



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

ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL

2012/2013

[ANNUAL REPORT 2012/2013](#) [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 2012/2013](#) [54](#)

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 2012/2013](#) [106](#)

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

PREFACE

Dear Members,

We welcome this opportunity to review another operational year of the IOI, full of far-reaching developments and achievements.

It has been another busy year, dominated by a very successful 11th IOI World Conference held in Wellington, New Zealand and hosted by Dame Beverley Wakem, IOI President and Chief Ombudsman of New Zealand, to mark the 50th Anniversary of the Ombudsman institution in New Zealand.

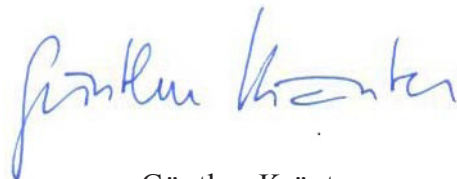
Another important milestone on the IOI's way towards further strengthening its role as a leading organisation within the international ombudsman community, was the overwhelming approval of the revised IOI by-laws, when a majority of 96.3% voted in favour of these new by-laws during the General Assembly held in conjunction with the Wellington Conference. These new and approved by-laws will govern the IOI's operations and ensure the successful further development of the IOI in the future.

The IOI also said goodbye to its Secretary General of the past four years, Peter Kostelka, as his term as a member of the Austrian Ombudsman Board expired in June 2012. The IOI was most fortunate that Peter Kostelka was the first Secretary General to be appointed following the IOI's transition to Vienna, which- thanks to Mr Kostelka led to the creation of a professional Secretariat and efficient management of the IOI's affairs. Mr Kostelka brought a considerable amount of experience and support to the IOI and we would like to express our warm thanks for his immense contribution.

Günther Kräuter, who succeeded Peter Kostelka as Secretary General of the IOI has been warmly welcomed by the IOI Board of Directors. Mr Kräuter took over his new role with a lot of energy and vision and is eager to contribute to the strengthening of the IOI and its member institutions in the future.



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
Fast-track procedure	9
Honorary life membership	9
<u>WORLD CONFERENCE 2012</u>	<u>11</u>
Conference wrap-up report	11
Pre-conference workshops	12
Wellington Declaration	12
By-laws reform	12
World Conference 2016	13
<u>BOARD OF DIRECTORS</u>	<u>14</u>
Elections in the individual regions	14
Executive Committee	16
General Secretariat	17
<u>IOI PROJECTS</u>	<u>18</u>
Trainings	18
Research	20
Regional subsidies	21
Strategic plan	25
IOI website	30
<u>NEWS FROM THE REGIONS</u>	<u>31</u>
African Region	31
Asian Region	34
APOR Region	36
Caribbean & Latin American Region	39
European Region	42
North American Region	42

<u>EXTERNAL RELATIONS</u>	<u>45</u>
Relations with international organisations	45
IOI participation in international events	47
Visits to the General Secretariat	48
<u>FINANCES</u>	<u>50</u>
Current financial situation	50
Membership fees	51
External audit	52

MEMBERSHIP MATTERS

The IOI's reform process, which culminated in the adoption of new by-laws at the Wellington General Assembly in November 2012 led to a particularly inclusive membership policy. In 2012/2013, 15 ombudsman institutions and individuals from very diverse backgrounds joined the IOI and only one individual cancelled his IOI membership. The new members demonstrate that the public sector ombudsman community worldwide is focused on the recently established IOI purposes and principles.

Members of the IOI

Following the IOI by-laws reform in 2012, the IOI membership categories changed. The IOI now distinguishes between Voting members and members; former institutional members are Voting members, former associate and individual members are now referred to as members in general. The IOI currently comprises 159 Voting members and 29 members in general. Voting and non-voting members come from 89 different countries (Africa: 20 countries, Asia: 10 countries, APOR 8 countries, Caribbean and Latin America: 6 countries, Europe 43 countries, North America: 2 countries). The regional distribution of IOI membership is shown below:

Regional Membership Distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	19	1
Asia	14	6
APOR	17	4
Caribbean & Latin America	13	0
Europe	81	5
North America	15	13
Total (in the regions)	159	29
Total of IOI members in 2012/2013: 188 (Total of IOI members in 2011/2012: 174)		

The increase in membership in 2012/2013 was significant, with the growth rate amounting to 8%. Nine new members were admitted at the Wellington Board Meeting in November 2012; they included eight Voting members (Africa: Institution of the Ombudsman of Ethiopia, Commission on Human Rights and Administrative Justice of Ghana, Ombudsman of Malawi, Ombudsman of Sierra Leone; Europe: City of Athens Ombudsman, Kosovo Ombudsman, Ombudsman of Latvia, Municipal Ombudsman of Rotterdam) and one member from Cyprus.

The Board of Directors approved a further six applications for IOI membership at the 2013 mid-term Vienna Board Meeting. The Mediator of the Republic of Guinea (African Region) and the Curaçao Ombudsman (Caribbean and Latin American Region) became Voting members of the IOI; the Inspector General Office of the National Security Agency of Bahrain and the Ombudsman for the Ministry of Interior of Bahrain, the Small and Medium Business Ombudsman of Korea (all from the Asian Region) and the Mediator of the City of Paris, France (European Region) were admitted as members in general.

In addition, the following developments in the European Region are worth mentioning: a private sector ombudsman from Portugal cancelled his formerly individual membership; two Belgian members of the IOI – the French speaking Community Ombudsman and the Mediator of the Walloon Region – merged and now hold one membership; the Chancellor of Justice (Finland) re-joined the IOI by way of a fast-track membership procedure

Pending applications

A considerable number of ombudsman institutions showed interest in joining the IOI in the reporting period. The General Secretariat received twelve membership information requests that reflect the following regional distribution:

Membership information requests 2012/2013

Africa:

- Mediator of the Republic of Ghana
- Commission on Administrative Justice / Ombudsman, Kenya
- Public Complaints Commission, Nigeria
- National Commission for Human Rights, Togo

Asia:

- Inspector General Office of the National Security Agency, Bahrain
- Ombudsman for the Ministry of the Interior, Bahrain

Caribbean & Latin America:

- Ombudsman of the Province of Cordoba, Argentina
- Ombudsman of the Province of Buenos Aires, Argentina
- Ombudsman of the Autonomous City of Buenos Aires, Argentina

Europe:

- City of Athens Ombudsman, Greece
- Regional Ombudsperson for Citizens & the Enterprises of the Region of Attica, Greece

North America:

- Yukon Information & Privacy Commissioner, Canada

All institutions listed above were informed of the IOI application process and asked to complete the IOI membership application questionnaire as well as to provide relevant documentation. In addition, individuals from Nigeria, Tanzania, Sudan, Indonesia, the United Arab Emirates and the Netherlands inquired about IOI membership.

