-et-Tobago, Control Yuan de Taiwan, Bureau du Protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud, Commission de la justice administrative du Kenya, Bureaux de l'Ombudsman de l'Alberta et du Protecteur du citoyen du Québec [Canada], Bureau de l'Ombudsman du Queensland [Australie] et Ombudsman des services publics du Pays de Galles [Royaume-Uni]) ont accepté de nommer au groupe de travail de l'IIO leur spécialiste de la communication.

Sept de ces spécialistes sont venus en juin 2014 dans les locaux du Secrétariat général à Vienne pour suivre un atelier de deux jours présidé par Peter Kostelka, ancien secrétaire général de l'IIO et actuellement consultant pour le Conseil d'administration. Ce fut l'occasion pour eux de mieux comprendre le travail effectué par l'IIO. Ils ont offert leur soutien et leur expertise et ont examiné plus en détail les fondements de l'infrastructure actuelle de l'organisation.

Le groupe de travail a établi trois objectifs clés pour une stratégie à long terme en matière de communication et de publications : **Visabilité** (accroître la visibilité de l'IIO et de ses travaux et mieux faire connaître le rôle de l'ombudsman), **échange** (promouvoir la communication, la coopération et le partage d'expertise entre les membres de l'IIO et avec les intervenants extérieurs comme institutions non membres, associations ayant des objectifs similaires et organisations internationales) et **recherche** (encourager et

soutenir la recherche sur des sujets relatifs au travail de l'ombudsman ; collecter et diffuser les données de recherche parmi les membres et le grand public).

Un rapport décrivant les résultats de cet atelier a été rédigé juste après la réunion de Vienne. Toutes les actions proposées dans ce premier rapport sont guidées par les principes de **visibilité** (les actions proposées doivent permettre d'accroître la visibilité de l'IIO), de **viabilité** (elles doivent être mises en œuvre et maintenues dans la limite des ressources disponibles), de **permanence** (elles doivent être effectuées sur une base régulière) et de **qualité** (elles doivent respecter un certain niveau de qualité). Le rapport sera soumis au Conseil d'administration pour information. Ce dernier pourra ensuite décider de la suite à donner.

APPUI AUX ADHÉRENTS

Création d'une institution d'ombudsman au Chili

L'Institut latino-américain des ombudsman (ILO) a fait une demande d'aide auprès de l'IIO concernant la création éventuelle d'une institution d'ombudsman au Chili. Il s'agit du seul pays d'Amérique latine où n'existe pas une telle institution qui représente ceux qui ne peuvent pas se faire entendre.

En étroite collaboration avec le regretté Edgardo Bistoletti et son personnel, le Comité exécutif a rédigé une lettre de soutien au nom de l'IIO, dans laquelle il réitère la nécessité et l'importance de créer une institution d'ombudsman dans ce pays, car son utilité et les avantages qu'elle procurerait au peuple chilien seraient bien réels. La lettre souligne qu'une institution d'ombudsman n'est pas un instrument au service d'un parti politique quel qu'il soit, mais plutôt un élément essentiel d'une démocratie efficace et moderne. En conclusion, l'IIO offre son soutien et son expertise chaque fois que cela sera nécessaire et qu'il lui sera raisonnablement possible de le faire. Il rappelle enfin que la création d'une institution d'ombudsman permettrait d'améliorer considérablement la qualité de vie démocratique de la population chilienne.

En réponse à cette lettre de soutien, l'IIO a reçu en juin 2013 une lettre de la Chancellerie de la présidence chilienne qui confirme que le programme adopté par le gouvernement stipule clairement que le pays a besoin d'aller de l'avant en ce qui concerne la possibilité de créer une institution d'ombudsman. La Chancellerie a en outre informé l'IIO qu'un projet de réforme constitutionnelle visant la création d'une fonction d'ombudsman est en bonne voie et qu'elle est chargée d'examiner les institutions d'ombudsman

existantes ou leur équivalent. Elle a d'ores et déjà tissé des liens plus étroits avec des institutions et des associations d'ombudsman existantes et prévoit continuer à faire des visites sur place, comme celle faite au Bureau de l'Ombudsman du Pérou, afin d'élargir ses connaissances sur les mécanismes d'ombudsman existants.

Crise ukrainienne

En février 2014, Mme Valeriya Lutkovska, Commissaire parlementaire pour les droits de l'Homme de l'Ukraine, a fait part des violations des droits de l'Homme et des libertés fondamentales qui ont cours à cause des événements qui se déroulent dans le pays. Elle a exprimé sa profonde inquiétude face aux pressions croissantes et aux conséquences des actes de violence tragiques et sans précédent qui ont fait jusqu'à maintenant un grand nombre de victimes et se sont traduits par une violation massive des droits de l'Homme. En ces temps sombres et désespérés, la communauté européenne des ombudsman et les INDH ont apporté un soutien actif à leurs collègues de l'Ukraine.

Lors d'une réunion du Réseau européen des institutions nationales des droits de l'Homme (REINDH) à laquelle ont assisté plusieurs membres de l'IIO ainsi que son secrétaire général Günther Kräuter, la situation des droits de l'Homme en Ukraine a été abordée. Une déclaration a aussi été faite à l'occasion de l'Assemblée générale du CIC à Genève en mars 2014. Le REINDH appelle la communauté internationale à s'engager et à soutenir le travail de la Commissaire parlementaire pour les droits de l'Homme de l'Ukraine de manière à établir la responsabilité de tous les acteurs du conflit qui ont violé les droits de l'Homme et en particulier le droit à la vie.

Irena Lipowicz, Défenseur des droits civiques de Pologne et membre du conseil d'administration de l'IIO a lancé un appel à la solidarité en soulignant à quel point ce soutien est important et nécessaire dans la lutte pour la liberté lorsque les droits des citoyens sont violés brutalement pendant des semaines et des mois. Mme Lipowicz s'est de nouveau adressée aux membres européens de l'IIO lors de l'Assemblée générale de la région Europe à Tallinn, en attirant leur attention sur les citoyens ukrainiens obligés de chercher refuge dans d'autres pays. Elle a appelé les ombudsman européens à soulever auprès de leurs parlements nationaux la question de la crise humanitaire de plus en plus grave causée par la poursuite du conflit en Ukraine. La région Europe de l'IIO a quant à elle lancé un appel pour une aide d'urgence aux personnes déplacées à l'intérieur de l'Ukraine.

Enlèvement de jeunes filles au Nigeria

À la suite des nouvelles troublantes concernant l'enlèvement de jeunes filles nigérianes par le groupe islamiste radical Boko Haram, l'Ombudsman d'Espagne, Mme Soledad Becerril, a communiqué avec plusieurs organisations internationales de défense des droits de l'Homme, qui ont confirmé qu'elles examinaient la possibilité d'agir conjointement pour aider à libérer les jeunes filles.

Soledad Becerril a envoyé à ses collègues une lettre les invitant à signaler ces événements et a exhorté la communauté internationale et le gouvernement du Nigeria à mettre fin à cette situation de manière à ce que les jeunes filles puissent retourner dans leur famille, comme l'exige le slogan de la campagne d'information internationale : « Rendez-nous nos filles » (« Bring Back Our Girls »).

En sa qualité d'institution nationale des droits de l'Homme (INDH), le bureau de l'Ombudsman estime qu'il ne peut rester passif et veut tout faire pour que la communauté internationale des INDH et des ombudsman s'unisse pour exiger la libération immédiate des jeunes filles.

Le secrétaire exécutif de la Commission des droits de l'Homme du Nigeria, Bem Angwe, le président de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, Abdelaziz Benzakour, la présidente de l'Institut International de l'Ombudsman, Dame Beverley A. Wakem ainsi que le président du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC), Lawrence Mushwana, ont remercié Soledad Becerril de s'être préoccupée du sort des jeunes filles et pour l'initiative dont elle a fait preuve. Ils ont rappelé à quel point il était important de condamner ces actes dans les instances internationales.

L'IIO a lui aussi exprimé sa vive inquiétude à propos de l'enlèvement odieux de plus de 200 écolières au Nigeria. En tant que seule organisation internationale regroupant les institutions d'ombudsman – dont beaucoup servent aussi d'institution nationale des droits de l'Homme dans leurs pays respectifs – l'IIO désapprouve profondément toutes les attaques contre les droits de l'Homme et les libertés fondamentales. Tous les membres de l'IIO ont une pensée pour les jeunes filles et leurs familles et condamnent cet abus flagrant de leurs droits. L'IIO a offert son soutien aux efforts visant à la libération en toute sécurité des jeunes filles et à leur retour dans leurs familles.

Région Afrique

Au cours de l'année, le bureau de l'**Ombudsman du Botswana** a amélioré l'accès à ses services en ouvrant deux bureaux supplémentaires dans le pays, portant le nombre total de bureaux à quatre. Il a également créé un service d'éducation du public chargé de faire de la sensibilisation sur les services de l'ombudsman. La principale difficulté du bureau est le ratio enquêteur/cas (environ 65 cas par enquêteur), beaucoup plus élevé que ce que l'on retrouve ailleurs dans le monde (25 à 30 cas par enquêteur). On note aussi un roulement élevé du personnel (16,6 %, départ de trois agents) pour un bureau de si petite taille ; cette situation a aussi contribué au ratio élevé enquêteur/cas. Au cours de la période examinée, le Cabinet a approuvé une modification au projet de loi sur l'ombudsman. La modification de l'Ombudsman Act No 5 de 1995 vise à élargir le mandat de l'ombudsman. Le bureau de l'Ombudsman du Botswana deviendra une institution hybride chargée de protéger les droits de l'Homme. En ce qui concerne les formations, le bureau privilégie des sujets portant sur l'efficacité des enquêtes, la rédaction de rapports et la résolution des différends (médiation, arbitrage, etc.). Quant aux sujets de recherche pour des études régionales ou nationales, on suggère une étude comparative des difficultés affectant l'efficacité des institutions d'ombudsman en Afrique.

Parmi les principales réalisations de cette année signalées par le **Médiateur du Faso (Burkina Faso)**, mentionnons des audiences qui se sont déroulées dans les bureaux régionaux de juillet à septembre afin de parfaire les connaissances de l'institution. En ce qui concerne les formations, un voyage d'études a permis de visiter en juillet 2013 le bureau du Protecteur du citoyen du Québec (Canada) et d'en apprendre davantage sur leurs pratiques exemplaires en matière de gestion des cas. Une activité de renforcement des capacités s'est déroulée en octobre 2013. Elle portait sur l'intégration du concept de genre dans l'analyse des plaintes des citoyens. Un atelier d'information et de formation sur la médiation, la justice et la résolution des conflits a été organisé en novembre 2013 par le bureau du Médiateur du Faso. Y ont participé des représentants d'organismes travaillant dans ces trois domaines. Des chefs traditionnels qui pratiquent la médiation dans le cadre de leur rôle de leaders ont également assisté à l'atelier. Le Médiateur du Faso a accueilli en décembre 2013 le Protecteur du citoyen du Québec. À cette occasion, une formation a été organisée au profit du personnel du Médiateur du Faso et une autre pour les fonctionnaires d'autres institutions gouvernementales du pays travaillant dans le domaine de la gestion des plaintes.

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

Mme Fatou Njie Jallow a récemment été nommée au poste d'**Ombudsman de la Gambie**. Le bureau de l'Ombudsman a diffusé 34 émissions de télévision sur le rôle de l'ombudsman. Ces émissions ont été diffusées en anglais et dans les six principales langues locales. Le taux de réussite de l'Ombudsman en ce qui concerne la mise en œuvre de ses recommandations par les organismes concernés a été de 100 %. Sur le plan des pratiques exemplaires, le bureau a animé des ateliers institutionnels et communautaires. Cette stratégie a permis de mieux faire connaître le travail de l'ombudsman. On a aussi eu recours aux émissions de radio proposant des lignes ouvertes pour diffuser des informations.

La gestion des plaintes a été la principale activité mise en œuvre par la **Commission de la justice administrative du Kenya** afin de s'attaquer au problème de la mauvaise administration. À cet effet, la Commission a traité un total de 18 257 plaintes, parmi lesquelles 11 253 ont été résolues. La Commission a aussi renforcé ses initiatives de sensibilisation afin d'améliorer l'accessibilité à ses services et sa visibilité. L'une des principales stratégies adoptées par la Commission est l'initiative appelée « County Visits ». Ces visites avaient aussi pour but de sensibiliser les fonctionnaires à la justice administrative comme moyen d'améliorer la prestation de services. Dix comtés du Kenya ont ainsi été visités pendant la période faisant l'objet de ce rapport. La Commission en a aussi profité pour effectuer des vérifications ponctuelles afin d'évaluer le niveau de conformité aux normes de service dans divers bureaux du gouvernement. Ces vérifications ont ensuite permis à la Commission d'élaborer des stratégies d'intervention pour remédier aux défaillances des services dans les organismes publics. Conformément à la Constitution et à ses lois habilitantes, la Commission a émis huit avis consultatifs sur des questions relatives à l'administration publique. Ces avis ont été largement diffusés dans les médias et certains d'entre eux ont mené à des actions de la part du pouvoir exécutif et à d'autres mesures concernant des cas portés devant la Cour. Par ailleurs, la Commission a organisé la « 2nd Annual Conference of Constitutional and Statutory Oversight Institutions in Kenya » (« Deuxième conférence annuelle des organismes de surveillance du Kenya prescrits par la Constitution et par la loi »). L'objectif de la conférence était d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Constitution et de discuter des succès obtenus et des difficultés rencontrées dans l'exécution des mandats de ces organismes. De nombreuses questions ont été débattues, dont la décentralisation, les droits de l'Homme, le leadership et l'intégrité, la gouvernance ainsi que les collaborations et les partenariats.

L'institution d'ombudsman est présente depuis 45 ans à **Maurice**. En effet, cette institution établie en 1969 était la deuxième du genre en Afrique, après celle créée en Tanzanie. Le bureau de l'Ombudsman de Maurice n'a rien rapporté qui sorte de l'ordinaire en ce qui concerne la tenue d'événements importants au cours de la période examinée. Il espère toutefois qu'en 2015 les détenus transférés dans une nouvelle prison à sécurité maximum destinée aux criminels endurcis et à ceux condamnés à de longues

peines de prison seront traités avec humanité. Sur le plan des pratiques exemplaires, le bureau a maintenu sa pression sur les ministères, les autorités et autres organismes relevant de leur compétence pour qu'ils répondent rapidement à ses requêtes.

Le Mali sort tout juste d'une situation politique instable. Le gouvernement s'est toutefois efforcé de voir à ce que le bureau du **Médiateur de la République du Mali** reçoive tout le soutien nécessaire. Le poste de médiateur est occupé depuis peu par M. Baba Akhib Haidara. Le bureau a entrepris une enquête sur l'organisation du processus démocratique au Mali (Espace d'interpellation démocratique). Le médiateur a aussi célébré la Journée internationale de l'enfant et a présenté les rapports annuels pour les années 2012 et 2013 au président de la République ainsi qu'au président de l'Assemblée nationale.

Le bureau de l'**Ombudsman de Namibie** a enquêté sur les retards systémiques dans la préparation des appels et a examiné les procédures de dépôt d'un dossier auprès de la Haute Cour par les greffiers de différents tribunaux. L'enquête a abouti à la publication d'un rapport spécial intitulé « Is this Justice ». On décrit le cas d'une personne, aidée par l'Ombudsman, qui avait purgé une peine d'emprisonnement plus longue que celle qui lui avait été imposée. Une demande d'indemnisation a ensuite été déposée. Dans le cadre de l'atelier de réception des plaintes 2013 et du programme de visite des cellules de détention de la police, les enquêteurs ont visité la plupart des postes de police du pays pour recevoir les plaintes des détenus et examiné l'état des centres de détention. La restructuration du bureau a permis l'embauche de personnel permanent dans deux bureaux régionaux supplémentaires, ce qui portera le nombre de bureaux régionaux à cinq. Seront nommés un protecteur des enfants, un travailleur social, des conseillers juridiques et un agent chargé de la communication. Le nombre de plaintes reçues s'élève à 2 343, du jamais vu. Le bureau a réussi à résoudre 79 % d'entre elles. Le bureau s'est rendu compte que la radio est un outil très efficace pour sensibiliser le public et mieux faire connaître son travail. Grâce à elle, il a été en mesure d'atteindre les villages et les communautés les plus éloignés et de s'adresser à eux dans leur propre langue.

L'**inspecteur général du gouvernement de l'Ouganda** a mis sur pied un système de dépôt de plainte par SMS, ainsi qu'un projet de surveillance communautaire de la responsabilité sociale afin de permettre aux communautés de signaler les actes de corruption et la mauvaise administration dans les projets financés par le gouvernement. Un des cas emblématiques ayant fait l'objet d'une enquête est la corruption et les abus de procédure présumés dans l'attribution des marchés pour la construction du projet hydroélectrique de Karuma, le deuxième plus grand projet de barrage en Ouganda. L'enquête a permis de relever des incohérences et l'organisme responsable a été obligé de recommencer le processus d'attribution des marchés. Ce cas a suscité une grande attention du public en raison de son importance pour les citoyens ordinaires.

La Commission d'enquête de Zambie a tenu sept audiences provinciales afin de résoudre des cas sur place et de recevoir les plaintes de citoyens n'ayant pu accéder aux bureaux de la Commission situés à Lusaka.

Des réunions de sensibilisation ont été organisées avec les organismes concernés à propos de la non-résolution de cas dans les meilleurs délais afin de s'assurer que la réparation obtenue convienne au plaignant. Ces réunions qui visaient à sensibiliser le public au travail de la Commission d'enquête ont réuni des dirigeants d'organismes publics, qui ont pu en apprendre davantage sur le mandat de la Commission et sur l'importance de maintenir de bonnes pratiques administratives afin de favoriser la bonne gouvernance. Le bureau de la Commission a aussi distribué au grand public des documents d'information sur ses activités et a créé un site Web. Deux rencontres internationales ont été organisées par la Commission : une formation « Aiguiser vos dents » pour les enquêteurs des bureaux d'ombudsman africains et une réunion du Comité exécutif de l'AOMA. Le bureau de la Commission termine actuellement la rédaction de son plan stratégique sur la restructuration de l'institution. Cette restructuration permettra à la Commission d'enquête de répondre efficacement aux préoccupations et aux attentes de ses clients et parties prenantes.

Région Amérique du Nord

L'Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (États-Unis) a pour mandat d'enquêter sur les plaintes des citoyens concernant les organismes gouvernementaux et les plaintes des clients des établissements de soins de longue durée, des résidences-services et des services de soins à domicile. L'année dernière, les plaintes les plus fréquentes concernaient le programme Medicaid, une assurance maladie destinée aux personnes à faible revenu. L'Ombudsman a accueilli une réunion du Conseil d'administration de l'IIO à New York à l'automne 2013 et a reçu la visite d'un collègue de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de Corée. Il continue à animer pour les employés du gouvernement un atelier sur la gestion des citoyens difficiles et a présenté lors du Congrès des ombudsman des États-Unis une séance d'information sur l'utilisation de Facebook et des médias sociaux par les ombudsman.