Fast-track procedure

Pursuant to a Vienna Board decision, the fast-track membership procedure is to be discontinued after the 2012/2013 membership year. The remaining two institutions eligible for this procedure – the Chancellor of Justice of Finland and the Provincial Ombudsman of the Autonomous Province of the Vojvodina/Serbia – were invited to renew their inactive IOI membership by paying the outstanding membership fees no later than 30 June 2013.

The Chancellor of Justice re-gained his status as a Voting member of the IOI. The Provincial Ombudsman of the Autonomous Province of the Vojvodina did not, however respond, and will have to submit a full application in case he shows interest in IOI membership in the future.

Honorary life membership

Continuous commitment and efforts by outstanding members of the ombudsman community have shaped the IOI and made it the most important global and non-political organisation for the cooperation of approx. 160 independent public service ombudsman institutions.

Based on Article 6.4 of the IOI by-laws the Board has the possibility to award Honorary Life Memberships in recognition of an exceptional contribution in respect of the purposes of the Institute. As a consequence, the IOI Board of Directors awarded Honorary Life Membership to Mr Thomas Frawley, CBE and Ms Arlene Brock at the mid-term meeting of the Board in Vienna in 2013.

As a longstanding member of the IOI Board, Northern Ireland Ombudsman Thomas Frawley supported and promoted governance reform within the IOI. As Chairman of the Election Committee, he provided his professional assistance and enabled the development of a set of guidelines for the nomination and election process of the IOI's Executive Committee which ensured transparent and fair elections of the ExCom during the meetings of the Board in 2010, 2011 and 2012. In his function as Vice-President of the IOI Thomas Frawley also significantly contributed to the by-laws reform. He also assisted the General Secretariat in drafting a questionnaire for the most recent IOI Survey, which will enable the IOI to gain more insight on what is of importance to our members and help to develop a long-term strategic plan.

Ms Arlene Brock, Ombudsman for Bermuda, valuable member of the IOI Board and former Vice-President of the Caribbean & Latin American Region has always shown her strong commitment to the IOI and its cause. She has been dedicated to the ombudsman concept as such and passionately spoke on behalf and in favour of the IOI and its work on numerous occasions. As Chair of the IOI's Training Committee, Ms Brock made various efforts to evaluate existing training initiatives and their suitability for the IOI and its members.

WORLD CONFERENCE 2012

The very successful 10th IOI World Conference took place in Wellington, New Zealand, in November 2012. This important international conference was hosted by Dame Beverley Wakem, IOI President and Chief Ombudsman of New Zealand, to mark the occasion of the 50-year anniversary of the ombudsman institution in New Zealand. Around 300 participants took advantage of this opportunity to share their experiences and opinions, especially with regard to the focus of the conference: “Speaking Truth to Power – The Ombudsman in the 21st Century”.

Conference wrap-up report

In this forum for ombudsman institutions, around 300 participants from more than 70 countries took the opportunity of this World Conference to learn from the speakers’ experience and to forge closer relations with fellow ombudsmen from all over the world - and opportunity particularly important in times of change and political, social, economic and technological challenges.

The conference took place under the title “The Ombudsman in the 21st Century”, and covered a wide range of topics regarding the realities and the changing landscape in which ombudspersons are operating today. Discussions included areas such as accountability, the ombudsman’s role in the protection and promotion of human rights, freedom of information and new technologies.

Responses to the post conference evaluation survey were overwhelmingly positive and reinforced the view that overall the conference was seen as an event that did credit to the IOI and demonstrated that the IOI has achieved the status of a strong and mature international organisation. Participants praised the high professionalism of the speakers and confirmed that the topics dealt with were not only relevant to their work, but also provoked new thoughts and approaches to the many challenges that ombudsmen around the world face in their everyday work. Also, participants highly appreciated the interactive touch of the conference and praised the general openness for debate as well as the possibility to further discuss issues with the speakers at the end of the actual sessions. All in all, the conference was evaluated as a very productive one with relevant and new topics and professional presentations. All presentations made during the 10th IOI World Conference are available on the IOI website.

Pre-conference workshops

The two training workshops held in association with the 10th IOI World Conference were also a great success: 76 participants attended the “Sharpening Your Teeth” training held by Ontario Ombudsman André Marin. This training session on systematic investigations deals with conducting effective investigations and tackles various topics of everyday investigative work, from how to approach a complaint and retrieve relevant documentation to the assessment of evidence and report writing.

Additionally, 65 participants took the opportunity of their conference attendance to widen their knowledge on how to manage “Unreasonable Complainant Conduct”, a training held by New South Wales Deputy Ombudsman Chris Wheeler prior to the conference. It aims at helping participants to enhance their coping strategies and effective verbal skills in order to better deal with the conduct of unreasonable complainants.

Wellington Declaration

Another important topic at the 10th World Conference was the support of ombudsman institutions, which are being prevented from carrying out their independent activity by political pressure – in the case of Malawi, this actually went as far as a brief incarceration of the ombudswoman – or budgetary cuts. Therefore, the member organisations represented in Wellington unanimously adopted the “Wellington Declaration” in order to send a clear signal against these policies and practices that result in the curtailment of citizens’ access to the rule of law. The Wellington Declaration is available on the IOI website.

By-laws reform

The 10th IOI World Conference, held in Wellington in November 2012, paved the way for a further strengthening of the IOI as a leading organisation within the international ombudsman community. In its attempt to become more inclusive and to achieve greater openness towards ombudsman institutions and their equivalents around the world, the IOI initiated an extensive reform process and reviewed its existing by-laws with the aim of establishing revised membership criteria and declaring explicitly what the Institute stands for.

After a transparent working process of two years, during which the entire membership was actively and continuously involved, a comprehensive draft of

new IOI by-laws was prepared under the committed leadership of IOI President Dame Beverley Wakem. The main emphasis of the reform was on a more inclusive direction of the IOI, while at the same time developing clearly worded membership criteria. Other important components of this reform are a greater involvement of the member organisations in the Institute's decision-making processes and making the activities of the IOI more sustainable by extending the terms of office of its officials.