Le bureau de **l'Ombudsman de l'Alberta** a enregistré au cours de l'année écoulée une augmentation du nombre de plaintes. Il a poursuivi son travail de sensibilisation et a pris des mesures pour améliorer ses capacités technologiques et la prestation de services. Le bureau a reçu 1 008 plaintes par écrit, soit une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente. Certaines d'entre elles peuvent être attribuées au travail de sensibilisation fait par le bureau. Le personnel a visité tous les coins de la province et a organisé des séances itinérantes d'information et de recueil des plaintes. Ce

nouveau service permet aux plaignants de rencontrer en tête-à-tête un enquêteur dans leur propre communauté. Des efforts ont également été faits pour améliorer le dialogue avec les autorités du secteur public et un guide sur l'équité destiné aux décideurs a été publié. Le bureau a approuvé une politique sur les médias sociaux et a lancé un fil Twitter. Il peut ainsi communiquer des informations à un nombre croissant d'abonnés. L'Ombudsman de l'Alberta travaille aussi à améliorer l'efficacité de ses enquêtes. Ainsi, 185 enquêtes ont été menées à bien l'année dernière, dont 121 en moins d'un an. L'équipe chargée de lancer des enquêtes indépendantes a quant à elle travaillé sur trois dossiers. L'Ombudsman Peter Hourihan est aussi devenu en juin 2013 le premier commissaire de l'intérêt public de la province. La première année de son mandat a été une réussite. Le nombre d'appels a augmenté et des enquêtes sont en cours concernant des actes répréhensibles signalés par des dénonciateurs.

L'Ombudsman de la Ville de Toronto terminera bientôt un projet novateur parrainé en partie par l'IIO, et dont l'objectif est de mieux comprendre quelles sont les retombées pour l'administration publique des enquêtes menées par l'Ombudsman. Il s'agit aussi de mettre en place un outil permettant d'évaluer ces retombées. Cet outil, qui sera utile à toute la communauté internationale des ombudsman, aux gouvernements et aux organismes de recherche, servira aussi à appuyer les politiques publiques. Le bureau a également mené un certain nombre d'enquêtes systémiques, dont la plus importante, intitulée « Unrule(y) Behaviour », concernait les politiques et les pratiques en matière de ressources humaines au sein du plus important organisme de logement social du Canada, la Toronto Community Housing Corporation. Le rapport d'enquête a noté de fréquentes infractions aux règlements de la part de la haute direction et a aussi fait état du climat de peur et du chaos qui régnaient. Toutes les recommandations de l'ombudsman ont été acceptées et d'importants changements ont été apportés par le Conseil d'administration de l'organisme.

Le bureau de **L'Ombudsman de l'Ontario** a connu une année record. L'Ombudsman André Marin et son équipe ont reçu un nombre record de 26 999 plaintes et ont entrepris simultanément cinq enquêtes systémiques d'envergure. Le gouvernement ontarien a aussi voté une loi visant à étendre les compétences de l'Ombudsman au secteur parapublic. En effet, l'Ontario est à l'heure actuelle la seule province canadienne où l'ombudsman n'a pas compétence dans ce secteur. Le bureau doit ainsi refuser chaque année des milliers de plaintes de la part de citoyens qui ne peuvent se tourner vers aucun autre organisme pour se faire entendre. L'enquête systématique la plus récente menée par André Marin concernait le processus de facturation et le service à la clientèle de la société d'État chargée du transport et de la distribution de l'électricité dans la province. Elle a suscité le plus grand nombre de plaintes jamais reçu par son bureau. Trois autres enquêtes systémiques sont en cours ou sur le point de se terminer : la première porte sur la surveillance exercée sur les garderies non agréées, la seconde sur la formation donnée aux forces de police concernant la désescalade des situations conflictuelles

et la dernière sur les services offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise. André Marin et son personnel ont aussi animé des séances de formation « Aiguissez-vous les dents » pour les ombudsmen et chiens de garde administratifs à Toronto, dans les Caraïbes et en Afrique. Les séances de formations organisées en novembre 2013 à Lusaka, en Zambie, par l'IIO, le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman et la Commission d'enquête de Zambie ont réuni plus de 80 participants francophones et anglophones provenant d'une vingtaine de bureaux d'ombudsman à travers l'Afrique.

Le Bureau de **l'Ombudsman de l'Iowa (États-Unis)**, qui relève du pouvoir législatif, examine les questions relatives aux autorités locales et de l'État. À la demande de l'Ombudsman Ruth Cooperrider, le nom légal du bureau a changé, passant de « Office of Citizens' Aide » à « Office of Ombudsman ». Le bureau compte actuellement 15 employés. Le poste d'ombudsman adjoint n'est toujours pas financé. Pendant la période considérée, 4 026 dossiers ont été ouverts ; 1 150 d'entre eux ont été ou sont actuellement examinés. Un important rapport sur la surveillance inadéquate d'une garderie par le Département des services sociaux a été publié, et sept des treize recommandations ont été mises en œuvre par le Département. Par ailleurs, les compétences du bureau ont été sérieusement remises en question par le procureur général de l'Iowa qui lui a refusé l'accès à des comptes rendus de réunions à huis clos tenues par des organismes gouvernementaux. L'Ombudsman a décidé de porter cette affaire devant les tribunaux.

Raymonde Saint-Germain, **Protectrice des citoyens du Québec** a été élue en 2013 présidente de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF) pour un mandat de deux ans. À ce titre, elle souhaite privilégier le soutien aux institutions nouvelles ou fragiles en s'appuyant sur la solidarité et l'expertise de ses membres. Elle souhaite aussi renforcer la collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et ses réseaux, ainsi qu'avec d'autres associations d'ombudsman comme l'IIO. Novembre 2013 a également marqué l'arrivée de la Protectrice des citoyens du Québec sur les réseaux sociaux. Cette présence lui permet de donner aux citoyens des informations sur les services offerts par son bureau et sur leurs droits et devoirs en matière de services publics. Deux rapports importants ont été publiés en 2014 : le premier porte sur les délais d'investigation des coroners, une problématique lourde de conséquences, tant sur le plan humain que financier, pour les familles endeuillées. La Protectrice du citoyen a fait plusieurs recommandations visant à réduire les délais d'investigation et à améliorer l'information donnée aux représentants des personnes décédées. Le deuxième rapport porte sur les soins de santé donnés à un ressortissant étranger dans un hôpital public du Québec en dehors des mécanismes habituels d'accès et de tout encadrement gouvernemental. Le Protecteur du citoyen a appelé à une surveillance équitable et rigoureuse de l'admission des patients étrangers pour des soins de santé non urgents, afin d'éviter que la normalisation d'une telle pratique crée des iniquités sur les listes d'attente d'un réseau déjà sollicité de toutes parts.

Région Asie

La 16e réunion annuelle du Conseil d'administration de l'**Asian Ombudsman Association (AOA)** s'est tenue à Séoul sous l'égide de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC). D'importantes décisions ont été prises par le Conseil d'administration concernant les mesures à prendre pour promouvoir le rôle de l'ombudsman dans la région Asie et au sein de l'AOA. Il s'agit de la modification des statuts de l'AOA, de l'approbation de la demande d'adhésion à la Commission de la province de Gangwon-do (République de Corée) et des appels à propositions pour accueillir la 14e Conférence de l'AOA et la 17e réunion du Conseil d'administration de l'AOA en septembre 2015.

La Conférence sur l'établissement de réseaux organisée par les bureaux d'ombudsman des **États membres de l'Organisation de la Conférence islamique (OCI)** s'est tenue les 28 et 29 avril 2014 à Islamabad. Les décisions de la conférence, réunies dans la Déclaration d'Islamabad, sont les suivantes : création de l'Association des Ombudsmans de l'OCI et de son Secrétariat, mise en œuvre d'un comité de direction chargé de rédiger la constitution, les statuts, les règles et les procédures qui régiront les activités de l'association. Des réunions de suivi seront organisées périodiquement pour examiner les progrès accomplis.

La Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC) a accueilli la Conférence mondiale des ombudsman de l'Asie et la réunion de la région Asie de l'IIO à Séoul. Un large éventail de sujets a été abordé lors de la conférence. Mentionnons, entre autres : les difficultés rencontrées à l'heure actuelle par les ombudsman à travers le monde ; comment les nouvelles technologies peuvent améliorer l'efficacité du travail des institutions d'ombudsman et la mise en place de mesures pour le partage des rôles entre les institutions d'ombudsman. La rencontre de la région Asie de l'IIO a donné lieu à des discussions sur des questions importantes comme la révision des règlements de la région Asie, les modalités de fonctionnement des programmes régionaux de formation, le développement de la région Asie et l'accueil régulier de la conférence régionale.

Le bureau de l'**Ombudsman de la Thaïlande** a aussi connu des changements. Le général Wittawat Rachatanun, ancien secrétaire permanent adjoint du ministère de la Défense, a pris ses fonctions en tant que nouvel ombudsman. L'Ombudsman de la Thaïlande a effectué une visite d'étude au Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB) de Singapour. Mentionnons aussi une visite de courtoisie de l'ambassadeur extraordinaire et plénipotentiaire de la République de Pologne et du conseiller de l'Ambassade de la République de Pologne à l'Ombudsman en chef de la Thaïlande dans le but de renforcer les liens de coopération entre ce dernier et le Défenseur des droits civiques de Pologne. À la suite du protocole d'accord signé entre la Commission

contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC) et le bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande, ce dernier a organisé une réunion avec les organismes publics pour réparer les préjudices vécus par les citoyens coréens et thaïlandais. Beaucoup de questions ont été clarifiées à la réunion.

Région Australasie et Pacifique

Le point culminant de l'année a été la tenue de l'**Assemblée générale de la région Australasie et Pacifique** à Adélaïde les 2 et 3 avril 2014. L'Ombudsman du Commonwealth australien, Colin Neave, a été élu à l'unanimité au poste de président de la région Australasie et Pacifique et il est immédiatement entré en fonction. Il succède à Chris Field, qui a été élu trésorier de l'IIO et siège désormais au Comité exécutif. La contribution importante de Chris Field aux activités de la région a été soulignée et ce dernier a reçu les remerciements des participants. Le travail d'Alan Lai a aussi été reconnu. Jusqu'à la fin de son mandat en tant qu'Ombudsman de Hong Kong, Alan Lai a siégé au Conseil d'administration de l'IIO et au Comité exécutif à titre de trésorier de l'organisation.

La **conférence** qui s'est tenue en marge de l'Assemblée générale a été officiellement ouverte par M. Hieu Van Le AO, lieutenant-gouverneur de l'Australie-Méridionale et président de la South Australian Multicultural and Ethnic Affairs Commission. Sont intervenus pendant la conférence le président sortant, Chris Field, Ombudsman de l'Australie-Occidentale, ainsi que Rigo Lua, Ombudsman en chef de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, qui ont abordé le sujet des enquêtes intergouvernementales. M. Chou Yang-sun (Control Yuan de Taiwan) a fait une présentation sur la protection des droits de l'Homme des travailleurs étrangers dans les pays d'Asie-Pacifique. Le professeur Kim Economides, doyen de la Faculté de droit de l'Université Flinders est intervenu sur le rôle de l'ombudsman dans l'accès au système de justice. La professeur Wendy Lacey, directrice adjointe du School, Public Law and Human Rights Research Group de la Faculté de droit de l'Université d'Australie-Méridionale a, quant à elle, parlé de l'ombudsman et des droits de l'Homme dans le monde. La conférence a été organisée par Richard Bingham, alors Ombudsman de l'État d'Australie-Méridionale. Celui-ci a invité les membres de la Pacific Ombudsman Alliance (POA) qui n'étaient pas ombudsman à assister à la conférence et aux séminaires intéressants et instructifs de la région Australasie et Pacifique.

M. Mataskelekele Kalkot du Vanuatu et l'Ombudsman par intérim de Tonga, M. Aisea Taumeopeau, récemment nommé à ce poste après le départ à la retraite de M. Sateki Achjo, ont assisté pour la première fois à la réunion de la région Australasie et Pacifique. Des changements importants sont intervenus récemment au sein du Control Yuan de Taiwan. Mme Poya Chang en est désormais le nouveau président. C'est avec

beaucoup de tristesse que nous avons appris le décès en janvier 2014 de M. John Nero, Ombudsman de la Papouasie-Nouvelle-Guinée.

Les membres de la région Australasie et Pacifique qui font aussi partie de **la Pacific Ombudsman Alliance (POA)** poursuivront dans l'année à venir leur collaboration avec les bureaux de l'Ombudsman du Commonwealth australien et de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande sur le renforcement des capacités dans cette région grâce au financement accordé par les gouvernements australien et néo-zélandais.

Région Caraïbes et Amérique latine

En septembre 2013, la **Commissaire aux plaintes des îles Caïmans** a assisté à une formation IIO sur la lutte contre la corruption donnée par l'AIAC en Autriche. Cette formation s'est avérée à la fois utile et opportune, car son bureau menait à ce moment-là une enquête sur une dénonciation. La Commissaire a publié par la suite un rapport intitulé « Let the Whistle Blow », qui fait état d'une enquête menée de son propre chef dont l'objectif était de vérifier si des mesures de protection adéquates étaient en place pour protéger les personnes signalant des actes répréhensibles au sein du gouvernement des îles Caïmans. Dans un rapport spécial sur les prisons, il a été noté qu'une recommandation sur l'installation d'un dispositif de brouillage des téléphones n'avait pas été mise en œuvre après deux ans. Il s'agissait d'un dossier important, car des liens probants avaient été établis entre, d'une part, des appels illégaux faits par des prisonniers sur des téléphones portables et, d'autre part, des gestes d'intimidation et des tirs visant des citoyens. Les deux rapports ont suscité beaucoup d'intérêt à l'échelle nationale. La Commissaire a également participé à deux séances d'une conférence internationale sur l'éthique et la lutte contre la corruption qui s'est tenue à l'University College des îles Caïmans.

À la demande de l'**Ombudsman de Saint-Martin**, une séance d'information sur la gestion de cas a été organisée par la Cour constitutionnelle. Il s'agissait d'établir des directives pour la gestion des cas relevant du nouveau Code pénal. Le personnel de l'Ombudsman a participé à des séances d'information sur la bonne gouvernance organisées et présentées par M. G.H. Addink (professeur agrégé à l'Université d'Utrecht). Le bureau de l'Ombudsman a reçu la visite du gouverneur d'Aruba dans le cadre d'une mission d'études sur la mise en place d'une institution d'ombudsman sur l'île d'Aruba.

Grâce à l'aide financière accordée par l'IIO, la **Protectrice du citoyen d'Haïti** a pu participer à la 7e Conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) qui s'est tenue à Saint-Martin et dont le thème était « Towards an Exemplary Public Service Ethics in Challenging Times: the Role of the Ombudsman

» (« Vers une éthique exemplaire du service public en des temps difficiles : le rôle de l'ombudsman »). Elle a aussi suivi une formation « Aiguiser vos dents » animée par l'Ombudsman de l'Ontario.

L'Ombudsman de Trinité-et-Tobago s'est préoccupé de la situation des personnes handicapées qui sont confrontées en permanence à des obstacles les empêchant de vivre en société sur un pied d'égalité avec les autres. Bien que la politique de Trinité-et-Tobago sur cette question s'appuie sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, ces dernières sont toujours mal desservies. L'Ombudsman a demandé au Parlement d'accorder une plus grande priorité à ces questions et de promouvoir une plus grande inclusion des personnes handicapées comme membres à part entière de la société. L'Ombudsman a aussi noté certains cas où des prisonniers qui avaient interjeté appel de leur condamnation remettaient en question leur peine d'emprisonnement au motif que le temps qu'ils avaient passé en prison avant la conclusion de l'appel n'avait pas été pris en compte dans le calcul de leur peine, et qu'il n'était pas pris en compte non plus par les autorités de la prison dans les remises de peine. Une recommandation enjoignant les autorités à modifier la législation pertinente a donc été faite.

Les principaux sujets de préoccupation du bureau de **L'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine)** sont la protection des droits des personnes handicapées, la protection de l'environnement et la protection des droits des enfants et des adolescents. Une des affaires en cause portait sur une plainte déposée par une personne non voyante à qui l'on avait refusé la possibilité de signer comme témoin un acte de mariage. Un autre cas concernait des plaintes déposées par plusieurs résidents d'une ville demandant à l'Ombudsman de protéger une zone humide naturelle dans laquelle on jetait des déchets solides de la ville. En ce qui concerne la protection des enfants et des adolescents, le bureau de l'Ombudsman a demandé à la Commission interaméricaine des droits de l'homme de faire office d'*amicus curiae* dans une affaire très complexe d'enlèvement international d'enfants. Un père avait demandé le retour de son enfant né en Allemagne, mais ramené peu de temps après en Argentine par sa mère. L'ombudsman provincial des enfants et des adolescents était d'avis que l'enfant, qui avait clairement exprimé sa volonté, devait être entendu et qu'on ne pouvait ignorer son témoignage. La considération primordiale dans toutes les procédures judiciaires ou administratives devait être l'intérêt supérieur de l'enfant.

Région Europe

La région Europe compte actuellement 78 membres. Quatre nouveaux membres ont été admis lors de la réunion du Conseil d'administration à Wellington en novembre 2012 et un autre a adhéré à l'IIO au moyen d'une procédure accélérée. Depuis novembre 2012, deux institutions espagnoles, à savoir le Defensor del Pueblo Riojano et le Procurador General del Principado de Asturias ont été dissoutes.

À la suite de la démission d'Alex Brenninkmeijer (Pays-Bas), des changements ont été apportés au sein du Conseil d'administration de la région Europe. Un vote électronique a été organisé en avril 2014 pour pourvoir le poste vacant au Conseil d'administration et c'est M. Iglj Totozani (Albanie) qui a été élu.

Depuis le dernier rapport, le **Conseil d'administration de la région Europe** s'est réuni à Vienne en avril 2013, à Bruxelles en octobre 2013 et à Varsovie en avril 2014. Il a été décidé lors de la réunion de Vienne de mettre en place un mécanisme d'information précoce sur les activités de l'Union européenne susceptibles d'avoir une influence sur le travail des ombudsmen. Il a aussi été décidé d'étudier la possibilité de renforcer les relations avec le Médiateur européen et l'Institut européen de l'Ombudsman (IEO). Lors de sa réunion de Bruxelles, le Conseil d'administration s'est penché sur la privatisation croissante des services publics et le moins grand nombre d'organismes relevant donc de la compétence de l'ombudsman. Il a aussi décidé de modifier les règlements de la région Europe afin de permettre de pourvoir par vote électronique les postes vacants au Conseil d'administration. Lors de sa réunion de Varsovie, le Conseil d'administration a décidé de modifier ses règlements afin de prendre en compte la modification des statuts de l'IIO approuvée par l'Assemblée générale à Wellington en novembre 2012. Les règlements seront soumis au vote de l'Assemblée générale à Tallinn en septembre 2014. Le Conseil d'administration a également discuté de la mise en œuvre de la directive européenne sur les modes alternatifs de résolution des conflits, des bureaux d'ombudsman menacés dans la région et de la situation actuelle en Ukraine. Le président régional Peter Tyndall, la représentante au Conseil d'administration Irena Lipowicz et le secrétaire général de l'IIO ont tous eu des contacts avec le Parlement slovaque après son refus d'accepter le rapport annuel de l'Ombudsman en raison du litige qui les oppose concernant la défense des droits des enfants roms. Son rapport annuel suivant a été accepté.

La **Commission européenne** a répondu positivement en décembre 2013 à la demande du Conseil d'administration de la région Europe concernant l'envoi précoce d'informations sur l'évolution de la législation et autres activités susceptibles d'avoir un impact sur les institutions d'ombudsman.