The IOI Board of Directors put forward a draft document of these new by-laws for a vote by the General Assembly on 13 November 2012 and the General Assembly approved these new IOI by-laws with the overwhelming majority of 96.3%. These new and approved by-laws will govern the IOI's operations in a changed and changing world and will ensure the successful further development of the IOI in the future.

World Conference 2016

In its effort to guarantee a transparent and inclusive procedure, the IOI issued an invitation to tender for hosting the 11th IOI World Conference in 2016.

Ombudsman institutions from The Gambia, Latvia, Tanzania and Thailand submitted their comprehensive project proposals to the IOI General Secretariat within the given deadline and were invited to come to Vienna and present their project to the IOI Board of Directors during its mid-term meeting in April 2013. All four institutions, namely Ombudsman Alhagi B. Sowe (The Gambia), Ombudsman Juris Jansons (Latvia), Chief Ombudsman Panit Nitithanprapas (Thailand) and Mary C. Massay, Executive Secretary of the Commission for Human Rights and Good Governance (Tanzania), presented their interesting, detailed and well-prepared concepts, thus enabling the Board to make a well-informed decision on this matter.

In a secret ballot the Board decided in favour of the project proposal put forth by the Ombudsman of Thailand. As a consequence, the 11th IOI World Conference will be held in Thailand in 2016. Since the establishment of the IOI in 1978, this will be the first time that an IOI World Conference is held in the Asian Region.

BOARD OF DIRECTORS

At the 10th IOI World Conference the General Assembly approved the new IOI by-laws. The main emphasis of the reform was to attain more inclusiveness and deal with other important issues such as making the activities of the IOI more sustainable. As a consequence, the Executive Committee of the IOI now includes the position of a 2nd Vice-President and additionally the term of office of the officials has been extended to four years in order to guarantee continuity and stability within the organisation.

Elections in the individual regions

The IOI regions took the opportunity of the Wellington Conference to hold elections for the regional representatives on the IOI Board.

The **African Region** re-elected Investigator General Caroline Sokoni (Zambia), Médiateur Alima Déborah Traore (Burkina Faso) and National Ombudsman John R. Walters (Namibia) as the region's three representatives to the IOI Board of Directors. In addition to this, Ms Sokoni was elected as Regional President of the African Region.

The **Australasian & Pacific Region** confirmed New Zealand Chief Ombudsman Dame Beverley Wakem and Hong Kong Ombudsman Alan Lai as two of the three Directors and elected Western Australia Ombudsman Chris Field as third Director and Regional President of the Region.

Due to a lack of participation, neither the Asian nor the Caribbean & Latin American Region were able to elect all three of their representatives to the IOI Board of Directors. The **Asian Region** therefore asked the IOI General Secretariat for its support in holding an electronic ballot among its members to fill the vacant positions of three Asian Directors and the Regional President.

Secretary General Kostelka subsequently invited the Asian Region's member institutions in good standing to nominate eligible candidates. After two rounds of electronic ballots, the region elected Federal Ombudsman Salman Faruqi (Pakistan), Chairman Sungbo Lee (ACRC Korea) and Chief Ombudsman Panit Nitithanprapas (Thailand) as the three Asian representatives on the IOI Board of Directors. In an additional round of balloting, Ombudsman Faruqi was then elected as Asian Regional President.

A similar situation occurred for the **Caribbean & Latin American Region**: As none of the Latin American members of the IOI was able to attend the Wellington Conference, the region could only elect the two Caribbean representatives on the IOI Board: Sint Maarten Ombudsman Nilda Arduin was elected as one of the three Directors and Lynette Stephenson, Ombudsman of Trinidad & Tobago and long-standing member of the IOI Board of Directors, was confirmed as member of the Board. She succeeded Bermuda Ombudsman Arlene Brock, who left the Board as her term as ombudsman will end in 2013, as Regional President of the Caribbean & Latin American Region. In its effort to continue its previous tradition of electing one Latin American representative to the IOI Board of Directors, the region also contacted the IOI General Secretariat and requested its support in holding an electronic ballot among the region's Latin American members to fill the last vacant position of a Director of the Board. Secretary General Kostelka therefore invited all Latin American member institutions in good standing to nominate eligible candidates and after an electronic ballot was carried out by the Secretariat, José Edgardo Bistoletti, Ombudsman of the Province of Santa Fe, Argentina, was elected as the third Director of the IOI's Caribbean & Latin American Region. Ombudsman Bistoletti happily accepted his election and already attended the mid-term meeting of the IOI Board in Vienna in April 2013.

For the first time and due to the afore-mentioned approved new IOI by-laws, the **European Region** was able to elect five members to the IOI Board of Directors. Irena Lipowicz, Human Rights Defender of Poland and Catalan Ombudsman Rafael Ribó were both re-elected and thus confirmed as European representatives on the IOI Board. Newly elected Board members from the European Region include Parliamentary Ombudsman Elisabet Fura (Sweden), Peter Tyndall, Public Services Ombudsman for Wales (UK) and National Ombudsman Alex Brenninkmeijer (the Netherlands), who was also elected as Regional President of the European Region. The Regional Board of the European Region includes two additional members, Ms Catherine de Bruecker, Federal Ombudsman of Belgium and Ms Calliope Spanou, Ombudsman of Greece, who were also elected in Wellington.

The **North American Region** re-elected Ms Diane Welborn, Ombudsman Dayton-Montgomery County, USA as one of the three Directors on the IOI Board ,as well as Correctional Investigator Howard Sapers (Canada), who succeeded former member of the Board and Ombudsman of Hawaii, Robin Matsunaga. Ontario Ombudsman André Marin also decided to leave the IOI Board of Directors. Alberta Ombudsman Peter Hourihan (Canada) succeeded Mr Marin in his function as member of the Board and was elected Regional President of the North American Region.

At the same time the IOI would like to express its gratitude to the outgoing members of the IOI Board of Directors: To Thomas Frawley, IOI Vice-President and Northern Ireland Ombudsman, for his thoughtful contributions and professional assistance, which he provided to the Board with wit and wisdom. To Arlene Brock, Regional Vice-President of the Caribbean & Latin American Region and Ombudsman for Bermuda, for her full commitment to the IOI and its work and the dedication and passion she brought to the Board. To André Marin, Regional Vice-President of the North American Region and Ontario Ombudsman, for providing his vast experience and knowledge, especially in terms of ombudsman training and last but not least to Board Members Arne Fliflet, Parliamentary Ombudsman of Norway and Hawaii State Ombudsman Robin Matsunaga for their continuous support and assistance.