Lors de la session plénière de l'Assemblée parlementaire du **Conseil de l'Europe** en octobre 2013, la résolution no 1959 (Renforcer l'institution du médiateur en Europe) a été adoptée à l'unanimité. Cette résolution est l'aboutissement des travaux entrepris par le Conseil de l'Europe à la demande de la région Europe de l'IIO sous la présidence alors de l'Ombudsman de la Catalogne Rafael Ribó. Cette résolution met un accent particulier sur l'indépendance de l'institution du médiateur et souligne explicitement la nécessité d'éviter des coupes budgétaires impliquant une perte d'indépendance des institutions de médiateurs, voire leur disparition.

La rencontre bisannuelle des ombudsman régionaux, organisée conjointement par le **Médiateur européen** et l'Ombudsman des services publics du pays de Galles s'est tenue à Cardiff en juin. Le président de la région Europe Peter Tyndall a parlé de l'accès aux médiateurs par les personnes ayant des difficultés en raison d'un handicap, de leur race ou d'autres obstacles.

Le bureau de l'Ombudsman parlementaire de la Suède a organisé début juin 2014 une réunion des **ombudsman de la région nordique** (Danemark, Finlande, Groenland, îles Féroé, Islande, Norvège et Suède). Parmi les principaux sujets abordés, mentionnons le travail de l'ombudsman à titre de mécanisme national de prévention (MNP) en vertu du Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (2002), la surveillance des entités privées par l'ombudsman, le travail de l'ombudsman sur la scène internationale ou la nouvelle loi sur la liberté de l'information au Danemark. La prochaine réunion des ombudsman de la région nordique doit se tenir au Danemark en 2016.

En mai 2014, le **Défenseur du citoyen de la Grèce**, en collaboration avec la Commission européenne et Eurochild et sous les auspices de la présidence grecque du Conseil de l'Union européenne a organisé une réunion de consultation sur la mise en œuvre de la recommandation « Investing in Children: Breaking the Cycle of Disadvantage » (« Investir dans l'enfance pour briser le cercle vicieux de l'inégalité »), adoptée par la Commission européenne en février 2013. L'année 2013 a marqué le 15^e anniversaire du Défenseur du citoyen de la Grèce. Ce fut l'occasion de réfléchir au rôle que celui-ci a joué au fil du temps en tant qu'autorité indépendante. Les défis et les exigences de la sauvegarde et du renforcement de la primauté du droit alors que sévissait une grave crise économique et sociale ont fait l'objet d'un colloque international organisé à Athènes.

En 2013, une coopération entre **les ombudsman des pays du Partenariat oriental** a été conclue. Le projet a été mis en œuvre par le Défenseur des droits civiques de Pologne et le Médiateur de la République française en coopération avec des ombudsman d'Arménie, d'Azerbaïdjan, de Biélorussie, de Géorgie, de Moldavie et d'Ukraine. Lors d'un séminaire de trois jours qui s'est tenu à Kiev, les trois thèmes suivants ont été

abordés : les droits politiques fondamentaux, les pouvoirs des services de sécurité dans le contexte des droits civiques garantis par la constitution et les actes juridiques internationaux et, enfin, les droits des personnes handicapées. On examine actuellement la possibilité de renforcer cette coopération.

La réunion inaugurale du **Groupe de Visegrad (V4)** et du Réseau d'experts des Balkans occidentaux sur la primauté du droit et les droits fondamentaux s'est tenue à Varsovie en mars 2013. L'événement, intitulé « The main challenges for Ombudsmen in the 21st century » (« Les principaux défis des ombudsman au XXIe siècle ») était coorganisé par le bureau du Défenseur des droits civiques de Pologne et le ministère polonais des Affaires étrangères. Des ombudsman de l'Albanie, de la Bosnie-Herzégovine, de la Hongrie, du Kosovo, de la Macédoine, du Monténégro et de la Serbie ont discuté des moyens de s'attaquer efficacement aux défis que pose la protection des droits de l'Homme en temps de crise. Ils ont pu partager leurs expériences en ce qui concerne la lutte contre les discriminations, la prévention de la torture et la protection des droits des personnes handicapées. La réunion de Varsovie a permis de mettre en place des consultations d'experts sur des sujets comme la lutte contre les discriminations, le Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, le traitement des dossiers et l'organisation de visites d'étude et de séminaires. Le Défenseur des droits civiques de Pologne a aussi accueilli en juin 2014 la réunion annuelle des ombudsman du Groupe de Visegrad. La réunion, à laquelle participaient les ombudsman de la République tchèque, de la République slovaque et de la Hongrie, portait sur le rôle de surveillance de l'ombudsman dans les cas d'abus de pouvoir par des fonctionnaires et sur la protection des droits des minorités à la lumière des tensions ethniques de plus en plus fréquentes en Europe.

En mars 2014, **l'Ombudsman de la Catalogne**, en collaboration avec l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) a organisé un séminaire international pour débattre de la défense des droits linguistiques en Catalogne, en Espagne et dans d'autres sociétés multilingues. Le but de ce séminaire était de présenter les concepts et expériences de coexistence linguistique dans les pays avancés en examinant les exemples de la Belgique, du Canada et de la Finlande. En juin 2014, l'Ombudsman a présenté un document sur le cadre international de l'ombudsman. Ce document se fonde sur des recherches effectuées concernant les éléments essentiels qui définissent le rôle des ombudsman dans les démocraties actuelles. Le rapport arrive à la conclusion qu'il existe un consensus international sur la nécessité de mettre en place des ombudsman à tous les échelons (locaux, régionaux et nationaux) ; il indique que la situation contradictoire dans laquelle se trouvent actuellement les ombudsman doit être prise en compte alors que leur rôle est jugé plus que jamais nécessaire pour garantir les droits de l'Homme dans un monde en constante évolution et aux prises avec une crise structurelle.

FINANCES

Cinq ans après son déménagement à Vienne en 2009, l'IIO a réussi à doubler ses recettes annuelles. Les actifs accumulés ont permis à l'IIO de financer un nombre croissant d'initiatives tout en restant fidèle au principe de stabilité économique. Comme pour les années précédentes, les adhérents peuvent être certains que leurs fonds ont été utilisés de manière appropriée et avec prudence. La transparence est garantie par la politique de l'IIO en matière de transaction et de déclaration, qui établit le rôle du trésorier, du Comité exécutif et du Conseil d'administration dans les opérations financières de l'IIO.

L'IIO a pu compter encore une fois sur deux sources de financement principales pour l'exercice 2013-2014, soit les autorités autrichiennes et le Collège des Médiateurs autrichiens, et les cotisations versées par les adhérents. Les autorités autrichiennes et le Collège des Médiateurs autrichiens ont versé en tout 364 400 euros pour les activités internationales et pour l'IIO - 182 000 euros pour les activités de bureau et 182 400 euros pour les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de trois employés à temps plein et d'un stagiaire. La somme des cotisations versées par les adhérents de l'IIO s'élève à 124 000 euros.

Environ 75 % des fonds disponibles pour les activités de l'IIO au titre de l'exercice 2013-2014 ont été versés par les autorités autrichiennes et 25 % par l'IIO lui-même.

Situation financière actuelle

Au 30 juin 2014, l'actif net de l'IIO s'élevait à 251 693,65 euros. Les engagements financiers liés aux projets de l'IIO s'élèvent à 214 600 euros. Ces engagements reflètent le nombre de projets entamés par l'IIO au cours des exercices précédents :

Project	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2010/2011	8,600
Subventions régionales 2011/2012	5,000
Subventions régionales 2012/2013	45,000
Formation de la QMU en langue espagnole	35,000
Étude comparative sur la région Asie - tous les versements	90,000
Études de cas	5,000
Politique de publications	15,000
Coûts d'interprétation	6,000
Audit 2013-2014	3,000
Frais bancaires	2,000
Total	214,600

Les autres projets qui devront être pris en compte dans la planification budgétaire de l'IIO sont une formation de l'IACA dans les Caraïbes, une formation en Thaïlande, les subventions régionales de l'exercice 2014-2015, les frais de déplacement de l'IIO et une publication sur l'histoire de l'IIO.

Cotisations

En 2013-2014, les recettes provenant des cotisations se sont élevées à 124 200 euros – une forte augmentation par rapport aux exercices précédents.

Membres votants

Des 160 membres votants, 138 ont réglé leur cotisation, soit 86 %. Sur les 22 membres votants n'ayant pas réglé leur cotisation pour 2013-2014, 7 n'ont toujours pas réglé leur cotisation 2012-2013 et un n'a pas réglé non plus sa cotisation 2011-2012.

Région	Nombre d'institutions ayant réglé leur cotisation	Nombre d'institutions dont la cotisation n'est pas réglée
Afrique	12	9
Asie	13	3
Australasie et Pacifique	15	2
Caraïbes et Amérique latine	12	2
Europe	72	6
Amérique du Nord	14	0
TOTAL	138	22

Membres non-votants

L'un des deux membres appelés autrefois membres bibliothèques, deux des quatre membres appelés autrefois membres associés et douze des vingt membres individuels de l'IIO ont réglé leur cotisation 2013-2014. Trois membres individuels n'ont pas encore réglé leur cotisation 2013-2014 ; deux n'ont pas réglé leur cotisation 2012-2013 et 2013-2014, tandis que deux autres n'ont pas réglé leur cotisation 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014. Enfin, un membre individuel n'a toujours pas réglé sa cotisation depuis l'exercice 2010-2011.

Audit externe

Le Conseil d'administration a décidé lors de sa réunion de New York de confier une fois de plus à la firme Ernst & Young l'audit annuel externe. Cet audit s'est déroulé le 14 juillet 2014 dans les locaux du Secrétariat général. Ont été examinés l'état des recettes et des dépenses, le rapport sur l'actif et le tableau des immobilisations (tous les trois formant l'état financier de l'IIO). Comme il est indiqué dans le rapport des auditeurs, l'état financier de l'IIO [trad.] « *est conforme aux exigences juridiques et aux règles supplémentaires énoncées dans les statuts de l'IIO et donne une image fidèle des états financiers de l'Institut international de l'Ombudsman au 30 juin 2014 et de son bilan financier pour l'exercice allant du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014. Aucune recette ou dépense inhabituelle, et en particulier aucun délit d'initié, n'a eu lieu* ». [trad.]

Ernst & Young n'a noté [trad.] « *aucun fait susceptible de compromettre la situation de l'IIO ou de nuire à son développement futur, ou qui constituerait un manquement grave à la loi ou aux statuts de l'IIO par ses dirigeants ou ses employés. Nous n'avons noté aucune faiblesse importante relative aux contrôles internes du processus comptable* ».

Le fait qu'aucun des audits n'ait soulevé d'objections depuis le déménagement de l'IIO à Vienne montre que les mécanismes de contrôle interne de l'IIO sont appropriés et très efficaces.

INFORME ANUAL

2013/2014

PREFACIO

Estimados miembros:

Hemos conseguido mucho en el año pasado. Se han incrementado los servicios a los miembros gracias al lanzamiento del sitio web y de un boletín de noticias que acerca un poco más a la comunidad de ombudsman, que permite compartir información sobre las mejores prácticas, así como ampliar nuestro conocimiento sobre las diferentes formas en las que las instituciones miembro ejercen sus funciones. Se han desarrollado cursos de formación, diversificándose la oferta a medida que se identifican las necesidades de los miembros. Además, el IIO está en proceso de revisar sus políticas de publicación, siendo muy probable que reanude la publicación de eventuales artículos sobre asuntos de interés para miembros y científicos interesados en la labor del ombudsman.

El IIO se ha puesto en contacto con otras asociaciones de ombudsman, elaborando Memoránda de Entendimiento con el fin de construir una relación más cercana. Se trata de un avance esperado, que ayudará a fortalecer aún más el papel del ombudsman en el ámbito global. En este sentido, el hecho de haber entablado relaciones con el Banco Mundial ha supuesto también una importante nueva iniciativa, que beneficiará por igual a ambas organizaciones en su labor conjunta de fortalecer la integridad de las instituciones y de fomentar el buen gobierno.

La revisión de los Estatutos ha impulsado el desarrollo de una organización más integrada. La afiliación al IIO crece y es cada día más fuerte, que actualmente cuenta con 160 instituciones miembro en más de 90 países.

Todo esto es posible gracias a una Secretaría fuerte y un equipo profesional: la Jefe de Unidad, Ulrike Grieshofer, Ursula Bachler, Karin Wagenbauer y Victoria Schmid, que ha dotado de continuidad a la unidad ante la ausencia de Ulrike durante gran parte del año. Agradecemos también enormemente el apoyo sólido y constante del Comité Ejecutivo y de la Junta Directiva, y la desinteresada colaboración prestada por la Defensoría del Pueblo de Austria.

También le decimos adiós a nuestra Presidenta, Dame Beverley Wakem, quien destacó que ha sido un honor formar parte de la familia del IIO y haber recibido el encargo de liderar esta organización en su camino hacia algunos importantes cambios.



Dame Beverley A Wakem, DNZM, CBE
Presidenta del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

Índice

<u>ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN</u>	<u>101</u>
Miembros del IIO	101
Solicitudes pendientes	102
<u>FORMACIÓN</u>	<u>104</u>
Formación IACA	104
Formación “Afilando sus Dientes”	105
Formación QMU en español	106
<u>SUBVENCIONES REGIONALES</u>	<u>107</u>
<u>INVESTIGACIÓN</u>	<u>111</u>
<u>RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES</u>	<u>112</u>
Banco Mundial	112
Comité Internacional de Coordinación (CIC)	115
Consejo Económico y Social de Naciones Unidas	116
Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)	116
Participación del IIO en eventos internacionales	117
<u>JUNTA DIRECTIVA</u>	<u>119</u>
Comité Ejecutivo / Tesorero	119
Región Asia Austral & Pacífico	120
Región Caribe & América Latina	120
Región Europea	121
<u>PLAN ESTRATÉGICO DEL IIO</u>	<u>122</u>
Reforma electoral	122
Estrategia de comunicación y publicaciones	123

<u>PRESTANDO APOYO</u>	<u>125</u>
Establecimiento institución de ombudsman en Chile	125
Crisis Ucraniana	125
Secuestro de niñas en Nigeria	126
<u>NOTICIAS DE LAS REGIONES</u>	<u>128</u>
Región de África	128
Región de América del Norte	131
Región de Asia	134
Región de Asia Austral & Pacífico	135
Región de Caribe & América Latina	136
Región de Europa	138
<u>FINANZAS</u>	<u>142</u>
Situación económica actual	142
Cuotas de afiliación	143
Auditoría externa	144

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

Aunque durante varios años la afiliación al IIO estuvo marcada por un rápido crecimiento, el número de miembros para el periodo 2013/2014 siguió siendo prácticamente el mismo que desde la reubicación del Instituto en Viena (Austria) en el año 2009. Este desarrollo muestra que el IIO ha alcanzado un gran nivel de estabilidad. Sin embargo, el IIO sigue esforzándose por ampliar su presencia en todo el mundo.

Miembros del IIO

Actualmente forman parte del IIO 160 miembros con derecho a voto y 26 miembros generales. Los miembros con y sin derecho a voto proceden de 91 países diferentes (21 países de África, 10 países de Asia, 8 países de Asia Austral & Pacífico, 7 países de Caribe & América Latina, 43 países de Europa, 2 países de América del Norte). A continuación se muestra la distribución de la afiliación del IIO::

Distribución regional de afiliación		
Región	miembros con derecho a voto	miembros generales
África	21	1
América del Norte	14	12
Asia	16	5
Asia Austral & Pacífico	17	4
Caribe & América Latina	14	0
Europa	78	4
Total (en las regiones)	160	26

Número total de miembros en 2013/2014: 186
(Número total de miembros en 2012/2013: 188)

El número de miembros del IIO con derecho a voto pasó de 159 a 160 en 2013/2014. Este modesto incremento se debe al hecho de que en las reuniones de la Junta Directiva del IIO en Wellington y Viena se decidió sobre un número extraordinariamente alto de solicitudes de afiliación para el periodo cubierto por el informe anterior al 2013/2014. En los pocos meses transcurridos entre la reunión de la Junta de mitad de periodo en Viena y la reunión de Nueva York (celebrada dentro del periodo cubierto por el informe), el número de solicitudes recibidas fue limitado. Tres han sido las solicitudes de miembro con derecho a voto aprobadas; así, la Comisión para la Justicia Administrativa de Kenia (Región de África), el Ombudsman Bancario de Pakistán (Región de Asia) y la Oficina de Protección al Ciudadano de Haití (Región de Caribe & América Latina) han sido admitidos como miembros del IIO. Además, el Mediador Administrativo de

la República de Túnez (Región de África) pudo renovar su afiliación en la categoría de miembro con derecho a voto tras el abono de los atrasos, y la categoría del Ombudsman del Ministerio del Interior de Bahréin (Región de Asia) pasó a ser la de miembro con derecho a voto.

Lamentablemente, el IIO perdió cuatro miembros con derecho a voto. Dos instituciones de ombudsman (el Ombudsman Regional de Vorarlberg en Austria, Región de Europa, y el Ombudsman de Hawaii, EE.UU., Región de América del Norte), cancelaron su afiliación como miembros con derecho a voto ante la imposibilidad de seguir haciendo frente al pago de las cuotas de afiliación. Dos instituciones españolas, el Defensor del Pueblo Riojano y el Procurador General del Principado de Asturias (ambas de la Región de Europa) fueron suprimidas por razones económicas.

En lo que respecta a los miembros sin derecho a voto, se han producido algunos cambios mínimos: la institución miembro de Bahréin antes mencionada ya no tiene la condición de miembro, sino la de miembro con derecho a voto ante los importantes cambios introducidos en sus bases legales. La recientemente admitida Mediadora de la Ciudad de París (Francia), de la Región de Europa, decidió no unirse al IIO porque, ante el fin de su mandato, no quiso imponer preferencias a su sucesor en materia de política sobre afiliaciones. Una persona individual de la Región de Europa que ya no trabaja en el ámbito del ombudsman canceló su afiliación al IIO.

Solicitudes pendientes

Al igual que en los periodos cubiertos por informes anteriores, múltiples instituciones de ombudsman de todo el mundo han manifestado su interés por convertirse en miembro del IIO. La Secretaría General del IIO recibió un total de 23 solicitudes institucionales de afiliación al IIO. En el resumen siguiente se enumeran dos tipos de potenciales instituciones miembro, a saber, aquellas que han solicitado información sobre la afiliación al IIO, y aquellas otras que ya han remitido a la Secretaría General toda la documentación necesaria en relación con la solicitud de afiliación. Estas últimas se mencionan en cursiva.

Solicitudes de información sobre afiliación en el periodo 2012/2013

África:

- Mediator del Reino de Marruecos, Marruecos
- Ombudsman de Ciudad el Cabo, Sudáfrica
- *Mediator de la República de Níger*
- *Comisión de Quejas Públicas, Nigeria*

Asia:

- Oficina de Recepción de Quejas del Gobierno Municipal de Shánghai, China
- *Lokayukt Organization (Ombudsman) de Madhya Pradesh, India*

Asia Austral & Pacífico:

- Ombudsman, Islas Pitcairn

Caribe & América Latina:

- Ombudsman, Guyana
- Comisionado de Quejas, Islas Turcas & Caicos
- *Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Argentina*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Argentina*
- *Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas, Argentina*
- *Defensoría del Pueblo de General Pueyrredon, Argentina*
- *Auditor General de Villa María/Provincia de Córdoba, Argentina*
- *Personería Municipal de Santiago de Calí, Colombia*
- *Defensoría del Pueblo de la República de Panamá*

Europa:

- *Ombudsman Regional para el Ciudadano y las Empresas de la Región de Attica, Grecia*
- *Institución del Ombudsman, Turquía*

América del Norte:

- Ombudsman del Contribuyente, Canadá
- Protector del Ciudadano de la Ciudad de Longueuil, Canadá
- Ombudsman para el Departamento Nacional de Defensa y las Fuerzas Armadas Canadienses, Canadá

Además, personas individuales procedentes de Túnez, Afganistán, Brasil, Reino Unido, Canadá y EE.UU. han solicitado información sobre la afiliación al IIO.