Executive Committee

Pursuant to Article 11.1(a) and Article 11.2, a President, a 1st Vice-President, a 2nd Vice-President and a Treasurer are to be elected by the Board from amongst its members for a term of four years. After a certain period for nominations, the new Board held elections on 15 November 2012 to fill the positions of the Officers of the IOI. The Secretary General, as the only *ex-officio* member of the Board, is not elected but appointed by the Austrian Ombudsman Board after consultation with the Executive Committee and agreement by the Board.

The IOI Board gave a unanimous and unrestricted vote of confidence to New Zealand Chief Ombudsman Dame Beverley Wakem and Hong Kong Ombudsman Alan N. Lai. Dame Beverley Wakem was confirmed as IOI President and Ombudsman Lai accepted his re-election as Treasurer of the IOI. Mr John R. Walters, National Ombudsman of Namibia, stood for election to the position of the 1st Vice-President of the IOI and was unanimously elected by his fellow colleagues on the IOI Board. Mr Walters happily accepted his new role on the IOI Board and was declared the organisation's 1st Vice-President. Irena Lipowicz (Poland) and Ombudsman Diane Welborn (USA) both ran for the newly established position of the 2nd Vice-President. Ms Welborn received the highest number of votes and was therefore declared elected as the IOI's 2nd Vice-President.

The Officers of the IOI, elected for a term of four years in Wellington, New Zealand in November 2012 are therefore:

Executive Committee	IOI President Dame Beverley A. WAKEM, DNZM, CBE (New Zealand)
	IOI 1 st Vice-President Mr John R. WALTERS (Namibia)
	IOI 2 nd Vice-President Ms Diane WELBORN (USA / Ohio)
	IOI Treasurer Mr Alan N. LAI (SAR China / Hong Kong)
	IOI Secretary General Mr Günther KRÄUTER (Austria)

General Secretariat

Since September 2009, the IOI General Secretariat has supported the Secretary General in his daily responsibilities and provided assistance and service to the IOI Board of Directors. In September 2012, General Secretary Peter Kostelka appointed Ms Ulrike Grieshofer as new Head of the General Secretariat. Together with Ms Ursula Bachler and Ms Karin Wagenbauer, Ms Grieshofer forms the core team of the IOI General Secretariat. In addition, the Secretariat recruits trainees as temporary staff members. During the reporting period, the team benefited from the full support of Ms Victoria Schmid.

The term of Peter Kostelka as member of the Austrian Ombudsman Board expired on 30 June 2013. As a consequence, this also marked the end of Mr Kostelka's role as Secretary General of the IOI. Peter Kostelka was the first Secretary General to be appointed to the IOI following the transition of the Secretariat from Canada to Vienna. He brought energy and vision to the office, as well as his considerable experience in relationship management from his previous political functions as State Secretary, Member of the Austrian Parliament and Chairman of a parliamentary group. He has also been a genial and wise colleague and navigated a number of challenges that faced the organisation. Mr Kostelka's gift to the organisation has been the creation of a professional Secretariat, which manages the affairs of the IOI efficiently, effectively and seamlessly. There is no doubt that these developments vitalised the IOI and made it more relevant to its members; the recent upsurge in member numbers is testament to that. On behalf of the IOI family we extend our warm thanks to Mr Kostelka for his immense contribution; we are grateful that Mr Kostelka has shown his willingness to serve as consultant to the IOI Board and assist the new Secretary General in an advisory capacity until December 2014, to ensure continuity during this transitional phase.

Günther Kräuter took office as Member of the Austrian Ombudsman Board on 1 July 2013 and was appointed IOI Secretary General by the Austrian Ombudsman Board in its inaugural session. Mr Kräuter obtained a doctorate in law from the University of Graz (Austria). After working in public administration, he was a Member of the Austrian Parliament from 1991 to 2013. As parliamentary party spokesperson of the committee on the Court of Audit and chairman of his parliamentary party in enquiry committees, he was intensively involved in parliamentary control responsibilities. Günther Kräuter succeeds Peter Kostelka as Secretary General of the IOI. He is looking forward to his new function and is eager to contribute to the strengthening of ombudsman institutions worldwide.

IOI PROJECTS

Trainings

One of the IOI's top priorities is to offer tailor-made training courses to ombudsmen and investigative ombudsman staff from member institutions. In 2012/2013 two IOI-(co-)funded training courses took place and plans for further training courses in 2013/2014 were defined.

QMU complaint-handling seminar in Vienna, Austria

As already reported in detail in the 2011/2012 IOI Annual Report, the IOI organised a complaint-handling seminar in September 2012 in Vienna, Austria. This high-profile seminar was delivered by a group of renowned trainers from the Edinburgh-based Queen Margaret University (QMU) to 36 participants from 23 different countries, representing all six world regions of the IOI. Five participants from institutions with limited resources (Botswana, Sierra Leone, Pakistan, the Ukraine and Lithuania) received IOI scholarships. The Vienna training seminar, which focused on complaint assessment, investigation strategies, acting on findings, effective communication and reporting was entirely funded by the IOI and sponsors such as the City of Vienna and the Austrian Ombudsman Board.

QMU complaint-handling seminar in Bangkok, Thailand

A second QMU complaint-handling seminar was organised in April 2013 in Bangkok in cooperation with the Office of the Ombudsman of Thailand, which hosted and co-funded the event on the occasion of the 13th anniversary of its establishment. The course attracted approx. 70 participants from the Asian, the

Caribbean and Latin American, the Australasian and Pacific and the European Regions. Participants were given the opportunity to deepen their knowledge in respect of investigative procedures, as well as to share knowledge and build networks with their counterparts from diverse cultural and legal backgrounds.

Overview of training sessions 2013

Anti-corruption training, Laxenburg 2013

For the first time, the IOI organised a training course in cooperation with the International Anti-Corruption Academy (IACA), an Austria-based international organisation providing anti-corruption education and research. The new training format was specifically directed towards investigative ombudsman staff of institutions with an anti-corruption mandate. Approximately 30 participants from all around the globe registered for the training event held in Laxenburg, a small town near Vienna, from 16 to 18 September 2013. Renowned trainers led the group during the three-day seminar and, together with the participants, developed a way forward in the fight against corruption. Participants benefited from sharing best practices with both their international co-participants and the lecturers in the effort to promote transparency, accountability and good governance in public administration on a regional, national and international level.

„Sharpening Your Teeth“ training, Lusaka 2013

A „Sharpening Your Teeth“ training course is to be held in Lusaka/Zambia by Ontario Ombudsman André Marin from 11 to 16 November 2013. According to the specific needs of the African Region, the course on investigative work, conducting interviews, assessing evidence, report writing and communicating with the public is held in English and French.

QMU complaint-handling seminar – Spanish edition

Since the IOI is also very interested in meeting the training requirements of its Spanish-speaking members in Latin America and elsewhere, it is planning to provide a Spanish version of the QMU complaint-handling seminar in 2014.

Research

Comparative study APOR Region

The comparative study on ombudsman institutions in the Australasian & Pacific Region (APOR) was successfully completed in autumn of 2012. The study was commissioned by the IOI, and conducted by the Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, an independent Austrian research institute.

The publication covers ombudsman institutions in Australia, the Cook Islands, Hong Kong, New Zealand, Papua New Guinea, Samoa, Taiwan, Tonga and Vanuatu and offers a comparative analysis of their mandates, competence and powers. The first part of the study offers an analytical comparison of the selected institutions, showing differences, common features, as well as particularities. The second part covers 16 separate reports on the selected jurisdictions. It focuses on the legal foundations and organisation, mandate, powers, as well as object and standard of control. Information about the relationship to the administration, the judiciary and the legislator, as well as about special features is also provided.

The study was published under the title “Australasian and Pacific Ombudsman Institutions” by Springer in late 2012 and a free print copy of the study was sent to all IOI members by the General Secretariat in February 2013. To facilitate access to the publication, the IOI General Secretariat negotiated with Springer to enable exclusive and free access to the electronic version of the study to IOI members in the log-in-area of the IOI website. Selected results of the study will be made available on the IOI website in electronic profiles of the members covered in the publication. The publication may be purchased as an e-book or a trade paperback through Springer.

Several IOI members contacted the General Secretariat and the author Michael Frahm expressing most encouraging feedback and interest in the results of the study. By publishing the comparative study “Australasia and Pacific Ombudsman Institutions”, the IOI implemented its goal of intensifying its activities in the area of science and research. In 2013, the IOI continued to pursue its aim of fostering academic work on ombudsman institutions.

Comparative study Asian Region

The next volume of the IOI’s research project will analyse ombudsman institutions in the Asian Region. It is commissioned by the IOI in order to provide members with carefully researched and compiled information on the legal bases, the general mandates and the activities of the individual ombudsman institutions.

The Board authorised the Secretary General to enter into a cooperation agreement with Prof. Gabriele Kucsko-Stadlmayer, who successfully conducted a comparative study on ombudsman institutions in the European Region in 2005-2006, and Prof. Ursula Kriebaum from the University of Vienna, regarding this new comparative research study.

In the first project phase, the researchers will adapt the methodology employed by the other two studies to the Asian context. Based on an initial survey of data on the jurisdictions and institutions concerned, a comprehensive, largely pre-populated questionnaire will be submitted to the Asian institutions via the IOI General Secretariat. In the second phase, certain aspects of information received will be verified through follow-up contacts with the institutions. The third phase consists of a draft of the study based on the data collected, the respective legal frameworks and the literature reviewed.

The IOI is aiming for publication by the end of 2015. As with the two previously published studies, the IOI is planning to give IOI members exclusive and free electronic access to the publication.

Regional subsidies

In 2012/2013, regional projects dating back to previous rounds of IOI subsidies were implemented. Also a new round of IOI subventions was announced following the Board meeting in Wellington, generating great interest within the IOI membership. The projects for which funds were requested were very diverse, focusing on such different matters as awareness campaigns for Human and Women's Rights, training initiatives, research and the development of practical tools for the ombudsman's daily work. After careful assessment of the project proposals, seven projects from Australasian and Pacific, Asian, European and North American IOI member institutions were approved by the Board.

Projects in the regions

Asia: Pakistan/Punjab; public awareness campaign

The IOI will support the Punjab ombudsman institution in implementing an initiative of major regional importance. The Punjab Ombudsman is facing the problem that the population is not familiar with the Office of the Ombudsman, and therefore the office does not receive a sufficient number of complaints. The public awareness campaign the Punjab Ombudsman is going to launch is intended to make the ombudsman institution more popular and accessible.

Punjab citizens should benefit from speedy and inexpensive ombudsman services and become more aware of their lawful rights.

Asia: Pakistan/Sindh; sensitizing the vulnerable segment of the society i.e. women and children

The 2012/2013 project proposal to be carried out by the Office of the Ombudsman for the Province of Sindh comprises three components: a seminar in Hyderabad on women's rights, a seminar at Larkana on children's rights and a capacity-building initiative by officers of the Ombudsman Secretariat and Regional Directorates in the province. The seminars on women's rights and children's rights will be attended by prominent jurists, judges, members of civil society and local NGOs. It is planned to establish a partnership with UNICEF. The overall objective of the project is to enhance awareness about women's rights and children's rights at the grass-roots level and facilitate capacity building of the Sindh Ombudsman Secretariat and officers.

APOR: Western Australia/New South Wales; starter kit for new ombudsman and developing or expanding offices

The objective of the Ombudsmen of Western Australian and New South Wales 2012/2013 regional project is to produce a starter kit for new ombudsmen and for developing or expanding offices. Such a tool, developed utilising the collective expertise and experience of APOR members, is considered to be highly useful and needed, because there is no consistent, comprehensive induction kit for newly appointed Ombudsman, or a readily available information source on approaches to novel or challenging issues or new roles. The resource will include a range of modules including: budget, structure, practices and procedures; interacting with government and key stakeholders; successful strategies and approaches in relation to new roles and jurisdictions proposed for the ombudsman; an updatable log of novel and/or challenging issues that ombudsman offices have experienced and how they managed them successfully; and services offered by APOR members such as training, guidelines and materials. The kit will improve the quality of induction and development for the ombudsman, while at the same time reducing the necessary time, and be a model that other IOI members can adapt to their own regions/ institutions.