FORMACIÓN

Formación IACA

Una vez más, el IIO tuvo el placer de ofrecer de forma gratuita una serie de cursos de formación de alto perfil para sus miembros. En estrecha colaboración con la Academia Internacional Anticorrupción (International Anti-Corruption Academy, IACA), se ha diseñado un nuevo formato de formación dirigido específicamente al personal investigador de las oficinas de ombudsman encargadas de la lucha contra la corrupción. Esta formación personalizada sobre la lucha contra la corrupción y gobierno tuvo lugar en el mes de septiembre de 2013 en una pequeña localidad próxima a Viena, y reunió a 30 participantes de 21 países diferentes, de cuatro de las seis regiones mundiales del IIO.

Participantes por país

Afganistán / Albania / Austria / Gambia / Gibraltar / Guinea / Hungría / Indonesia
Islas Caimán / Italia / Luxemburgo / Nigeria / Noruega / Países Bajos / Sudáfrica
Suecia / Suiza / Tailandia / Ucrania

Formadores de la IACA de reconocido prestigio y facilitadores dirigieron este seminario de tres días y, conjuntamente con los participantes, dieron un paso más en la lucha contra la corrupción, permitiendo que participantes y ponentes se beneficiaran de una puesta en común de las mejores prácticas con sus homólogos internacionales, con el fin de promover la transparencia, la responsabilidad y el buen gobierno en la administración pública tanto de ámbito local como de ámbito nacional e internacional.

El programa se centró en el trabajo de las instituciones de ombudsman en todo el mundo, ofreciendo herramientas innovadoras para el desarrollo de estrategias anticorrupción sólidas basadas en las características propias de los países de los participantes. A través de una serie de sesiones interactivas, los participantes tuvieron la oportunidad de compartir experiencias y de mejorar sus competencias a la hora de identificar y evaluar los aspectos más débiles de procedimientos y políticas, tanto internos como externos. La gestión de quejas, las distintas formas de corrupción, los códigos de conducta, la protección de los informadores y la contratación pública fueron, entre otros, algunos de los temas abordados.

La formación fue diseñada a petición del IIO, y constituye el último de una serie de cursos diseñados a medida por parte de la IACA para dar respuesta a las necesidades individualizadas de un grupo específico. Los comentarios de los participantes fueron altamente positivos, como por ejemplo el resumen ofrecido por uno de los participantes, quien afirmó que: *“El programa se centró en el trabajo de las instituciones de*

ombudsman en todo el mundo, ofreciendo herramientas innovadoras para el desarrollo de estrategias sólidas de lucha contra la corrupción. La diversidad cultural y la riqueza de conocimientos entre las instituciones representadas ofreció la oportunidad de compartir experiencias de gran valor, así como de mejorar las competencias”.

Formación „Afilando sus Dientes“ (SYT)

El curso de formación “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”) organizado por el Ombudsman de Ontario en Lusaka (Zambia) en noviembre de 2013, reunió a más de 80 defensores del pueblo, mediadores y agencias de vigilancia de habla inglesa y francesa procedentes de más de una veintena de países de toda África.

Por primera vez, invitado por el IIO y la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA), el Ombudsman de Ontario, André Marin, junto con dos de los miembros más antiguos de su personal, impartió este curso de formación sobre cómo gestionar investigaciones sistémicas en sesiones paralelas, primero en francés y luego en inglés. El curso en francés acogió a aproximadamente 20 participantes (la mayor parte de los cuales permanecieron en Lusaka para asistir a una formación posterior a cargo del Centro Africano de Investigaciones sobre el Ombudsman), mientras que el curso en inglés contó con más de 60 participantes, incluyendo varios procedentes de las agencias de control del gobierno de Zambia.

Organizado por la Comisión de Investigaciones de Zambia y patrocinado por el IIO, la AOMA y el Centro Africano de Investigaciones sobre el Ombudmsn, el curso detalló los métodos utilizados por el Ombudsman de Ontario para planificar, llevar a cabo y publicitar investigaciones sistémicas importantes. Caroline Sokoni, Investigadora General de Zambia y Presidenta de la Región de África del IIO organizó también una cena conjunta para todos los participantes, en la que tomaron parte los ombudsman de Botswana, Burkina Faso, Kenia, Namibia, Ontario y Sudáfrica. Entre los dignatarios intervinientes en la formación se incluyeron el actual jefe de justicia de Zambia, el Ministro de Justicia de Zambia y el embajador de Francia en Zambia.

Participantes por país

Benín / Burkina Faso / Burundi / Chad / Costa de Marfil / Etiopía / Gabón / Gambia
Kenia / Lesoto / Níger / Nigeria / Sierra Leona / Sudáfrica / Sudán / Tanzania / Túnez
Uganda / Yibuti / Zambia

Al término de esta exitosa formación, el Vicepresidente Primero del IIO y Ombudsman de Namibia, John Walters, agradeció a la Ombudsman de Zambia, Caroline Sokoni, su iniciativa para esta formación, y al Ombudsman de Ontario, André Marin, por su disponibilidad para ayudar a los colegas de la región a “afilarse los dientes”. La miembro

de la Junta Directiva del IIO y Ombudsman de Burkina Faso, Alima Traore, destacó que “el continente africano es uno: hemos roto las barreras del lenguaje y estamos convencidos de que esta formación no acabará aquí”.

QMU en español

En su reunión de 2013, la Junta Directiva del IIO autorizó al Secretario General a continuar negociando los elementos básicos de una edición en español del programa de formación QMU. La Junta aprobó la celebración de esta formación de forma gratuita para los participantes, y la Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se comprometió a albergar el primer programa de formación del IIO en América Latina en octubre de 2014. Las medidas de preparación de la formación iban por buen camino, y la QMU, en estrecha colaboración con el antiguo miembro de la junta Edgardo Bistoletti y con la Secretaría General del IIO, desarrollaron un programa adaptado al contexto latinoamericano. El contrato finalizó en marzo de 2014.

Como consecuencia del fallecimiento del Sr. Bistoletti en abril de 2014, la oficina de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe decidió cancelar el programa de formación en español, si bien recientemente ha informado a la Secretaría de que sigue estando interesada en la organización de este evento de formación, aunque no podrá hacerlo hasta que no se cubra oficialmente la vacante dejada por el Sr. Bistoletti. No resulta predecible cuándo se producirá el nombramiento de un nuevo defensor del pueblo.

Dada la importancia de la formación en América Latina, el creciente número de solicitudes procedentes de la región de América Latina, y el avanzado estado de los preparativos, la Secretaría General del IIO está actualmente buscando soluciones para continuar el proyecto en un futuro cercano (como, por ejemplo, encontrar otra institución en la región con capacidad suficiente y que quiera albergar el evento).

SUBVENCIONES REGIONALES

Tres fases de subvenciones regionales demuestran la importancia de fijar a los miembros del IIO en las Regiones el tiempo y dinero necesarios para completar sus proyectos regionales. En consecuencia, se ha establecido que un periodo máximo de 24 meses es un margen de tiempo realista para poner en marcha un proyecto, estableciéndose asimismo como adecuada la cantidad de 2.000 euros como subvención mínima.

La revisada política de subvenciones del IIO tiene por objeto financiar un número inferior de proyectos, concediendo a los beneficiarios sumas más altas. Con estas restricciones presupuestarias en mente, en su reunión de Nueva York de septiembre de 2013, la Junta decidió que no se iniciaría un nuevo programa de subvenciones regionales en el periodo 2013/2014. No obstante, el IIO y sus miembros estuvieron ocupados en este sentido lidiando con los proyectos regionales iniciados en periodos cubiertos por informes anteriores.

Subvenciones regionales 2010/2011

REGIÓN DE ÁFRICA

Constituye un gran éxito a destacar el hecho de que el curso de formación “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”), largamente planeado, pudiera celebrarse finalmente en la Región de África en noviembre de 2013. La institución de ombudsman de Burkina Faso fue designada como organizadora inicial de un programa de formación de cinco días, pero tras ciertos retos organizativos, el Investigador General de Zambia hubo de asumir el papel de anfitrión. El IIO contribuyó con un total de 23.000 euros, sufragando los gastos diarios de alojamiento y vuelos de larga distancia de los formadores canadienses (para más información sobre el curso de formación (véase página 105).

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

El proyecto de plataforma de e-learning, que contaba con una subvención regional disponible del periodo 2010/2011 de 10.200 euros, fue cancelado por el socio peruano del proyecto. Tras la decisión de la Junta en su reunión de Nueva York, dicha subvención fue reasignada a un proyecto de promoción de la comunicación y el trabajo en red en la Región. Como primer paso en esta dirección, la Presidenta Regional, Lynette Stephenson, asistió a la conferencia del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) celebrada en Ciudad de México los días 13 y 14 de noviembre de 2013,

utilizando parte de la subvención regional para financiar los gastos derivados de los servicios de interpretación durante la conferencia. Deberían desarrollarse iniciativas de interacción similares, y se seguirá prestando apoyo hasta finales de 2015, tiempo límite de disponibilidad de los fondos.

El proyecto de Caribe & América Latina es el único proyecto que queda del programa de subvenciones del IIO 2010/2011. Todos los demás proyectos fueron completados con éxito en el periodo 2013/2014 o en periodos cubiertos por informes anteriores.

Subvenciones regionales 2011/2012

REGIÓN DE ÁFRICA

La Comisión para los Derechos Humanos y el Buen Gobierno de Tanzania organizó en enero de 2014 un curso de formación de tres días sobre el tema “Responsabilidad, Transparencia y Estado de Derecho” (*“Accountability, Transparency and Rule of Law”*). El apoyo económico del IIO para este evento ascendió a 7.500 euros. Un total de 21 funcionarios de investigación de instituciones anglófonas de ombudsman de África (en concreto, Kenia, Malawi, Lesoto, Nigeria y Tanzania) tuvieron la oportunidad de tomar parte en las sesiones, en las que se abordaron asuntos como el desarrollo del papel del ombudsman, el ombudsman y la ley, el ombudsman y los derechos humanos, capacidades de responsabilidad e investigación, planificación de investigaciones eficaces, valoración de pruebas, prácticas avanzadas en entrevistas, aptitudes de mediación/conciliación, investigaciones sistémicas y metodologías para investigaciones sistémicas.

REGIÓN DE ASIA

En septiembre de 2013, el Foro de Ombudsman de Pakistán organizó su taller de trabajo sobre los retos de la defensoría del pueblo (*“The Challenges of Ombudsmanship”*), para el que había reservado una subvención de 5.000 euros del periodo 2011/2012. Las doce oficinas de ombudsman de Pakistán tuvieron representación. El taller de trabajo consistió en seis sesiones de trabajo repartidas en dos días. Se trataron aspectos relacionados con los derechos humanos, especialmente aquellos relacionados con mujeres y menores. El objetivo general de los organizadores fue conseguir una mejor promoción de las instituciones de ombudsman en la superación de una mentalidad profundamente conservadora que dificulta que muchas personas den a conocer sus problemas y quejas.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

La Región América del Norte recibió 3.255,00 euros para la organización de un webinar titulado “*The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations*” (“El Factor Generacional: conectando el trabajo del ombudsman con distintas generaciones”). El webinar incluyó una descripción de las cuatro diferentes generaciones que componen la población de América del Norte y de algunos “momentos decisivos” en la historia del gobierno de EE.UU. y Canadá que han contribuido a caracterizar a cada generación. A partir de la información obtenida de la literatura de la ciencia social y de las prácticas del ombudsman, se destacaron las quejas características de los ciudadanos, así como técnicas para que el ombudsman interactúe con ciudadanos de cuatro generaciones. La mayoría de los participantes valoraron el material, el formato de presentación y la oportunidad de interacción como “excelente” o “buena”.

Las subvenciones para el periodo 2011/2012 estuvieron disponibles hasta el término del periodo cubierto por el informe. Todos salvo uno de los socios completaron sus proyectos y reclamaron las subvenciones del IIO. Desafortunadamente, la campaña moldava en defensa de los derechos fundamentales de los detenidos no fue llevada a cabo y la subvención expiró.

Subvenciones regionales 2012/2013

Siete prometedoros proyectos se han iniciado al amparo del programa de subvenciones regionales 2012/2013. La mayoría de los socios de proyectos del IIO han presentado informes sobre el progreso de los proyectos que muestran que estos van por buen camino.

ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

El objetivo del proyecto de los Ombudsman de Nueva Gales del Sur y de Australia Occidental es elaborar un paquete inicial para ombudsman. El equipo del proyecto hizo un sondeo entre los defensores del pueblo de la Región Asia Austral & Pacífico con el fin de descubrir las áreas (políticas, procedimientos, directrices de personal, materiales educativos) que podrían ser de mayor utilidad para ellos en este momento y la información que habría podido ser útil en el primer momento de su nombramiento. Las respuestas ayudaron a valorar la manera en la que el proyecto ha sido desarrollado y los aspectos que aborda. La mayor parte del trabajo de elaboración de este paquete inicial ya se ha completado.

REGIÓN DE EUROPA

Irlanda: la Oficina del Defensor de los Niños, en colaboración con la University College de Cork, está trabajando en un proyecto llamado “*Right-to-Reform Project*” (“Proyecto de Derecho a la Reforma”), que pretende ofrecer una guía práctica para una administración accesible a los menores. Como un primer paso, se ha elaborado un informe sobre los estándares internacionales y los principios comunes a una administración accesible a los menores. Este informe, así como la información obtenida a partir de las bases de datos de quejas del Defensor de los Niños, informarán la fase de consulta. Durante la fase de consulta se recopilarán pruebas dentro de un mismo marco de cohesión sobre la experiencia de los menores y de las familias a la hora de acceder a los servicios públicos, sobre las dificultades y las buenas prácticas con las que se han encontrado, y sobre cómo debería ser una administración accesible a los menores. Se espera que el informe final esté disponible el 31 de diciembre de 2014.

Letonia: en otoño de 2013 la Oficina del Ombudsman de la República de Letonia comenzó la puesta en marcha de su campaña informativa sobre tráfico de seres humanos. Los videoclips que han de componer la campaña deberían estar preparados para su visualización el Día Europeo contra la Trata de Seres Humanos en octubre de 2014.

Irlanda del Norte (Reino Unido): la Asamblea de Ombudsman y el Comisionado de Quejas de Irlanda del Norte ha casi completado su proyecto con el título “*Human Rights-Based Approach to the ombudsman work*” (“Un acercamiento al trabajo del ombudsman basado en los derechos humanos”). Ha desarrollado un programa de formación para el personal y ha redactado un manual sobre derechos humanos. Aunque originariamente el manual de derechos humanos tenía como destino exclusivamente una versión impresa, tras una reflexión el equipo del proyecto decidió que una versión interactiva en formato PDF constituiría una opción más adecuada para los usuarios. El archivo PDF podrá incluirse en vínculos internos y externos para garantizar a los usuarios una navegación sencilla. Esto permitiría también introducir actualizaciones de contenido de forma más fácil. Asimismo, se valoró poder disponer del manual sobre derechos humanos en dispositivos USB para facilitar su distribución entre las organizaciones miembro del IIO. El proyecto se prorrogó hasta el final de junio de 2014 para permitir la implementación de estas modificaciones.

REGIÓN AMÉRICA DEL NORTE

Toronto: el Ombudsman de la Ciudad de Toronto, que trabaja en una guía de evaluación para medir el impacto de las investigaciones del ombudsman, ha adoptado importantes medidas tendentes a la finalización del proyecto. Tras una exhaustiva revisión de la literatura, el equipo del proyecto diseñó una metodología de investigación cualitativa,

contrató expertos universitarios para llevar a cabo un trabajo de investigación de gran calidad, y está a punto de desarrollar la herramienta de evaluación. Los resultados finales deberían estar disponibles al final de 2014.

REGIÓN DE ASIA

Con el deseo de que la institución del ombudsman sea más popular y accesible, el Ombudsman del Punjab (Pakistán) se propone lanzar una campaña de concienciación pública en relación con los asuntos del ombudsman. El Ombudsman del Sindh (Pakistán) planea organizar seminarios sobre los derechos de las mujeres y de los niños. Ni el Ombudsman de Punjab ni el del Sindh han informado aún sobre el progreso de sus proyectos.

INVESTIGACIÓN

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

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

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

El proyecto actual está dedicado a la Región de Asia y tomará en consideración tanto las instituciones miembro del Instituto Internacional del Ombudsman como de la

Asociación Asiática de Ombudsman. Los principales expertos de la facultad de derecho de la Universidad de Viena, liderados por Gabriele Kucsko-Stadlmayer y Ursula Kriebaum, con el apoyo de dos científicos especializados, Philipp Janing y Thomas Eder, están actualmente desarrollando este exhaustivo proyecto.

Con ocasión de la celebración de la Conferencia Global de la Asociación Asiática de Ombudsman (*Asian Ombudsman Association*, AOA) en Seúl en el mes de julio de 2014, el Secretario General aprovechó la oportunidad para dar a conocer el proyecto. Numerosas instituciones decidieron contribuir con un proyecto tan valioso.

En las próximas semanas, los dos científicos se pondrán en contacto con estas instituciones de ombudsman y con otras instituciones, solicitándoles que cumplimenten el cuestionario que se les facilitará. Para hacer menos gravosa la labor de cumplimentar el cuestionario, los dos científicos han preestablecido respuestas en la medida en que han podido recabarlas de otras fuentes. El proyecto de estudio comparativo debería estar terminado el 30 de octubre de 2015.

RELACIONES EXTERIORES / COLABORACIONES

Banco Mundial

Tras la última reunión de la Junta Directiva en Nueva York en septiembre 2013, la Presidenta Beverley Wakem, junto con el asesor del IIO Peter Kostelka y el Secretario General Günther Kräuter, se reunieron con los representantes del Instituto del Banco Mundial (IBM). Las conversaciones fueron fructíferas, y la Presidenta pudo destacar el papel fundamental que las instituciones de ombudsman juegan en asuntos de especial interés para el IBM tales como la prestación de servicios públicos o la libertad de información.

Desde octubre de 2013 se han desarrollado constructivas y exitosas líneas de cooperación entre la Secretaría General y diversas unidades del Banco Mundial, incluyendo el Fondo Fiduciario Nórdico y los Programas del Instituto del Banco Mundial sobre Acceso a la Información y Responsabilidad Social.