Caribbean & Latin America: SYT training attendance

An SYT training workshop on the investigative system and on dealing with modern technology was held during the 7th CAROA Biennial Conference on Sint Maarten in May 2013. The Ombudswoman of Haiti was able to attend this workshop due to funds from the 2010/2011 regional subsidy programme for Caribbean and Latin American ombudsman institutions wishing to improve their investigative skills. Thus far, a total of five Caribbean and Latin American

ombudsman institutions have benefitted from funds reserved for training course attendance. Such funds will still be available until the end of 2013.

Europe: Ireland; “Right-to-Reform Project”

The Ombudsman for Children’s Office (OCO) will carry out the so-called “Right-to-Reform Project”, which will be primarily aimed at providing a practical tool for the public sector to provide child-friendly administration and improve the experience of children and families when accessing public services. The overall project goal is to make the UNCRC a reality in administrative practices involving children. While the project will be developed in Ireland, it will identify key principles and obstacles to child-friendly administration so that it can be easily used in other parts of the world by both IOI members when evaluation the fairness of administrative actions towards children by organisations under their investigatory remit or by public and civil servants working with children. The benefit for IOI is that the study underlying the project will be available to all IOI members free of charge, as will be any publications (toolkit, guide, etc.) resulting from the “Right-to-Reform Project”.

Europe: Latvia; information campaign

The project proposed by the Ombudsman Office of the Republic of Latvia is an information campaign against human trafficking. Between 2005 and 2010, more than 800 female Latvian citizens fell victim to human trafficking. On average, one Latvian woman is affected every day. The aim of the project is to prevent women and girls from becoming victims of human trafficking and, in case they do become victims, to inform them on what to do and to whom to turn for help. The project is in line with the objectives of the IOI to enhance the ombudsman role and secure the core values of independence, objectivity and fairness.

Europe: UK/Northern Ireland; developing a human rights-based approach to the ombudsman work

The Assembly Ombudsman and Commissioner for Complaints for Northern Ireland (AOCC) is planning to develop a human rights-based approach to the ombudsman work. The overall objective of the project is to ensure that the AOCC uses human rights principles and standards as a benchmark for the actions of bodies in its jurisdiction in order to establish if there has been maladministration on the part of a body. A further key objective is to ensure that the AOCC itself follows human rights principles in its dealings with bodies and complainants. The project will demonstrate how human rights standards and principles can play a pivotal role in informing the AOCC’s approach to meeting its responsibilities in this area and will inform its investigation practices and processes, and observations of and recommendations to bodies that are the subject of complaints. The human rights project will translate one of the IOI’s

core principles, i.e. respect for human rights and fundamental freedoms, into practical assistance in the day-to-day work of ombudsman institutions. While tailored for the AOCC specifically, it will be possible to translate many aspects of the materials to other jurisdictions and indeed into a more generic set of materials, which the IOI can then make available in a number of formats to its membership. As a training provider, the IOI will be able to draw on these materials and manuals in its own interactions with member organisations.

North America: Canada; FCO workshop on managing unreasonable complainant conduct

Part of a joint project initiated by the nine Australasian Parliamentary Ombudsman offices, the workshop on managing unreasonable complainant conduct provides practical strategies and skills to help deal with difficult complainant conduct effectively. This workshop, which has been held by the Forum of Canadian Ombudsman (FCO) in several Canadian cities since 2008, was only available in English. Francophone institutions did not participate. Thanks to the IOI regional subsidy programme 2011/2012, the FCO was able to offer this workshop with simultaneous French interpretation in November 2012 to 54 participants. A second English workshop was held in Ottawa and both workshops were filled to capacity, with attendees representing the offices of Canadian IOI members, including the Protecteur du Citoyen du Quebec, the Correctional Investigator of Canada, the Commissioner of Official Languages and the Ombudsman of the City of Montreal. Other attendees were ombudsmen and complaint handlers from universities and colleges, various federal, provincial and municipal government agencies, hospitals and health care facilities and the Quebec Chamber of Notaries.

North America: Canada / City of Toronto; evaluation guide

As one of the beneficiaries of the 2012/2013 IOI subsidy programme, the Ombudsman of the City of Toronto will develop an evaluation guide to measure the impact of ombudsman investigations. The central questions are: How have ombudsman investigations resulted in public service bodies improving their administration and how might ombudsman recommendations be enhanced for maximum impact? This project will be beneficial for the visibility of the IOI within the North American Region. It will be made available to all IOI members and other organisations. It might also be of interest to other governance organisations. This guide demonstrates that the IOI is a key partner in advancing ombudsman efforts worldwide.

Strategic plan

At its meeting in Wellington, the Board stated that it should 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 output. The aim was to establish what is important to IOI members and ultimately to enable the Board to "future proof" the IOI by meeting the needs of its members. Mid-February 2013, the IOI Secretariat sent out a short questionnaire asking member institutions for their opinion. A total of 40 institutions submitted the completed questionnaire (Africa: 2, Asia: 2, APOR: 7, Caribbean & Latin America: 3, Europe: 21, North America: 5).

Strengths & weaknesses

Two thirds of the questionnaires answered confirmed that the IOI is perceived as an international organisation that enables ombudsman institutions from all over the world to network on an international level and share their experience and best practices with colleagues from very diverse backgrounds. Providing training initiatives (on the global as well as regional level) is also seen as one of the IOI's strengths, from which members benefit most. In addition to this, the IOI's website is perceived as an ideal platform to distribute ombudsman-related news and to research information on fellow ombudsmen around the world. Further strengths listed by IOI members include the IOI's excellent reputation as a non-political and highly credible organisation, its informal communication with members, improved transparency and democracy since the relocation of the IOI headquarters to Vienna and the periodic conferences. In the view of IOI members, the conferences provide an outstanding opportunity to mingle with international colleagues and to further one's knowledge in respect of ombudsman-related matters.

As far as the IOI's weaknesses are concerned, there were no distinct results but generally speaking members proposed that the IOI should further communication between individual members and foster regular peer networking between amongst ombudsmen. Moreover, members had the impression that the IOI's visibility could be improved both on an international and a regional level. Other suggestions were: Publications should be more easily accessible, membership should be expanded and more effort should be put into research and IOI-specific publications. In terms of the existing language barrier, members think that publishing information and news in all three languages of the IOI is a service should be further expanded.

Does the IOI clearly communicate its vision?

The vast majority confirmed that the IOI clearly states its values and vision. However, those who did not agree almost unanimously suggested promoting the IOI's values and vision (e.g. as established in the preamble of the by-laws) in a more prominent way on the website. It was also suggested that the IOI should strive to constantly re-evaluate its values and vision, possibly by inviting the entire membership to participate in an open debate.

How is the work of the IOI perceived?

In general, members are very satisfied with the IOI's work and agree that the IOI does a very good job and provides its services in accordance with required standards. The IOI is seen as an organisation that supports and promotes the ombudsman concept and provides an ideal platform for the exchange of expertise on an international level. Several members specifically referred to the weekly IOI Newsletter and the fact that the IOI is finally managing to "get the word out". The IOI is seen as a good source of information, and the Secretariat in Vienna is perceived as competent unit that handles requests quickly.

Priorities and services provided

The vast majority agreed that the IOI's stated priorities still inform its work, i.e. extending the membership, building partnerships, promoting exchange of expertise, fostering research and training initiatives and strengthening the regions.

Overall, members are eager to have some kind of online platform enabling them to share ideas, best practices and experience with regard to their practical case work. Providing a "pool of experts" to turn to, or offering better access to research material (e.g. via an online library) have also been proposed in this context. Another area that members believe should be a focus of the IOI is taking clear positions on certain issues (e.g. women's rights, the rights of migrants, etc.), as well as defining its support for ombudsman institutions in emerging democracies or for colleagues and/or institutions in trouble.

It has become clear, that the IOI should continue to provide training initiatives in the future. Suggestions included offering more training courses in general, increasing training in the regions, providing training in all three IOI languages, extending financial support to institutions to send staff to training workshops, making different types of learning opportunities, such as webinars, available or helping arrange study visits and placements of personnel among IOI members.

Other priorities and services the IOI should focus on are developing stronger affiliations with ombudsman organisations, focusing on research and publications,

enhancing networking between ombudsman institutions, introducing a good case study or offering some sort of online tool to enable members to conduct surveys among the membership via the IOI website.

IOI website

Two thirds of the submitted questionnaires confirm that members visit the IOI website on a regular basis. The main area of interest is ombudsman-related news. Also many members use the website to gain more insight into other ombudsman institutions.

Although members seem to have generally accepted the website as an important source of information, improvements were also suggested. Members agree that the content of the members' profiles on the website could be widened, for example by adding additional information about the institution such as its legal background or mandate in the form of a short abstract. Members also frequently suggested using the IOI website more actively as a platform or forum to share experiences amongst members. Proposals in this regard included adding blogs or opinion pieces on certain topics written by ombudsman experts. Others suggested enhancing the visibility of the website in search engines and social networks, improving the visibility of the regions on the website, including direct information on existing training programmes (e.g. via links) as well as providing a source where research material can be found (e.g. an online library).

Building capability and capacity

When asked what the member institutions want to get out of their work, the answers included: Increasing efficiency; promoting the public's knowledge about the rights of the individual; boosting citizens' level of trust in the ombudsman's work; raising the institution's credibility and improving its public perception as fair, impartial and effective organisations that advocate the rights of the individual and the interests of vulnerable groups. Some members also mentioned the wish for greater international visibility or more power with regard to the authority of the ombudsman.

On a more detailed level, this means that institutions would like to develop capacity and competency in the field of investigative skills. Particular focal points are learning about interviewing techniques and how to handle difficult complainants, enhancing staff members' skills in terms of mediation and conflict resolution, as well as improving writing and reporting skills. Some members showed interest in learning more about the new duties many ombudsman institutions have recently added (e.g. when acting as NPM or NHRI, regarding UN treaties such as OPCAT, CRPD, etc.). More specific topics listed for further development of competence were the protection of consumer rights, children's

rights, access to justice or own motion techniques. In terms of capacity building, there seems to be a general need for developing greater sustainability and resilience within the office as well as improving internal office procedures (e.g. administration, document management, software solutions, etc.).

When asked what prevents institutions from developing as they would like, more than half of the answers confirmed that many institutions are currently struggling with budgetary constraints so that difficulties arise because they have to deal with cuts in resources while at the same time, the number of complaints is increasing. However, members also agreed that apart from financial support, the IOI would not be able to help its members with this problem.

Members expressed favourable opinions of the IOI's training courses as a way of ensuring development of capability and competence in the aforementioned areas. Easier access to training materials and provision of general information on training initiatives would be welcome. Once again, many members stressed the fact that study visits or short-term placement of personnel with other offices could provide an ideal environment for enhancing knowledge by learning via a more practical approach.

Training programmes

Regarding the matter of training programs, the questionnaire tried to find out which training initiatives are already available and what topics would be of special interest for members. The majority of the submitted questionnaires showed that only few members have developed their own training programmes. This confirms that the demand for training is as high as ever.

In terms of topics which could be of specific value to members, quite a few listed training programmes focusing on areas such as leadership, office management, staff motivation or team building. Other than that, the survey results confirmed the need for more general training on investigative skills, investigative practice and the opportunity to share complaint-handling practices with colleagues.

When it comes to possible ways of learning, the majority of the members agreed that all options listed are suitable, i.e. seminars, interactive workshops, and webinars. However, there seems to be a preference for interactive workshops and, given the financial crisis, people tend to ask for solutions, which do not involve cost-intensive travel arrangements, such as web-based learning like webinars or e-learning platforms. In addition to this, about one third of the members who submitted a questionnaire spoke out in favour of learning by organising study visits or short-term placement of personnel with another office

and saw the IOI's role as an active promoter of this concept also in terms of arranging contacts between members.

Next implementation steps

The IOI General Secretariat has already begun to implement some of the proposals made within the context of the survey, such as training for the French- and Spanish-speaking IOI community.

Regarding the membership's request for an online platform for the sharing of working experience, the General Secretariat is currently identifying ways on how to implement such an online case study platform. Preliminary talks with the web agency will also include general updates and improvements of the IOI website such as making IOI publications electronically accessible for members in the log-in-area of the website and featuring the regions more prominently.

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. Therefore, the IOI Board has established a sub-committee on election rules, chaired by Peter Tyndall, Public Services Ombudsman for Wales (UK), and has assigned the task of evaluating the IOI election process to this committee.

Last but not least, the Board will discuss the main proposals and results of the IOI survey in more details and will prepare a draft of a strategic plan for the period between world conferences (i.e. four years) to be voted on by the General Assembly in 2016.