El primer proyecto conjunto fue una mesa redonda sobre el papel de las oficinas de ombudsman en la promoción del buen gobierno y la prestación eficaz de servicios (*“The Role of Ombudsman Offices in Promoting Good Governance and Effective Service Delivery”*) celebrada en la sede central del Banco Mundial en Washington

DC el 25 de marzo de 2014. Más de 100 miembros del personal del Banco Mundial aceptaron la invitación cursada de forma conjunta por el Instituto del Banco Mundial, la Alianza Global para la Auditoría Social, el Fondo Fiduciario Nórdico y el IIO. El mensaje resultante de la mesa redonda, fuerte y unánime, fue que “*las instituciones de ombudsman tienen una creciente importancia para el Banco en su misión de construir gobiernos responsables, efectivos y con mayor participación ciudadana*”. El IIO estuvo representado en la mesa redonda por la Vicepresidenta Segunda, Diane Welborn, y por el Secretario General, Günther Kräuter. Se mantuvieron conversaciones sobre nuevas fórmulas de colaboración con la Práctica de la Auditoría Social tanto en el Instituto del Banco Mundial como con el Fondo Fiduciario Nórdico.

Teniendo en cuenta que el IBM participa en la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), una iniciativa internacional cuyos compromisos principales son lograr que los gobiernos sean más abiertos y responsables y promover la participación ciudadana, una segunda fórmula de cooperación entre el IBM y el IIO son los webinars sobre el papel del ombudsman y los gobiernos abiertos. Los webinars están destinados a una audiencia más amplia, es decir, puede acceder el personal del Banco Mundial, la sociedad civil, miembros del IIO, otras oficinas de ombudsman, y comunidades sin institución de ombudsman, incrementando así la visibilidad de esta institución.

El 16 de abril de 2014 se celebró el primer webinar, patrocinado de forma conjunta por el Banco Mundial, la Alianza para el Gobierno Abierto y el IIO. Peter Tyndall, Ombudsman de Irlanda, presentó en nombre del IIO la participación de su oficina en la Alianza para el Gobierno Abierto y los potenciales puntos de entrada para que las oficinas de ombudsman se unan a esa iniciativa. Tyndall ofreció una visión general sobre el concepto y la historia del ombudsman y del IIO, destacando el elevado nivel de compromiso del ombudsman con la promoción de un gobierno abierto, responsable, comprometido con los ciudadanos y con mejores servicios públicos. Las oficinas del ombudsman pueden desempeñar un papel fundamental en el orden del día de un gobierno abierto, contribuyendo al diálogo en las sociedades civiles y al plan de actuación de la AGA. Su papel de órganos de control les lleva a animar a los gobiernos a desarrollar ambiciosos planes de actuación, supervisando su puesta en marcha. Tras su reciente experiencia con la AGA, Tyndall habló sobre la contribución de su oficina al borrador del plan de actuación irlandés. La segunda exposición corrió a cargo de Tom Pegram, Director en funciones del Instituto para el Gobierno Global de la Universidad de Londres (*Institute of Global Governance, University College London*), especializado en el estudio de los ombudsman en materia de derechos humanos y su papel en la mejora de la responsabilidad política. Pegram abogó por el papel del ombudsman como intermediario de información, defensores del gobierno para la AGA, amplificadores de las buenas prácticas y convocantes y facilitadores de consensos. Al webinar asistieron representantes de oficinas de ombudsman, organizaciones de la sociedad civil y academias. Tras cada exposición, los participantes formularon a los

ponentes numerosas preguntas. Más de 80 personas procedentes de todas las regiones accedieron al webinar y participaron de forma activa en el debate. La sesión fue grabada y está disponible para todos los miembros del IIO a través de su página web.

El 27 de mayo de 2014 se celebró un segundo webinar sobre el papel de las instituciones de ombudsman en los gobiernos abiertos avanzados, organizado en español. El objetivo era debatir sobre las oportunidades que tienen las oficinas de ombudsman para participar en las AGA de sus respectivos países. Las instituciones de ombudsman, en su función de mediadores entre los ciudadanos y los gobiernos, ocupan un importante papel en la promoción de un gobierno abierto. El webinar abordó cuestiones relacionadas con el papel de las oficinas del ombudsman en los procesos AGA, así como los posibles puntos de entrada. El encargado de la presentación del webinar fue Renzo Lavin, Codirector de la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia de Argentina, Fernando Castañeda, de la oficina del Defensor del Pueblo de Perú, y Guillermo Bonilla, de la Defensoría del Pueblo de Costa Rica. En el webinar tomaron parte aproximadamente 50 participantes, procedentes principalmente de América Latina.

Además, la Secretaría facilitó la asistencia de personal del Banco Mundial a las conferencias del ombudsman. Un representante del Programa de Acceso a la Información asistió a la Cumbre de Ombudsman Africanos bajo la lema de “Potenciando el buen gobierno en África a través del papel del ombudsman” (*“Strengthening Good Governance in Africa through the Role of the Ombudsman”*), celebrada los días 25 y 26 de febrero de 2014 en Johannesburgo (Sudáfrica), y organizada por el Centro Africano de Investigación del Ombudsman y la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA).

El IIO está muy satisfecho de haber profundizado en las relaciones con el Banco Mundial, y pretende continuar desarrollando nuevos proyectos conjuntos, como los proyectos de investigación financiados por el Fondo Fiduciario Nórdico.

Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC)

Del 12 al 14 de marzo de 2014 se celebró en Ginebra la 27ª Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción de los Derechos Humanos (CIC). El Abogado Lawrence Mushwana, anterior Protector Público de Sudáfrica y actual Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de Sudáfrica, fue nombrado presidente del Comité.

El Vicepresidente Primero del IIO, John Walters, y el Secretario General Günther Kräuter asistieron a la 27ª reunión, aprovechando esta oportunidad para reunirse con el Presidente del CIC y continuar las conversaciones sobre posibles fórmulas para seguir fortaleciendo las relaciones entre el CIC y el IIO. Como antiguo ombudsman, Mushwana mantuvo una opinión positiva sobre una colaboración más estrecha en un futuro próximo, y habló a favor de la firma de un Memorándum de Entendimiento.

Todo el proceso de conversaciones sobre un posible Memorándum de Entendimiento entre el CIC y el IIO se inició a principios de 2013, cuando Peter Kostelka se dirigió al CIC interesando una reunión con su presidente durante su Reunión Anual en Ginebra. La reunión se celebró el 7 de mayo de 2013, con la anterior presidenta, con la Sra. Cohen, y con el Sr. Adamson. La idea del Memorándum de Entendimiento fue aceptada por todos, encomendándose a Cohen la dirección del proceso. El Vicepresidente Primero del IIO, John Walters, se reunió así con la Sra. Cohen y con el Sr. Mushwana en el mes de octubre de 2013 en Ghana para continuar las conversaciones. Se acordó entonces que las conversaciones continuarían en la reunión del CIC en marzo de 2014. La Junta del CIC instó al Presidente del CIC a continuar su colaboración con el IIO para conseguir presentar un borrador de Memorándum de Entendimiento en la siguiente reunión de la Junta del CIC en Ginebra. En estrecha colaboración con la Secretaría General del IIO y tras consulta con su Presidenta Wakem y con su Vicepresidente Primero Walters, la oficina del Presidente del CIC confeccionó un primer borrador de un posible Memorándum de Entendimiento.

Este borrador fue presentado ante la Oficina del CIC en su reunión de Johannesburgo (16-17 de octubre de 2014). Durante esta reunión, el Presidente del CIC, Lawrence Mushwana, informó también a la Oficina del CIC de que la Junta Directiva del IIO celebraría su reunión anual a finales de octubre, y de que el borrador de Memorándum de Entendimiento sería parte del orden del día de esta reunión. La oficina del Presidente del CIC manifestó su deseo de que la Junta Directiva del IIO aprobara el Memorándum de Entendimiento en su reunión de octubre y de que en la 28ª Reunión Anual del CIC en Ginebra en marzo de 2015 se celebrara la ceremonia de firma.

Consejo Económico y Social de Naciones Unidas

El Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC) es uno de los seis órganos principales de Naciones Unidas definido por el Acta Constitutiva de Naciones Unidas. En mayo de 2013 el IIO presentó solicitud para constituirse en miembro consultivo del ECOSOC, lo que no solo permitirá acceder al ECOSOC, sino también a múltiples organismos subsidiarios, a los mecanismos de derechos humanos de Naciones Unidas, y a las conferencias. La solicitud fue seleccionada por la sección de ONG para su análisis en la sesión del Comité de marzo de 2014. El Comité del ECOSOC está convocado para valorar la solicitud en 2015. Teniendo en cuenta que las recomendaciones del Comité se revisan por el ECOSOC en julio de cada año, la decisión sobre la solicitud del IIO se espera para el verano de 2015.

Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)

En el mes de febrero de 2013, el desaparecido Edgardo José Bistoletti (Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina) fue elegido por la Junta del IIO como representante latinoamericano del IIO en la Región de Caribe & América Latina. Debido a su inesperado fallecimiento, solo prestó servicios en la Junta del IIO por un breve periodo de tiempo, durante el cual promovió activamente la institución del IIO y su trabajo ante sus colegas en América Latina, con el objetivo de construir vínculos sólidos entre el IIO y la comunidad de defensores del pueblo de América Latina.

Fue fruto del ambicioso compromiso de Bistoletti que el IIO estableció vínculos más estrechos con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). El ILO es una organización no gubernamental que actualmente agrupa a un total de 72 miembros de todo el mundo. La afiliación está abierta a cualquier persona interesada en la promoción del concepto de defensoría del pueblo en América Latina.

Los días 13 y 14 de noviembre de 2013, el ILO celebró su 30 aniversario organizando un Coloquio Internacional seguido por su Asamblea General anual. La Presidenta Regional del IIO y Ombudsman de Trinidad y Tobago, Lynette Stephenson, la Ombudsman de Curasao y Presidenta de la Asociación Caribeña de Ombudsman, Alba Martijn, y el miembro de la Junta Directiva del IIO y Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Edgardo Bistoletti, asistieron a este evento celebrado en la Universidad Autónoma Metropolitana de la Ciudad de México, aprovechando la oportunidad de fomentar la cooperación entre homólogos caribeños y latinoamericanos. Defensorías del Pueblo de Argentina, Colombia, Venezuela y México, y varios defensores del pueblo universitarios, tomaron parte en el coloquio internacional y en la Asamblea General. La Presidenta Regional del IIO, Lynette Stephenson, habló en nombre del IIO. Una de las subvenciones regionales conferidas a la Región del IIO de Caribe & América Latina

fue destinada a ofrecer servicios de traducción e interpretación durante el evento, gracias a lo cual pudo garantizarse una conversación fluida entre angloparlantes e hispanohablantes. La Secretaría General del IIO también estuvo representada, y el evento proporcionó una oportunidad excelente para presentar el IIO y su trabajo ante los representantes de los Defensores del Pueblo de América Latina y para explicar con más detalle los requisitos y procesos para unirse al IIO como miembro.

Como continuación de la reunión de México, el IIO programó una Reunión de la Asamblea General que se celebró en Santiago de Cali, Colombia, en el mes de agosto de 2014, a la que asistió la Presidenta Regional del IIO, Lynette Stephenson, y la Ombudsman de Curasao y Presidenta de la Asociación Caribeña de Ombudsman, Alba Martijn. Una vez más, parte de la subvención regional del IIO fue destinada a servicios de traducción e interpretación. Las conversaciones con los representantes del IIO en esta reunión culminaron con la decisión de que, con el fin de fortalecer el papel de las oficinas del ombudsman en Caribe y América Latina, el IIO animará a aquellas instituciones que no sean miembros del IIO a presentar su candidatura según las directrices estatutarias contenidas en los estatutos del IIO. La Presidenta Regional Stephenson recordó a los delegados que “la unión hace la fuerza” y que forjar una alianza con el IIO generará apoyos y creará un vínculo entre las defensorías del pueblo de Caribe y América Latina y las instituciones del IIO.

Participación del IIO en eventos internacionales

CONFERENCIA DE LA AOA

El anterior tesorero del IIO y Ombudsman de Hong Kong, Alan Lai, representó al IIO en la 13ª Conferencia Bienal de la Asociación Asiática del Ombudsman (Asian Ombudsman Association, AOA), organizada por la Organización de Inspección General de Irán y celebrada en Teherán en el mes de octubre de 2013.

Bajo el título “*Unity for a new approach*” (“Unidad para un nuevo enfoque”), en la conferencia se abordaron temas entre los que cabe mencionar los requisitos y estándares para promocionar la eficiencia y eficacia de las oficinas de ombudsman, cómo reforzar la responsabilidad de los ombudsman en la sociedad y promover la ética como una herramienta a aplicar por éstos. Además de este tema importante e interesante, el evento bianual de la AOA brindó una nueva oportunidad de reunión entre los jefes de la Asociación Asiática del Ombudsman y sus homólogos no asiáticos.

KING'S COLLEGE DE LONDRES

La Dickson Poon School of Law del King's College de Londres invitó a un representante del IIO a un taller de trabajo sobre control parlamentario eficaz en materia de derechos humanos que se desarrolló en Londres en el mes de noviembre de 2013. El Secretario General del IIO, Günther Kräuter, tuvo el honor de aceptar esta invitación y representó al IIO en este taller de trabajo de alto nivel que reunió a los expertos más importantes de EE.UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Irlanda y otras jurisdicciones.

El objetivo del taller de trabajo era identificar las mejores prácticas en control parlamentario en materia de derechos humanos, e identificar medidas prácticas para mejorar la eficacia. El Secretario General del IIO agradeció haber tenido la oportunidad de contribuir al debate aportando la experiencia y los conocimientos del IIO en este campo.

El King's College de Londres elaboró un documento de conclusiones sobre este taller de trabajo de alto nivel que fue presentado en un evento paralelo con la Unión Interparlamentaria durante la sesión del Consejo de Derechos Humanos celebrada en Ginebra en junio de 2014. La Secretaría del IIO puso a disposición de todos los miembros este documento a través del boletín semanal del IIO.

ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO (AGA)

La Vicepresidenta Segunda del IIO, Diane Welborn, y el Secretario General, Günther Kräuter, aprovecharon la oportunidad de su viaje a la sede del Banco Mundial en Washington DC para reunirse con representantes de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). La reunión fue una ocasión excelente para debatir posibles formas de colaboración y para hablar sobre el papel del ombudsman en el orden del día de un gobierno abierto.

La AGA es una iniciativa internacional cuyos principales compromisos son hacer que los gobiernos sean más abiertos y responsables, y mejorar la participación ciudadana. El gran compromiso de los defensores del pueblo con la promoción de un gobierno abierto y responsable, y con la mejora de los servicios públicos, muestra que las oficinas de ombudsman pueden desempeñar un papel fundamental en las agendas de gobierno abierto de sus respectivos países y que puede contribuir al diálogo con la sociedad civil y al plan de actuación de la AGA.

La reunión regional europea de la Alianza para el Gobierno Abierto se celebró en Dublín entre los días 8 y 9 de mayo de 2014. El laboratorio de ideas para acciones de cambio social ("*Think-Tank for Action on Social Change*") organizó una mesa

redonda sobre la experiencia de los países nórdicos en gobierno y ciudadanía en las democracias abiertas (*“Governing and Citizenship in Open Democracies”*); la embajada de los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia) en Dublín y el IIO colaboraron ofreciendo un elenco de ponentes que debatieron sobre los modelos nórdicos de gobierno abierto y transparente. El Ombudsman de Irlanda, Peter Tyndall, y la Ombudsman de Suecia, Elisabet Fura, ambos miembros de la Junta del IIO, participaron en la mesa y presentaron las contribuciones de sus respectivas oficinas a los planes de acción de la AGA.

JUNTA DIRECTIVA

Comité Ejecutivo / Tesorero

En enero de 2014, el Tesorero del IIO Alan Lai comunicó al Comité Ejecutivo del IIO la finalización de su mandato como Ombudsman de Hong Kong, y su consiguiente renuncia a su cargo como Tesorero y miembro de la Junta Directiva del IIO. Sus servicios como miembro del Comité Ejecutivo y de la Junta del IIO terminaron el 31 de marzo de 2014. La Secretaría General del IIO quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer, en nombre de la Junta Directiva del IIO, la extraordinaria contribución y el compromiso mostrado por Sr. Lai. Gracias a su aptitud y constante disponibilidad, la situación financiera del IIO tiene una base sólida, y está en su mejor momento; tanto la Junta Directiva como la Secretaría General echarán de menos su experiencia y consejos.

Lamentablemente, Lai no pudo finalizar su mandato como miembro del Comité Ejecutivo, y, teniendo en cuenta que el cargo de Tesorero no solo es un cargo vital para el funcionamiento del IIO, sino que además es un cargo expresamente exigido por la Ley de Asociaciones de Austria, la Junta Directiva del IIO hubo de organizar la sucesión de Lai antes de su siguiente reunión. Al amparo de los Estatutos del IIO (artículos 13.5, 19.6 y 19.11), toda vacante surgida en el periodo entre Asambleas Generales habrá de ser cubierta por la Junta del IIO. Teniendo en cuenta que únicamente los miembros de la Junta pueden optar al cargo de funcionario del IIO (a saber, Presidente, Vicepresidentes Primero y Segundo, y Tesorero), el Comité Ejecutivo, tras el oportuno debate, propuso el nombramiento de Chris Field como sucesor del Sr. Lai en el cargo de Tesorero del IIO. El Ombudsman de Australia Occidental, Chris Field, representa a la misma región que Alan Lai (Asia Austral & Pacífico), y la Junta aprobó por unanimidad la propuesta, toda vez que la activa participación de Field en los asuntos del IIO y en los eventos de la Junta dejan claro su nivel de compromiso y le acreditan como un candidato idóneo

para el cargo. Así, Chris Field fue nombrado Tesorero del IIO hasta la celebración de las siguientes elecciones a funcionarios del IIO.

Región de Asia Austral & Pacífico

La renuncia del Ombudsman de Hong Kong, Alan Lai, también dejó una vacante entre los tres directores de la Región de Asia Austral & Pacífico que había de cubrirse. Además, la Región perdió a su Presidente en el momento en que Chris Field, Ombudsman de Australia Occidental, fue nombrado para el cargo de Tesorero del IIO en marzo de 2014.

En el curso de la reunión de la Junta Regional celebrada en el mes de abril de 2014, la Región de Asia Austral & Pacífico nombró por unanimidad a Colin Neave, Ombudsman de la Commonwealth (Australia) como nuevo presidente. Neave sustituyó a Field con efectos inmediatos.

Neave fue elegido Ombudsman de la Commonwealth en agosto de 2012, para un periodo de cinco años. Con anterioridad, había ocupado posiciones de liderazgo en sectores públicos de distintas jurisdicciones relacionados con el consumo y con la administración pública. Entre muchos otros, ocupó el cargo de Presidente del Consejo Consultivo de la Commonwealth en materia de Consumo (*Commonwealth Consumer Affairs Advisory Council*) y fue jefe de la Oficina del Ombudsman de Servicios Financieros y del Ombudsman Sector Bancario de Australia. Su dilatada experiencia en el ámbito de la administración pública y en la resolución de quejas supondrá una sólida base para su trabajo como Presidente Regional y miembro de la Junta Directiva del IIO.

Región de Caribe & América Latina

La noticia del fallecimiento en abril de 2014 del Dr. Edgardo José Bistoletti, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina) y estimado miembro de la Junta Directiva del IIO, tras una corta enfermedad, generó una enorme conmoción y tristeza.

En el mes de febrero de 2013, el desaparecido Bistoletti fue nombrado miembro de la Junta del IIO como representante latinoamericano de la Región de Caribe & América Latina del IIO. Lamentablemente, la Junta Directiva del IIO solo pudo disfrutar con su presencia durante un breve periodo de tiempo, suficiente para ver que estaba profundamente comprometido con el concepto de ombudsman y con la promoción y protección de los derechos humanos.

Durante su labor como miembro de la Junta del IIO, difundió con gran ambición por toda América Latina el mensaje del IIO y su labor, con el objetivo de forjar sólidas alianzas entre el IIO y sus colegas en el continente latinoamericano. Los frutos de su labor serán presentados próximamente, cuando la Junta del IIO analice el importante número de solicitudes de afiliación presentadas procedentes de las instituciones de América Latina y firme oficialmente un Memorándum de Entendimiento con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman en octubre de 2014.

Quienes conocieron a Edgardo le recordarán como un ponente de gran entusiasmo; la Junta Directiva del IIO valoró de forma muy positiva su carácter abierto y afable, su profesionalidad y sus consejos, que siempre contribuían al debate con gran ingenio y sabiduría. Su muerte ha supuesto una enorme pérdida para el IIO y para la comunidad internacional de ombudsman en general. Lo echaremos mucho de menos.

Región de Europa

La Región de Europa del IIO también ha sufrido cambios dentro de su equipo de directores de la Junta del IIO. En diciembre de 2013 Alex Brenninkmeijer dejó su cargo de ombudsman de Países Bajos para convertirse en miembro del Tribunal de Cuentas Europeo. Como consecuencia, Brenninkmeijer renunció a su cargo de Presidente Regional Europeo, dejando vacante uno de los puestos de director europeo de la Junta Directiva del IIO.

En una de sus reuniones regionales, los directores europeos decidieron que la mejor opción para cubrir esta vacante sería la celebración de una votación electrónica, con preferencia sobre una votación por correo; una consulta entre los miembros europeos mostró el apoyo a este procedimiento. Así, la región celebró su primera votación electrónica, e Igli Totozani, Defensor del Pueblo de Albania, fue elegido para cubrir la vacante de uno de los directores europeos.

Teniendo en cuenta que la Región de Europa nombra siete directores, cinco de los cuales prestarán sus servicios como miembros de la Junta Directiva del IIO, la Región confirmó que Totozani prestará sus servicios como uno de los siete directores de Europa, y que Catherine De Bruecker, Ombudsman Federal de Bélgica, sucederá a Brenninkmeijer como uno de los cinco miembros de la Junta Directiva del IIO.

Tras esta primera ronda de elecciones, la Secretaría General asistió a la Región en la celebración de una segunda votación electrónica tendente a confirmar el nombramiento de Peter Tyndall, Ombudsman de Irlanda, como Presidente de la Región de Europa. La Secretaría General tuvo el honor de colaborar con la región y Peter Tyndall fue confirmado como Presidente Regional de la Región de Europa en agosto de 2014.

PLAN ESTRATÉGICO DEL IIO

Introducción

En el marco de la 10ª Conferencia Mundial del IIO celebrada en Wellington en 2012, la Junta del IIO acordó el desarrollo de un plan estratégico a largo plazo para la organización. En estrecha colaboración con el anterior Vicepresidente del IIO, Thomas Frawley, la Secretaría elaboró un breve cuestionario con el fin de obtener un mayor conocimiento de las opiniones de los miembros sobre las actividades que actualmente desarrolla el IIO y su actuación. Con la ayuda de sus miembros afiliados, los cuestionarios remitidos ofrecieron información sobre las necesidades actuales de los miembros, que fueron debatidas con posterioridad durante la reunión de mitad de periodo de la Junta celebrada en Viena en abril de 2013.

En su reunión ordinaria anual que tuvo lugar en Nueva York en el mes de septiembre de 2013, la Junta continuó su debate y pudo identificar cuatro prioridades básicas para un plan estratégico a largo plazo del Instituto y para su desarrollo futuro. La Junta decidió dar prioridad a (1) la expansión de la afiliación, (2) el aumento de la oferta de cursos de formación del IIO, (3) el mantenimiento de la buena situación económica actual del IIO, y (4) la revisión de la política de comunicación y publicaciones del Instituto.

Bajo el sólido liderazgo de la Presidenta del IIO, Dame Beverly Wakem, la Junta Directiva del IIO elaborará un primer borrador del plan estratégico en torno a estas cuatro prioridades clave, que será presentado ante la Asamblea General en su próxima reunión en 2016.

Reforma electoral

Las demandas de una reforma de las normas electorales, especialmente en lo que respecta a la elección del Comité Ejecutivo del IIO (es decir, a sus funcionarios) fue ya un clamor en la Asamblea General de Wellington 2012. Como consecuencia, la Junta del IIO nombró un Subcomité de Normas Electorales, presidido por el Presidente de la Región de Europa y Ombudsman de Irlanda, Peter Tyndall, subcomité al que encomendó las tareas de evaluar el proceso electoral del IIO y de diseñar un procedimiento electoral más democrático y universal.

En el mes de septiembre de 2013, la Junta respaldó el borrador presentado por el presidente del Subcomité, Peter Tyndall, y acordó continuar con el enfoque propuesto de una reforma electoral orientada al desarrollo de un sistema de votación electrónica directa por parte de todos los miembros con derecho a voto para la elección de los

funcionarios del IIO (Presidente, Vicepresidentes Primero y Segundo, y Tesorero). La Junta acordó que el Subcomité de Normas Electorales permaneciera en su cargo, incluyendo en él a la totalidad de los Presidentes Regionales, bajo la presidencia de Peter Tyndall.

La Junta encargó a este Subcomité un estudio en profundidad sobre cómo poder poner en marcha esa reforma electoral. Este borrador más detallado describirá las prácticas, tratará de encontrar posibles soluciones para asuntos técnicos, y será redactado desde la experiencia de la Región de Europa del IIO, que utilizó por primera vez la votación electrónica para cubrir el puesto vacante de uno de sus Directores, ofreciéndose a informar al Subcomité sobre la experiencia adquirida durante esta votación electrónica. Posteriormente, el Subcomité presentará a la Junta para su aprobación una propuesta más detallada.

Estrategia de comunicación y publicaciones

Una de las prioridades básicas sobre las que ha de asentarse el plan estratégico a largo plazo del IIO ha de ser una estrategia de comunicación y publicaciones revisada. La Junta Directiva decidió escuchar la experiencia de sus miembros e invitó a los especialistas en comunicaciones de las oficinas miembro a participar en un grupo de trabajo cuyo objeto fue evaluar y destacar una posible estrategia de comunicaciones y publicaciones científicas para el IIO.

Tras la oportuna convocatoria, diez instituciones miembro, a saber, el Ombudsman Parlamentario de Suecia, el Ombudsman de Trinidad y Tobago, el Control Yuan de Taiwán, la Oficina del Protector Público de Sudáfrica, la Comisión de Justicia Administrativa de Kenia, la Oficina del Ombudsman de Alberta y el Ombudsman de Quebec (ambos de Canadá), así como la Oficina del Ombudsman de Queensland (Australia) y el Ombudsman de Servicios Públicos de Gales (Reino Unido), nombraron a sus especialistas en comunicaciones como miembros de este grupo de trabajo del IIO.

En junio de 2014 siete de los especialistas así nombrados acudieron a la sede de la Secretaría General en Viena para poder asistir a un taller de trabajo de dos días de duración presidido por Peter Kostelka, anterior Secretario General del IIO y actual asesor de su Junta Directiva. Gracias a esta reunión en Viena, los participantes tuvieron la oportunidad de conocer de forma más detallada el IIO y su trabajo, así como de ofrecer su apoyo y experiencia, y de debatir con mayor profundidad los aspectos básicos de la infraestructura existente del IIO.

El grupo de trabajo del IIO decidió que los objetivos clave de la estrategia de comunicación y publicaciones del IIO a largo plazo debían ser la **visibilidad** (es decir incrementar la visibilidad del IIO y de su trabajo, y mejorar el conocimiento del concepto de ombudsman), el **intercambio** (es decir fomentar y promover la comunicación, la cooperación y el intercambio de experiencias entre los miembros del IIO y sus colaboradores externos como por ejemplo las instituciones no miembro, las asociaciones con fines similares u organizaciones internacionales) y la **investigación** (es decir impulsar y apoyar la investigación y el estudio de aspectos relacionados con el ombudsman y recabar y divulgar los datos derivados de las investigaciones tanto entre los miembros como entre el público en general).

Tras la reunión celebrada en Viena se redactó un informe resumiendo los resultados de este taller de trabajo. La totalidad de las actuaciones propuestas en este primer informe están presididas por los principios de **visibilidad** (las actuaciones sugeridas tienden a aumentar la visibilidad del IIO), **sostenibilidad** (la puesta en marcha y el mantenimiento de las actuaciones sugeridas han de ser viables con los recursos disponibles), **consistencia** (las actuaciones propuestas han de desarrollarse de forma regular) y **calidad** (las actuaciones sugeridas deben mantener un cierto nivel y calidad). El informe será remitido a la Junta del IIO para su información y debate sobre ulteriores acciones a adoptar.

Establecimiento de una institución de ombudsman en Chile

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) solicitó la ayuda del IIO en relación con el posible establecimiento de una institución de ombudsman en Chile, toda vez que este es el único país de América Latina en el que no existe una institución que represente a aquellos que no tienen voz.

En estrecha colaboración con el desaparecido Dr. Bistoletti y su personal, el Comité Ejecutivo del IIO redactó una carta de apoyo en nombre del IIO, reiterando la necesidad y la importancia de establecer una institución de defensoría del pueblo, que resultaría de gran valor para el pueblo de Chile y redundaría en su beneficio. La carta de apoyo enfatizó el hecho de que el establecimiento de una institución de ombudsman no puede ni debe verse como instrumento de ningún partido político, sino más bien como un elemento esencial de todo sistema político democrático moderno y eficaz. Finalmente, el IIO ofreció su apoyo y experiencia en el marco de sus facultades, destacando una vez más el hecho de que el establecimiento de una institución de ombudsman supondría una mejora significativa de la vida democrática de todos y cada uno de los habitantes de Chile.

En respuesta a esta carta de apoyo, en junio de 2013 el IIO recibió una carta del Gabinete Ministro de Chile confirmando que el programa de gobierno promulgado establece claramente que el país necesita progresar en el estudio de la creación de una institución de ombudsman. Posteriormente, la el Gabinete Ministro informó al IIO de que el proyecto de reforma constitucional tendente a la creación de una defensoría del pueblo ha avanzado de forma significativa. El Gabinete Ministro recibió el encargo de analizar las instituciones de ombudsman existentes o sus equivalentes; ya se han establecido estrechos vínculos con las instituciones de ombudsman y asociaciones análogas, y se ha planificado continuar con las visitas in situ, como las que se realizarán a la Oficina del Defensor del Pueblo de Perú, con el fin de ampliar sus conocimientos sobre los programas existentes de defensorías del pueblo.

Crisis Ucraniana

En febrero de 2014, Valeriya Lutkovska, Comisionada Parlamentaria para los Derechos Humanos de Ucrania, informó sobre violaciones de los derechos humanos y de las libertades fundamentales durante los sucesos ocurridos en Ucrania, y manifestó su profunda preocupación por la creciente presión y el impacto de estos actos de violencia tan trágicos y sin precedentes (hasta la fecha), que, hasta el día de hoy, se han traducido

en un importante número de víctimas y en violaciones masivas de los derechos humanos. En estos tiempos tan oscuros y desesperados, la comunidad europea de ombudsmán y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos han mostrado su apoyo activo a sus colegas en Ucrania.

Durante una reunión de la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, a la que acudieron varios miembros del IIO, así como su Secretario General, se abordó la situación de los derechos humanos en Ucrania, elaborándose con ocasión de la Reunión de la Asamblea General del CIC en Ginebra en el mes de marzo de 2014 una declaración en la que las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos llamaban a la comunidad internacional a comprometerse y apoyar al Comisionado Parlamentario para los Derechos Humanos de Ucrania en su labor de garantizar la exigencia de responsabilidad a todos los que violen los derechos humanos, y, en especial, el derecho a la vida.

Irena Lipowicz, Defensora de los Derechos Humanos de Polonia y miembro de la Junta Directiva del IIO, hizo un llamamiento a la solidaridad, destacando la importancia y necesidad de tal apoyo en la lucha por la libertad cuando los derechos humanos de los ciudadanos son objeto de brutales violaciones durante semanas o incluso meses. Lipowicz se dirigió una vez más a los miembros europeos del IIO en su Asamblea General celebrada en Tallin, llamando su atención sobre los ciudadanos ucranianos desplazados y obligados a buscar refugio en otros países. Lipowicz instó a todos los ombudsmán de Europa a elevar la cuestión de la creciente crisis humanitaria derivada del conflicto en Ucrania ante sus parlamentos nacionales, y la Región de Europa del IIO ha solicitado ayuda urgente para las personas desplazadas dentro de Ucrania.

Secuestro de niñas en Nigeria

Tras las inquietantes noticias sobre el secuestro de unas niñas nigerianas por parte del grupo radical islámico Boko Haram, la Defensora del Pueblo de España, Soledad Becerril, se puso en contacto con diversas organizaciones internacionales de derechos humanos, que confirmaron que estaban analizando la posibilidad de actuar de forma conjunta para ayudar a liberar a las niñas secuestradas.

Soledad Becerril envió a sus colegas una carta urgiéndoles a informar sobre estos eventos, y urgiendo a la comunidad internacional y al gobierno de Nigeria a poner fin a esta situación y a dejar que las niñas vuelvan con sus familias, tal y como predica el eslogan de la campaña internacional, “*Bring Back Our Girls*” (“Devolvednos a nuestras niñas”).

En su condición de Institución Nacional de Derechos Humanos, la oficina de la Defensora del Pueblo considera que no puede permanecer impasible, y quiere centrar su voz y sus esfuerzos en lograr que la comunidad internacional de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y de defensores del pueblo colaboren para garantizar la liberación inmediata de las niñas.

El secretario ejecutivo de la Comisión de Derechos Humanos de Nigeria, Bem Angwe, el presidente de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), Abdelaziz Benzakour, la Presidenta del Instituto Internacional de Ombudsman (IIO), Dame Beverley A. Wakem, y el presidente del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC), Lawrence Mushwana, agradecieron a la Sra. Becerril su preocupación e iniciativa, y destacaron la importancia de condenar estos actos en sus respectivos foros internacionales.

El IIO contribuyó a esta iniciativa manifestando su profunda preocupación por el terrible secuestro de más de 200 niñas estudiantes en Nigeria. Como única organización global que une a las instituciones de ombudsman (muchas de las cuales son también Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en sus respectivos países), el IIO reprueba todo tipo de ataques contra los derechos humanos y a las libertades fundamentales. En nombre de todos sus miembros, ha destacado que sus pensamientos están con las niñas y sus familias, y ha condenado este flagrante abuso de los derechos humanos. El IIO ha ofrecido su apoyo a todos los esfuerzos e iniciativas por lograr la liberación de las niñas y su vuelta, sanas y salvas, a sus familias.

NOTICIAS DE LAS REGIONES¹

Región de África

Durante el año, la oficina del **Ombudsman de Botswana** logró incrementar el acceso a los servicios del ombudsman gracias a la apertura de dos sedes adicionales en el país, lo que eleva el número de oficinas a un total de cuatro. La oficina estableció también una Unidad de Educación Pública con el fin de apoyar la participación y la educación pública durante el mandato de la oficina, mejorando al mismo tiempo el nivel de concienciación. Entre los principales retos cabe destacar la elevada ratio investigador/caso, que se sitúa en aproximadamente 65 casos por investigador, en comparación con el punto de referencia internacional, que oscila entre los 25 y los 30 casos. La rotación de personal se incrementó asimismo en un 16,6%, siendo tres los funcionarios que dejaron la oficina. Se trata de una cifra elevada para una oficina de su tamaño, y ha supuesto un empeoramiento de la elevada ratio investigador/caso antes mencionada. Durante el periodo de análisis, el Gabinete Ejecutivo del Gobierno aprobó una modificación de un Proyecto de Ley de Ombudsman. La reforma de la Ley de Ombudsman N°5 de 1995 tiene por objeto ampliar el mandato del ombudsman. La oficina del Ombudsman de Botswana se convertirá en una institución híbrida, con competencias en materia de derechos humanos. En lo que se refiere a formación, han reseñado que resultaría muy adecuado para su oficina abordar aspectos tales como investigaciones eficientes, redacción de informes o métodos de resolución alternativa de conflictos (mediación, arbitraje, etc.). En lo que respecta a investigaciones sobre los estudios emprendidos en las regiones o en el país, se sugirió un estudio comparativo sobre los aspectos que afectan a la eficacia de las instituciones de ombudsman en África.

Los logros más importantes de los que ha informado el **Ombudsman de Burkina Faso** durante el curso del año incluyeron sesiones celebradas en las oficinas regionales entre julio y septiembre para fomentar un mayor conocimiento de la institución. En lo que se refiere a formación, se realizó una visita de estudio a la institución del Ombudsman de Quebec (Canadá) para aprender de ellos las mejores prácticas en la gestión de casos. En octubre de 2013 se desarrolló una actividad tendente a incrementar la capacidad relacionada con la incorporación del concepto del género al análisis de las quejas de los ciudadanos. En noviembre de 2013 el Ombudsman de Burkina Faso organizó un taller de trabajo de información y formación bajo el título “*Mediation, Justice and Conflict Resolution*” (“Mediación, justicia y resolución de conflictos”). El evento reunió a representantes de diversas entidades que trabajan en el campo de la mediación, la conciliación y la justicia. Los jefes de las tribus que utilizan la mediación como parte de su papel tradicional de líderes de las comunidades también asistieron a la reunión. En diciembre de 2013, el Ombudsman de Burkina Faso recibió al Protector de los Ciudadanos de Quebec. En relación con esta visita, se organizó una sesión formativa

para los empelados del Ombudsman de Burkina Faso, y otra para los funcionarios públicos de las instituciones gubernamentales que trabajan en el campo de la gestión de quejas en Burkina Faso.

Fatou Njie Jallow ha sido nombrada recientemente **Ombudsman de Gambia**. La oficina del ombudsman cuenta con 34 programas informativos en la televisión, en inglés y en las seis principales lenguas locales, que versan sobre el papel y las funciones de la oficina del ombudsman. La tasa de éxito del ombudsman en cuanto al cumplimiento de sus recomendaciones por parte de las instituciones correspondientes ha sido del 100%. En lo que respecta a buenas prácticas, la oficina ha estado organizando talleres formativos institucionales, y los talleres comunitarios han funcionado bien. La estrategia ha mejorado el grado de concienciación. Durante el periodo objeto de informe, también se han venido utilizando programas de radio como una importante herramienta de participación.

La principal actividad desarrollada por la **Comisión de Justicia Administrativa (Ombudsman) de Kenia** ha sido la gestión de quejas para reconducir una mala administración. A tal fin, la Comisión ha gestionado un total de 18.257 quejas, 11.253 de las cuales han sido resueltas. La Comisión amplió sus programas de difusión con el fin de mejorar la accesibilidad y la visibilidad. Una de las principales estrategias seguidas por la Comisión fue el programa de difusión conocido como “*County Visits*” (“Visitas de los Condados”). Con tales visitas se buscaba también mejorar la concienciación administrativa de los funcionarios públicos, como mecanismo de mejora de la prestación de servicios. Durante el periodo cubierto por el informe, la Comisión visitó un total de diez condados de Kenia. Además, la Comisión llevó a cabo varias inspecciones durante las visitas para valorar el grado de cumplimiento de los estándares de servicio en diversas oficinas públicas. Sobre la base de las conclusiones de las inspecciones, la Comisión diseñó diversas estrategias de intervención para reconducir los fallos detectados en los servicios prestados por las instituciones públicas. Al amparo de la Constitución y de su ley habilitadora, la Comisión elaboró ocho dictámenes consultivos sobre ciertos aspectos relacionados con la administración pública. Los dictámenes fueron ampliamente difundidos a través de los medios de comunicación. Algunos de ellos constituyeron las bases de actuación del ejecutivo, y otros sirvieron de fundamento al ejercicio de determinadas acciones ante los tribunales. La Comisión organizó con éxito la 2ª Conferencia Anual de las Instituciones de Control Constitucional y Legal de Kenia. La Conferencia tuvo como objetivo principal valorar los progresos en el desarrollo de la Constitución y compartir éxitos y retos en el ejercicio de sus respectivos mandatos. En la Conferencia se abordó un amplio abanico de asuntos, incluyendo descentralización, derechos humanos, liderazgo e integridad, gobierno, y colaboraciones y asociaciones.

Mauricio lleva contando con una institución de ombudsman durante los últimos cuarenta y cinco años, siendo el segundo país de África, tras Tanzania, en establecer una oficina de ombudsman en el año 1969. Durante el periodo objeto de este informe, la oficina del **Ombudsman de Mauricio** no informó de evento significativo alguno al margen de los asuntos habituales. Sin embargo, destacó su esperanza de que en el año 2015 los detenidos conducidos a prisiones de alta seguridad, y, en especial, los delincuentes reincidentes y los habituales, reciban un trato humanitario. En cuanto a las mejores prácticas, han mantenido su presión para que ministerios, autoridades y otros organismos sometidos a su mandato den una pronta respuesta a sus consultas.

Mali está saliendo de una situación política inestable. Sin embargo, el gobierno se ha esforzado por garantizar que la oficina del **Ombudsman de Mali** cuente con el debido respaldo. El ombudsman, recientemente nombrado, es Baba Akhib Haidara. La oficina comenzó una investigación sobre la organización del proceso democrático en Mali. Además, el ombudsman celebró el Día Universal de la Infancia, en apoyo a los derechos de los niños, y presentó ante el presidente de la República y ante el presidente de la Asamblea Nacional sus informes anuales para los años 2012 y 2013.

La oficina del **Ombudsman de Namibia** investigó los retrasos sistémicos en la elaboración de recursos, revisando registros de procedimientos para su presentación ante el Tribunal Supremo por parte de los secretarios de los tribunales en diferentes sedes judiciales. La investigación finalizó con un informe especial titulado “*Is this Justice*” (“Es esto justicia”), en el que se describe un caso en el que el ombudsman asistió a una persona que cumplió una pena privativa de libertad superior a la impuesta y reclamó los daños ocasionados. Las quejas de 2013 sobre ingresos y el programa que inició las visitas a los calabozos policiales llevaron a los investigadores a gran parte de las comisarías, en las que pudieron recibir las quejas de los reclusos, inspeccionando asimismo las condiciones de las instalaciones destinadas a los detenidos. La reestructuración de la oficina tuvo como consecuencia la aprobación de personal permanente para dos oficinas regionales adicionales, que eleva a cinco el número total de oficinas regionales, así como el nombramiento de un Defensor del Menor, un trabajador social, asesores jurídicos y un funcionario de comunicaciones. Las quejas recibidas ascendieron a 2.343, un hito importante. La oficina pudo resolver el 79% de ellas. Además, la oficina se dio cuenta de que la radio puede ser una herramienta poderosa para fomentar la concienciación, educar al público en general, e incrementar el nivel de conocimiento de la oficina por parte de la población. Así, a través de la radio se ha conseguido llegar a los pueblos y comunidades más remotas en su propia lengua.

El **Inspector General del Gobierno de Uganda** lanzó un sistema de información de quejas vía SMS, así como un proyecto de responsabilidad social y control comunitario destinado a empoderar a las comunidades para que puedan controlar e informar sobre corrupción y mala administración en proyectos financiados por el gobierno. Uno de

los casos más ejemplares investigados versó sobre una presunta actuación corrupta y con abuso de poder en el proceso de contratación pública para la construcción de la central hidroeléctrica de Karuma, el segundo proyecto de presas más importante en Uganda. Durante las investigaciones se pusieron de manifiesto algunas incoherencias, y la agencia responsable hubo de iniciar de nuevo el proceso de contratación. El caso llamó mucho la atención del público dada su relevancia para los ciudadanos de a pie.

La **Comisión de Investigaciones de Zambia** inició siete sesiones provinciales con el fin de resolver algunos casos sobre el terreno, así como de recibir noticias de personas incapaces de acceder a la Comisión dada la ubicación centralizada de sus oficinas en Lusaka. Se mantuvieron reuniones de sensibilización con las instituciones correspondientes en relación con casos no resueltos a tiempo, para asegurarse de que las medidas correctoras conseguidas tenían algún sentido para el reclamante. Con la mirada puesta en la mayor concienciación del público sobre el trabajo de la oficina, los jefes de las instituciones de servicio público asistieron a estas reuniones, y fueron informados sobre el mandato de la Comisión y sobre la importancia de mantener buenas prácticas administrativas como impulsoras del buen gobierno. La oficina también distribuyó materiales de sensibilización sobre su labor entre el público en general, y desarrolló una página web. La Comisión organizó dos reuniones internacionales: una formación del IIO “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”) destinada a investigadores de Ombudsman de África, y la reunión del Comité Ejecutivo de la AOMA. Actualmente, la oficina está finalizando el desarrollo de su plan estratégico de reestructuración de la institución. Con ello la oficina volverá a estar en disposición de dar una respuesta eficaz a las preocupaciones y expectativas de sus clientes y patrocinadores.

Región América del Norte

La Oficina del **Ombudsman de los Condados de Dayton y Montgomery, Ohio (EE. UU.)** recibió el mandato de investigar las quejas sobre las agencias gubernamentales, así como las quejas de los residentes de larga duración de centros residenciales, residencias para personas dependientes y servicios domiciliarios a personas dependientes. Durante el año pasado, la queja recibida con más frecuencia guardaba relación con el programa “*Medicaid*”, el sistema nacional de cuidado de la salud para personas con escasos recursos. Con gran placer se albergó una reunión de la Junta Directiva del IIO en la ciudad de Nueva York en el otoño de 2013, y se dio la bienvenida a un colega procedente de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea. La oficina continuó con la organización de sesiones sobre el tema de “*Dealing with Difficult Citizen Behavior*” (“Lidiando con Comportamientos Ciudadanos Difíciles”) destinadas a empleados públicos, así como con la organización de una sesión sobre cómo el ombudsman puede utilizar el Facebook y los medios de comunicación en su trabajo en la Conferencia de Ombudsman de Estados Unidos.

La oficina del **Ombudsman de Alberta (Canadá)** experimentó un incremento en el número de quejas, expandiendo durante el pasado año su alcance y sus esfuerzos de concienciación, y adoptando medidas tendentes a mejorar sus capacidades tecnológicas. La oficina recibió un total de 1008 quejas escritas, lo que supone un incremento del 11% con respecto al año anterior. Ello puede atribuirse en parte a los esfuerzos de concienciación desarrollados por la oficina. El personal ha visitado cada rincón de la provincia, recopilando información y organizando sesiones móviles de admisión, un nuevo y exclusivo servicio que permite a los reclamantes reunirse de forma individualizada con un investigador en su propia comunidad. También se hicieron esfuerzos para promover el diálogo con las autoridades del sector público, y se elaboró una guía de imparcialidad para las personas encargadas de tomar decisiones. Se aprobó una política de medios sociales, lanzándose una cuenta de Twitter que permitió que la oficina pudiera compartir sus noticias con un número creciente de seguidores. El Ombudsman de Alberta está también mejorando la eficiencia de las investigaciones: durante el pasado año, la oficina cerró 185 investigaciones, 121 de las cuales tenían una antigüedad inferior a un año. El equipo de investigación de oficio de la oficina también estuvo ocupado con la llevanza de tres investigaciones. Con independencia de este trabajo, el ombudsman, Peter Hourihan, inició su labor como primer Comisionado de Interés Público de la provincia en junio de 2013. Tras un exitoso primer año, las llamadas a la oficina se han visto incrementadas, y las investigaciones sobre conductas poco ortodoxas atribuidas a los informadores están en proceso.

La oficina del **Ombudsman de Toronto (Canadá)**, financiada en parte por el IIO, está próxima a finalizar su proyecto pionero sobre el impacto de las investigaciones del ombudsman en materia de administración pública y sobre el desarrollo de una herramienta de evaluación para medir tal impacto. La herramienta de evaluación constituirá una contribución para los ombudsman de la comunidad internacional, e, igualmente, será de utilidad para gobiernos, políticas públicas e instituciones académicas. La oficina completó también un número de investigaciones sistémicas, la más importante de las cuales se denominó “*Unrule(y) Behaviour*” (“Comportamientos No Regulados”), una investigación sobre políticas y prácticas en materia de recursos humanos en el proveedor de servicios públicos de alojamiento más importante de Canadá, la *Toronto Community Housing Corporation*. El informe destapó que directivos seniores habían infringido las normas reiteradamente, y que se había impuesto un clima de caos y miedo. Se admitieron la totalidad de las recomendaciones del ombudsman, y el Consejo de Administración de la corporación introdujo cambios significativos.

Este ha sido un año de récords para la oficina del **Ombudsman de Ontario (Canadá)**. El ombudsman, André Marin, y su equipo recibieron un total de 26.999 casos, una cifra sin precedentes, llevando al mismo tiempo cinco investigaciones sistémicas a gran escala. El gobierno de Ontario también promulgó determinadas normas tendentes a ampliar la jurisdicción del ombudsman a un ámbito más amplio del sector público.

Actualmente, Ontario es la única provincia de Canadá cuyo ombudsman carece de competencias en este sector, y, cada año, la oficina debe inadmitir miles de quejas de ciudadanos que no tienen otro lugar en el que formular sus quejas. La investigación sistémica más reciente de Marin, sobre facturación y servicios al consumidor de la central hidroeléctrica titularidad de la provincia, generó el mayor volumen de quejas en la historia de la oficina. Otras tres investigaciones sistémicas están próximas a su finalización o están en proceso; versan sobre la supervisión de centros de cuidado de menores no autorizados, la formación ofrecida a la policía para reducir la intensidad de situaciones de conflicto, y los servicios para adultos con severas deficiencias de desarrollo que se encuentran en situación de crisis. Además, Marin y el personal a su servicio ofrecieron su conocido curso de formación para defensores del pueblo y servicios de supervisión administrativa, “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”) en Toronto, Caribe y África. En el mes de noviembre de 2013 las sesiones de formación celebradas en Lusaka (Zambia) organizadas por el Instituto Internacional de Ombudsman, el Centro Africano de Investigación de Ombudsman y la Comisión de Investigaciones en Zambia reunieron a más de 80 representantes de más de 20 oficinas de ombudsman angloparlantes y francoparlantes de todo África.

La oficina del **Ombudsman para el Estado de Iowa (EE.UU.)** es una rama legislativa que investiga cuestiones gubernamentales tanto estatales como locales. A solicitud de la ombudsman, Ruth Cooperrider, el nombre oficial de la oficina, “*Office of Citizens’ Aide*” (“Oficina de Ayuda al Ciudadano”) se sustituyó por el de “Oficina del Ombudsman”. Actualmente, la oficina cuenta con 15 trabajadores. El cargo de ombudsman sustituto sigue sin financiación. Durante el periodo cubierto por el informe, la oficina abrió un total de 4026 casos, 1150 de los cuales fueron o están siendo objeto de investigación. El ombudsman publicó un importante informe sobre la inadecuada labor de supervisión del Departamento de Servicios Humanos en los centros de asistencia infantil; el Departamento puso en marcha siete de las trece recomendaciones. Por otro lado, la oficina se topó con un importante reto legislativo a su autoridad cuando el Fiscal General de Iowa negó a la oficina el acceso a los archivos de las reuniones mantenidas por los organismos gubernamentales. El ombudsman decidió plantear este asunto ante los tribunales.

En 2013, la **Defensora del Pueblo de Quebec (Canadá)**, Raymonde Saint-Germain, fue elegida presidenta de la Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía para un periodo de dos años. En su condición de presidenta, Saint-Germain quiere centrar su atención en el apoyo a instituciones de reciente creación o frágiles, confiando en la solidaridad y experiencia de sus miembros, y reforzando la colaboración con la Organización Internacional de la Francofonía y sus redes, así como con otras asociaciones de ombudsman como el IIO. El mes de noviembre de 2013 marcó también la entrada del Ombudsman de Quebec en las redes sociales. Su presencia permite a la oficina informar a los ciudadanos de sus derechos y obligaciones en lo que

respecta a los servicios públicos, así como sobre sus propios servicios. En 2014 se han publicado dos importantes informes: uno sobre los tiempos de espera vinculados a las investigaciones forenses (un asunto plagado de consecuencias negativas tanto humanas como económicas para los seres queridos del fallecido). El Ombudsman de Quebec hizo varias recomendaciones tendentes a acelerar el proceso de investigación forense para informar mejor a los representantes del fallecido. El segundo de los informes estaba relacionado con los servicios sanitarios dispensados a los extranjeros en un hospital público de Quebec al margen de los canales normales y sin supervisión gubernamental. El Ombudsman de Quebec hizo un llamamiento a la vigilancia imparcial y rigurosa de la admisión de pacientes extranjeros en servicios sanitarios no urgentes, con el fin de evitar injusticias para otros usuarios de una red ya de por sí colapsada.

Región de Asia

La ciudad de Seúl acogió la 16ª Reunión Anual de la Junta Directiva de la **Asociación Asiática de Ombudsman** (Asian Ombudsman Association, AOA), auspiciada por la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea; en ella, la Junta adoptó importantes decisiones relacionadas con las medidas a adoptar en orden a promocionar la figura del ombudsman en la Región de Asia y en el marco de la AOA. Entre ellas se incluyeron la reforma de los estatutos de la AOA, la aprobación de la solicitud de afiliación presentada por la Comisión de la Provincia de Gangwon-do (República de Corea), y una invitación a la presentación de propuestas para la organización de la 14ª Conferencia de la AOA y de la 17ª Reunión de la Junta de la AOA en septiembre de 2015.

La Conferencia sobre el establecimiento de redes entre las **Oficinas de Ombudsman de los estados miembros de la OCI** (Organización de la Cooperación Islámica) se celebró en Islamabad entre los días 28 y 29 de abril de 2014. Los acuerdos alcanzados durante la conferencia y recogidos en la Declaración de Islamabad incluyeron la fundación de una Asociación de Ombudsman de la OCI y su Secretaría, la puesta en marcha de un Comité Constituyente encargado de la elaboración de un borrador de constitución, de estatutos, y de normas y procedimientos de gestión de las actividades de la asociación; la Asociación celebrará reuniones periódicas de seguimiento con el fin de revisar los progresos alcanzados.

La Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea albergó la Conferencia Global de Ombudsman de Asia y la reunión de la Región de Asia del IIO en Seúl. La Conferencia Global de Ombudsman de Asia abordó un amplio abanico de asuntos, tales como los retos a los que actualmente se enfrentan los ombudsman en todo el mundo, el papel que pueden jugar las nuevas tecnologías a la hora de hacer que el trabajo del ombudsman sea más eficaz, y la introducción de medidas aplicadas para compartir

funciones entre las instituciones de ombudsman, entre muchas otras. En la Reunión de la Región de Asia del IIO se debatieron importantes asuntos, entre los que cabe mencionar la revisión de los estatutos para la Región de Asia del IIO, las adopción de medidas para el funcionamiento de los programas de formación regional, el desarrollo de la Región de Asia del IIO y la organización habitual de la conferencia regional.

La Oficina del **Ombudsman de Tailandia** ha sufrido un importante desarrollo, incluyendo el hecho de que el General Wittawat Rachatanun, antiguo Secretario Permanente Adjunto del Ministro de Defensa, asumió el cargo de nuevo ombudsman. El ombudsman tailandés realizó una visita de estudio a la Oficina de Investigación de Prácticas Corruptas de Singapur. Igualmente, el Embajador Extraordinario y Plenipotenciario de la República de Polonia y el Consejero de la Embajada de la República de Polonia realizaron una visita de cortesía al Jefe del Ombudsman de Tailandia, con el fin de estrechar los lazos de cooperación entre el Ombudsman tailandés y el Defensor de los Derechos Humanos de Polonia. La oficina del ombudsman celebró una reunión con las agencias estatales con el fin de buscar soluciones a las quejas de los ciudadanos coreanos y tailandeses, al amparo del Memorándum de Entendimiento suscrito entre la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de Corea y la oficina del Ombudsman de Tailandia. Durante la reunión se esclarecieron múltiples asuntos.

Región Asia Austral & Pacífico

Lo más destacado del año fue la organización de la **reunión de la Región Asia Austral & Pacífico** en Adelaida los días 2 y 3 de abril de 2014. En la reunión, el Ombudsman de la Commonwealth de Australia, Colin Neave, fue elegido por unanimidad como nuevo Presidente Regional de la Región del IIO de Asia Austral & Pacífico, con efectos inmediatos, sucediendo en el cargo a Chris Field, que fue elegido para entrar a formar parte del Comité Ejecutivo como Tesorero del IIO. En la reunión se hizo un reconocimiento público a la importante contribución a los asuntos de la región realizada por Chris Field, y los asistentes agradecieron sus aportaciones. En la reunión también se reconoció públicamente el trabajo de Alan Lai, quien, en su condición de Tesorero y miembro del Comité Ejecutivo del IIO, formó parte de la Junta del IIO hasta el final de su mandato como Ombudsman de Hong Kong.

De forma conjunta con la reunión se organizó una **Conferencia** de cuya apertura oficial se encargó Hieu Van Le AO, asistente del gobernador de Australia Meridional y presidente de la Comisión de Asuntos Étnicos y Multiculturales de Australia Meridional. En dicha Conferencia se incluyeron ponencias a cargo del entonces presidente, Chris Field, Ombudsman de Australia Occidental, y de Rigo Lua, Ombudsman Principal de Papúa Nueva Guinea, quien habló sobre investigaciones interjurisdiccionales (“*Cross jurisdictional investigations*”). La Dra. Chou Yang-sun del Control Yuan de Taiwán

realizó una ponencia bajo el título “*Human rights protection work on foreign workers in Asian Pacific countries*” (“Trabajo de protección de los derechos humanos de los trabajadores extranjeros en los países de Asia-Pacífico”). El profesor Kim Economides, Decano de la Flinders University Law School, habló sobre el ombudsman como acceso al mecanismo de la justicia (“*The Ombudsman as an access to justice mechanism*”) y la profesora Wendy Lacey, Directora Asociada de la Facultad de Derecho, Grupo de Investigación sobre Derechos Humanos y Derecho Público, de la Universidad de Australia Meridional, tituló su ponencia “*The Ombudsman and international human rights*” (“El ombudsman y los derechos humanos internacionales”). La Conferencia fue organizada por el entonces Ombudsman del Estado de Australia Meridional, Richard Bingham, quien dio entrada en la conferencia de la Región Asia Austral & Pacífico y en los seminarios a miembros de la Alianza de Ombudsman del Pacífico que no tuvieran la condición de ombudsman, lo que resultó a la vez interesante y enriquecedor.

A la reunión de la Región Asia Austral & Pacífico asistió por primera vez Mataskelekele Kalkot, de Vanuatu, el recientemente nombrado ombudsman en funciones de Tonga, y Aisea Taumeopeau, nombrada tras la jubilación de Sateki Ahio. Tal y como la Junta del Instituto ya debería saber, el Control Yuan de Taiwán ha venido sufriendo importantes cambios últimamente, habiéndose designado un nuevo Presidente en la persona de la Sra. Po-ya Chang. Con gran pesar recibimos la noticia del fallecimiento de John Nero, Ombudsman de Papúa Nueva Guinea, en enero de 2014.

Para el año próximo, los miembros de la Región Asia Austral & Pacífico que también tienen la condición de miembros de la **Alianza de Ombudsman de Pacífico** continuarán trabajando conjuntamente con las oficinas del Ombudsman de la Commonwealth de Australia y del Ombudsman de Nueva Zelanda en el desarrollo de capacidades en la región gracias a la financiación ofrecida por los gobiernos australiano y neozelandés.

Región Caribe & América Latina

En septiembre de 2013, el **Comisionado de Quejas de las Islas Caimán** asistió a la formación IACA en Austria, que resultó a la vez útil y oportuno, pues su oficina estaba llevando a cabo una investigación sobre informantes. Posteriormente, el Comisionado publicó un informe con el título “*Let the Whistle Blow*” (“Dejad que los rumores vuelen”), una investigación de oficio tendente a comprobar la existencia de medidas de protección adecuadas para dar cobertura a los informadores de malas prácticas dentro del gobierno de las Islas Caimán. En un informe especial sobre prisiones, se puso de manifiesto que la recomendación de dotar a las prisiones de equipamientos de inhibición de frecuencias de telefonía no había sido implementada después de dos años. Tal circunstancia resulta significativa, toda vez que existían claros vínculos entre el uso ilícito de teléfonos móviles por parte de los presos y la intimidación y tiroteos

de personas. Ambos informes despertaron un gran interés nacional. El Comisionado tomó también parte en dos sesiones de una Conferencia Internacional sobre Ética y Anticorrupción celebrada en el University College de las Islas Caimán.

A petición del **Ombudsman de Sint Maarten** el Tribunal Constitucional organizó una sesión sobre gestión de casos que buscaba establecer directrices procedimentales en la gestión de los asuntos al amparo del nuevo Código Penal. A las sesiones sobre buen gobierno organizadas y presentadas por G.H. Addink (Profesor Asociado de la Universidad de Utrecht) asistió personal del ombudsman. El ombudsman recibió la visita del gobernador de Aruba en una misión de recopilación de datos relacionados con la creación de una institución de ombudsman en la isla de Aruba.

Gracias al apoyo financiero prestado por el IIO, el **Protecteur du Citoyen (Ombudsman) de Haiti** tuvo la oportunidad de asistir a la 7ª Conferencia Bienal de la Asociación Caribeña de Ombudsman bajo el lema “*Towards an Exemplary Public Service Ethics in Challenging Times: the Role of the Ombudsman*” (“Hacia una ética de servicio público ejemplar en tiempos difíciles: el papel del ombudsman”) celebrada en Sint Maarten, así como al programa de formación en investigación avanzada “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”) ofrecido por el Ombudsman de Ontario, Canadá.

El **Ombudsman de Trinidad y Tobago** expresó su preocupación por la situación de las personas con discapacidades, que constantemente han de enfrentarse a barreras a su participación en la vida social en igualdad al resto de los miembros de la sociedad. Aunque la política existente en Trinidad y Tobago se nutre de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, los discapacitados siguen estando desatendidos. El Ombudsman hizo un llamamiento al Parlamento para que diera prioridad a estos asuntos, fomentando la mayor inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. El Ombudsman destacó asimismo que en un importante número de casos, los presos que recurrían sus condenas basaban la impugnación de las sentencias en el hecho de que el tiempo de estancia en prisión previa a la resolución de sus recursos no era tenido en cuenta en el cálculo de sus condenas, ni era computado por las autoridades penitenciarias a la hora de calcular la remisión de las penas. Se elaboró un dictamen en consecuencia, sugiriendo una reforma legislativa en este sentido.

Entre las principales preocupaciones de la **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** se incluye la protección de los derechos de las personas con discapacidad, la protección del medio ambiente, y la protección de los derechos de los niños y adolescentes. En uno de los casos se gestionó una queja en la que se negó a una persona ciega la posibilidad de ser testigo en un documento público de matrimonio. Otro de los casos tuvo su origen en una queja presentada por varios residentes de una localidad en la que se instaba al ombudsman a proteger los humedales naturales existentes, que estaban siendo cubiertos por los residuos sólidos de varios municipios.

En lo que respecta a la protección de niños y adolescentes, la oficina del ombudsman interesó a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos su intervención como *amicus curiae* en un complejo asunto de secuestro internacional de menores en el que un padre reclamaba la devolución de su hijo menor, nacido en Alemania y llevado de vuelta a Argentina por su madre poco tiempo después. La Defensoría Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes era de la opinión de que el menor, que podía manifestar claramente su voluntad, había de ser oído, no pudiendo ser dejado de lado, toda vez que el principal centro de atención de todo procedimiento judicial o administrativo ha de ser el mejor interés del menor.

Región de Europa

La Región de Europa cuenta actualmente con 78 miembros. En la reunión de la Junta en Wellington, en noviembre de 2012, se admitieron cuatro nuevos miembros, y uno volvió a unirse al IIO siguiendo el procedimiento rápido. Desde el mes de noviembre de 2012 han desaparecido dos instituciones en España, el Defensor del Pueblo Riojano y el Procurador General del Principado de Asturias.

La dimisión de Alex Brenninkmeijer (Países Bajos) supuso cambios en la Junta de la Región de Europa. Con el fin de cubrir la vacante dejada en la Junta se celebró una votación electrónica; Igli Totozani (Albania) fue debidamente elegido miembro de la Junta en el mes de abril de 2014.

Desde el último informe, la **Junta de la Región de Europa** ha celebrado una reunión en Viena (en abril de 2013), otra en Bruselas (en octubre de 2013) y otra en Varsovia (en abril de 2014). En su reunión de Viena, la Junta decidió que debía establecerse un sistema que permitiese alertar de forma temprana sobre aquellas actividades europeas que pudieran tener consecuencias sobre el trabajo de los defensores del pueblo. La Junta decidió asimismo analizar la posibilidad de estrechar sus relaciones con el Defensor del Pueblo Europeo y con el Instituto Europeo del Ombudsman (IEO). En su reunión de Bruselas, la Junta habló sobre la creciente privatización de los servicios públicos y la consiguiente pérdida de competencias del ombudsman. La Junta decidió asimismo modificar los estatutos de la Región para permitir que las vacantes en la Junta se cubran mediante votaciones electrónicas. En su reunión de Varsovia, la Junta decidió redactar un borrador de estatutos modificados con el fin de incorporar las modificaciones estatutarias aprobadas por la Asamblea General en Wellington en noviembre de 2012. Los estatutos serán sometidas a la Asamblea General para su aprobación en Tallin en septiembre de 2014. La Junta abordó también temas tales como la puesta en marcha de la Directiva sobre Resolución Alternativa de Conflictos, las oficinas de ombudsman amenazadas dentro de la región, y la situación por la que atraviesa Ucrania. El Presidente de la Región Peter Tyndall, la miembro de la Junta Irena Lipowicz y el Secretario

General del IIO se pusieron en contacto con el parlamento eslovaco tras su negativa a aceptar el informe anual del Ombudsman como consecuencia de una desavenencia relacionada con su defensa de los derechos de los niños de etnia roma. Su posterior informe anual fue aceptado.

En diciembre de 2013 se recibió la respuesta positiva de la **Comisión Europea** a la solicitud de la Junta de la Región de recibir una alerta precoz sobre la elaboración de nuevas normas u otras actividades que puedan tener impacto en las instituciones de ombudsman.

En el mes de octubre de 2013, el **Consejo de Europa** en su sesión plenaria de la Asamblea Parlamentaria, aprobó por unanimidad la Resolución N°1959 sobre el fortalecimiento de la institución del ombudsman en Europa (“Strengthening the institution of Ombudsman in Europe”). Esta resolución supone la culminación de los trabajos iniciados por el Consejo de Europa y exigidos por la Región de Europa del IIO a instancias de quien fuera su anterior presidente, el Síndic de Greuges (ombudsman catalán), Rafael Ribó. Esta resolución hace especial énfasis en la independencia de las instituciones de ombudsman y remarca de forma explícita la necesidad de evitar recortes presupuestarios que puedan tener como consecuencia la pérdida de independencia del ombudsman o su desaparición.

La reunión bianual de los ombudsman de la Región se celebró en Cardiff en el mes de junio. Fue organizada de forma conjunta por el **Defensor del Pueblo Europeo** y el Ombudsman de Servicios Públicos de Gales. El Presidente de la Región de Europa, Peter Tyndall, habló sobre el acceso a los defensores del pueblo por parte de personas con dificultades de acceso derivadas de alguna discapacidad, por razones de raza, o por otros motivos.

A principios de junio de 2014, la oficina del Ombudsman Parlamentario de Suecia albergó la reunión de **Ombudsman de los Países Nórdicos**, que engloba a los ombudsman de Dinamarca, Finlandia, Groenlandia, Islandia, Islas Faroe, Noruega y Suecia. Entre otros, se abordaron asuntos tales como el trabajo del ombudsman como mecanismo de prevención nacional sobre la base del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de Naciones Unidas de 2002 (OPCAT), la supervisión de las entidades privadas por parte del ombudsman, el trabajo del ombudsman en el ámbito internacional o la nueva ley danesa sobre libertad de información. La siguiente reunión de los ombudsman de los Países Nórdicos está prevista para el año 2016 en Dinamarca.

En mayo de 2014, el **Ombudsman de Grecia**, en colaboración con la Comisión Europea y Eurochild y bajo los auspicios de la presidencia griega del Consejo de la Unión Europea, organizó una reunión de consulta sobre la puesta en marcha de la

Recomendación “*Investing in Children: Breaking the Cycle of Disadvantage*” (“Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas”), aprobada por la Comisión Europea en el mes de febrero de 2013. En el año 2013 el Ombudsman de Grecia celebró sus 15 años en funcionamiento. Su aniversario supuso también la oportunidad de hacer una retrospectiva sobre el papel que el ombudsman de Grecia ha venido desarrollando todos estos años como autoridad independiente. Los retos y las peticiones de protección y consolidación del estado de derecho durante un periodo de profunda crisis económica y social fueron el objeto de un simposio internacional organizado en Atenas.

En 2013 finalizó el proyecto de colaboración entre los **Defensores del Pueblo de los Países de la Asociación Oriental**. El proyecto fue desarrollado por el Defensor de los Derechos Humanos de Polonia y el Mediador de la República de Francia, en cooperación con los defensores del pueblo de Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Moldavia y Ucrania. Se organizó un seminario final de tres días de duración en Kiev, dividido en tres bloques temáticos: derechos políticos básicos, facultades de servicios de seguridad en el marco de los derechos civiles garantizados en la constitución y en las leyes internacionales, y derechos de las personas discapacitadas. Actualmente están siendo objeto de debate ulteriores posibilidades de colaboración en este marco.

En marzo de 2013 se celebró en Varsovia la reunión inaugural del “**Grupo Visegrad V4**” y la red de expertos de los Balcanes del Este, sobre el estado de derecho y los derechos fundamentales. El evento, que llevó por título “*The main challenges for Ombudsmen in the 21st century*” (“Los principales retos del ombudsman del siglo XXI”), fue organizado de forma conjunta por la Oficina del Defensor de los Derechos Humanos y el Ministerio de Asuntos Exteriores de Polonia. Los defensores del pueblo de Albania, Bosnia Herzegovina, Hungría, Kosovo, Macedonia, Montenegro y Serbia debatieron sobre las formas de dar una respuesta efectiva a los desafíos a los que ha de enfrentarse la protección de los derechos humanos en tiempos de crisis, intercambiaron experiencias en el ámbito de las normas antidiscriminación, la prevención de la tortura y la protección de los derechos de las personas con discapacidad. La reunión de Varsovia dio comienzo a una serie de consultas de expertos sobre áreas tales como la lucha contra la discriminación, el protocolo OPCAT, la gestión de casos y la organización de visitas de estudio y seminarios. En el mes de junio de 2014, el Defensor de los Derechos Humanos de Polonia organizó también la reunión anual de los ombudsmen del V4. A la reunión asistieron los defensores del pueblo de Eslovaquia, Hungría y República Checa y los debates se centraron en las funciones de control del ombudsman en casos de abusos de poder por parte de funcionarios públicos, así como en la protección de los derechos de las minorías, con especial referencia al incremento de los conflictos étnicos en Europa.

En marzo de 2014 el **Síndic de Greuges (Ombudsman) de Cataluña** (España) organizó, junto con la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), un seminario internacional con el fin de discutir sobre la defensa de los derechos lingüísticos en Cataluña, en España y en otras sociedades multilingües. El objetivo del seminario fue presentar la coexistencia de conceptos y experiencias idiomáticas en los países avanzados, tomando en cuenta diversos ejemplos como Bélgica, Canadá y Finlandia. En junio de 2014, el Síndic de Greuges de Cataluña presentó un documento sobre el marco internacional del ombudsman, documento que tiene como base la investigación de los elementos definitorios en el ámbito internacional del papel del ombudsman en las democracias actuales. En el informe se llega a la importante conclusión de que existe un consenso internacional sobre la necesidad de su creación tanto en el ámbito nacional como en el ámbito regional y local, y se advierte de que ha de tenerse en cuenta la situación contradictoria en la que se encuentran los defensores del pueblo, que ahora son más necesarios que nunca para garantizar los derechos de las personas en un mundo cambiante afectado por una crisis estructural.

FINANZAS

Cinco años después de su nuevo comienzo en Viena en 2009, el IIO ha sido capaz de duplicar sus ingresos anuales. Los activos acumulados permiten al IIO financiar un número creciente de iniciativas al tiempo que se mantiene fiel a los principios básicos de estabilidad financiera. Al igual que ocurriera en los años anteriores, los miembros pueden estar seguros de que sus fondos se utilizan de forma adecuada y diligente. La transparencia está garantizada a través de la política de transparencia e información del IIO, según la cual, en las operaciones económicas del IIO han de intervenir el Tesorero, el Comité Ejecutivo y la Junta Directiva.

Nuevamente, las principales fuentes de financiación del IIO fueron dos: las autoridades austriacas/la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria, y los miembros del IIO. Las autoridades austriacas/la Defensoría del Pueblo de Austria pusieron un total de 364.000 euros a disposición de proyectos internacionales y del propio IIO (un total de 182.000 euros para las actividades de la oficina, y 182.400 euros destinados al pago de los salarios, las contribuciones al fondo de pensiones y los seguros sociales de los tres empleados a tiempo completo y de un interino). Las cuotas de afiliación satisfechas por los miembros del IIO ascendieron a un total de 124.000 euros.

Puede decirse que, para el periodo cubierto por el informe, aproximadamente tres cuartas partes de los fondos que el IIO tiene a su disposición para sus actividades fueron facilitados por el estado austriaco, y una cuarta parte por el propio IIO.

Situación económica actual

Al cierre del periodo cubierto por el informe el 30 de junio de 2014, el activo neto del IIO ascendía a 251.693,65 euros, mientras que los compromisos financieros derivados de los proyectos del IIO ascendían a la cantidad de 214.600,00 euros. Estos compromisos reflejan el número de proyectos que el IIO inició durante periodos de suscripción anteriores:

Otros proyectos que han de ser tenidos en cuenta en la planificación presupuestaria del IIO son el curso de formación IACA en el Caribe, el curso de formación en Tailandia, las subvenciones regionales para el periodo 2014/2015, los gastos de desplazamiento del IIO y una publicación sobre la historia del IIO.

Proyectos iniciados durante los ejercicios financieros pasados	
Proyecto	Compromiso (en Euros)
Subvenciones regionales 2010/2011	8.600,00
Subvenciones regionales 2011/2012	5.000,00
Subvenciones regionales 2012/2013	45.000,00
Formación QMU en español	35.000,00
Estudio comparativo de la Región de Asia (todos los plazos)	90.000,00
Plataforma de estudio de casos	5.000,00
Política de publicaciones	15.000,00
Costes de interpretación	6.000,00
Auditoría 2013/2014	3.000,00
Comisiones bancarias	2.000,00
Total	214.600,00

Cuotas de afiliación

En 2013/2014, los ingresos del IIO procedentes de las cuotas de afiliación ascendieron a un total de 124.200,00 euros. Se trata de un aumento más que significativo si se compara con los periodos cubiertos por informes anteriores.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

Estando al corriente en el pago de sus cuotas un total de 138 de los 160 miembros con derecho a voto, puede decirse que el 86% de los miembros están al día. De los 22 miembros con derecho a voto que tienen sus cuotas 2013/2014 pendientes, 7 no habían pagado tampoco las correspondientes al periodo 2012/2013, y un miembro con derecho a voto adeuda también la cuota de afiliación al IIO del periodo 2011/2012.

Cuotas de afiliación pagado 2012/2013 (miembros con derecho a voto)		
Región	número de instituciones al corriente de pago	número de instituciones con cuotas pendientes
África	12	9
América del Norte	14	0
Asia	13	3
Asia Austral & Pacífico	15	2
Caribe & América Latina	12	2
Europa	72	6
TOTAL	138	22

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO

Uno de los dos miembros anteriormente llamados bibliotecas, dos de los cuatro miembros anteriormente llamados miembros asociados, y 20 personas individuales miembros del IIO han pagado sus cuotas de afiliación para el periodo 2013/2014. Tres personas individuales no han pagado las cuotas de ese periodo; dos miembros de esta categoría tampoco habían satisfecho sus cuotas de 2012/2013 y 2013/2014; otros dos individuos tienen pendientes sus cuotas 2011/2012, 2012/2013 y 2013/2014, y se adeuda una cuota individual desde el periodo 2010/2011.

Auditoría externa

Sobre la base del acuerdo adoptado por la Junta en Nueva York, Ernst & Young recibió nuevamente el encargo de llevar a cabo la auditoría anual del IIO. Esta auditoría se desarrolló el 14 de julio de 2014 en las instalaciones de la Secretaría General, y se centró en los estados financieros compuestos por el estado de ingresos y gastos, el estado financiero de activos y el inventario de activos fijos. En su informe, los auditores llegaron a la conclusión de que los estados financieros del IIO [trad.] *“cumplen los requisitos legales y las normas complementarias en la forma prevista en los artículos correspondientes de sus estatutos, ofreciendo una visión fiel y exacta del estado del Instituto Internacional de Ombudsman al 30 de junio de 2014 y de sus resultados financieros para el ejercicio transcurrido entre el 1 de julio de 2013 y 30 de junio de 2014, según lo previsto en los Estatutos del IIO. No existen gastos o ingresos no habituales, y, en especial, no ha habido autocontratación”*.

Ernst & Young no identificó [trad.] *“hecho alguno que pueda poner en peligro la posición del IIO o que pueda afectar a su desarrollo futuro, o que pueda constituir una importante infracción de la ley o de los Estatutos del IIO imputable a la gerencia o a los empleados. Tampoco se han puesto de manifiesto puntos débiles en el control interno de los procesos contables”*.

El hecho de que ninguna de las auditorías llevadas a cabo desde la reubicación del IIO en Viena haya dado origen a objeciones demuestra que los mecanismos de control interno del IIO son adecuados y altamente eficientes.

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