IOI website

Regarding a higher visibility of the IOI regions on the website, the Secretariat has added a new menu item on its website. A content site has been assigned to each region, providing general information such as the regional by-laws, the representatives of the region on the IOI Board and a link to the list of members in the respective region. The IOI General Secretariat will collaborate closely with the Regional Presidents and add regional content of interest to this part of the website and update the information regularly.

Log-in-area

All IOI members have an individual log-in-code to access the members' only area of the IOI website. This area now provides the additional menu items "Internal News", which gives members access to the summaries of decisions of previous Board meetings, as well as the newly implemented "Publications" section, which enables members to access electronic versions of IOI publications (e.g. the recent comparative study on ombudsman institutions in the APOR Region).

Case study platform

One of the main requests made by the membership was to take advantage of one of the main assets of the IOI: its wide and diverse membership and the possibility of a sharing of expertise on an international level. Overall members wished for some kind of online platform enabling them to exchange ideas, best practises and practical experience with regard to their everyday case work via an online platform. The General Secretariat is working on the implementation of such an online case study platform and will inform the membership regarding the development of this new online feature in the near future.

African Region

In 2012, the Commission for Investigations of **Zambia** had 2,249 cases. By the end of December, a total of 339 cases were closed. The Commission conducted four tours throughout the country's provinces for the purpose of resolving pending cases and receiving new complaints. Itw also embarked on awareness campaigns about the functions of its office. The Commission's main challenges are still a lack of financial resources, inadequate administrative autonomy, limited institutional capacity and the need to transform the Commission into a Parliamentary Ombudsman as it is currently an Executive Ombudsman.

The Office of the Ombudsman of **Malawi** has resolved a large number of cases resulting in the gradual development of a culture that respects people's rights. Public officers are more aware of how they should handle grievances with their employees and the Government is more supportiv and interferes less with the Ombudsman. The members of thenLegal Affairs Committee of Parliament, which oversees the smooth functioning of the Office of the Ombudsman, need to be made aware of their responsibilities to the Ombudsman after parliamentary elections (i.e. every five years). The Ombudsman was recently victimised by law enforcement agencies upon the orders of the Executive. The Ombuds-woman was arrested and detained for several days before being released; no proper reasons were provided for the arrest.

The Office of the Public Protector of **South Africa** held an annual National Stakeholder Consultative Conference, which consisted of the Provincial Legislative bowdies, Provincial Executive Committees and Communities where community outreach programmes are carried out, during which the Public Protector received complaints directly from the communities. The office is currently investigating systemic service failures in the provision of low cost housing to poor communities and a report was actually initiated as a result of the community consultative programmes carried out by the office of the Public Protector. Considering South Africa's population, the Public Protector's office still requires additional staff to sufficiently effect the mandate of investigating maladministration, corruption and lawenforcement.

The office of the National Ombudsman of **Namibia** celebrated its 23rd anniversary at the end of June 2013. The Office is now also receiving complaints from prison inmates and is working on amending the Children's Act of 1960 with the aim of establishing the office of a Children's Ombudsman. Additionally,

1) all contributions were made by the respective Regional President

two regional offices were established in order to enhance the Ombudsman's visibility and accessibility. The Office has an A-status accreditation as NHRI within the ICC and commenced with the development of a National Human Rights Action Plan. Special investigations included a report on the processing of criminal appeals and a special investigation into seal harvesting in Namibia. The Office furthermore acts as the NPM by visiting prisons and police detention cells to receive complaints from inmates.

The institution of the Ombudsman of **Botswana** has two offices in Gaborone and Francistown with 66 staff, 18 of whom are investigators. The Ombudsman has introduced outreach programmes and co-operates with other oversight institutions. In the reporting period, the Office was challenged by its limited budget and its limited access to the population due to only having two offices.

The Ombudsman of **Burkina Faso** (*Médiateur du Faso*) conducts large-scale sensitisation campaigns all over the territory and has begun to collaborate with parliamentary officials. In 2012, the Office underwent an institutional change, as the institution was enshrined in the Constitution at an ordinary session of the National Assembly, an act which is likely to enhance its sustainability and independence. To improve the accessibility of its services, the institution organises awareness campaigns in respect of its operations, which are carried out throughout the country each year. The Ombudsman hosted a meeting of the AOMA Executive Committee in June 2013 to review and assess the progress of the cooperation between AOMA and the African Union and also to prepare for the next General Assembly of AOMA.

The Ombudsman of **Djibouti** (*Médiateur de la République*) has offices in four other districts in the country. As an independent institution, it receives complaints concerning relations with administration bodies, the functioning of government administration, as well as decentralised institutions, i.e. public institutions and all other public service institutions.

The Commission for Human Rights and Good Governance (CHRAGG) of **Tanzania** received complaints or started *ex-officio* investigations to address issues such as torture and maladministration, as well as improving security institutions such as the Police. It has been able to provide mediation to parties in conflict in order to settle disputes by reaching voluntary agreements between parties. CHRAGG also participated in the African Peer Review Mechanism aimed at assessing governance practices in Tanzania, and coordinated the development of a National Plan of Action for the Promotion and Protection of Human Rights and Good Governance in collaboration with the government and civil society organisations.

The Office of the Ombudsman of **Sierra Leone** exists to protect citizens and the general public against the infringement of their rights by the public sector. As the majority of the population does not understand the functions of the Ombudsman, the Office is trying to create and maintain a high level of awareness of the Ombudsman's work amongst its citizens and to inform them that citizens have the right to just, fair and reasonable service by public sector agencies. A public relations office was therefore developed to help with the process of information dissemination to the public.

The Commission on Human Rights and Administrative Justice in **Ghana** investigates complaints of human rights violations and educates the public about human rights and freedoms in accordance with its constitutional obligations. It also enhances the principle of good governance, democracy, integrity, peace and social development by promoting, protecting and enforcing human rights and freedoms and administrative justice for all persons in Ghana.

The Ombudsman of **Mauritius** addresses complaints arising from maladministration in the public sector. The objective of the institution is to develop a public service culture characterised by fairness, commitment, openness and accountability. Twice a year, the Ombudsman travels to the Island of Rodrigues to investigate cases of alleged maladministration. The Ombudsman also carries out surprise visits to prisons to interview prisoners and record their complaints.

The Inspectorate of Government of **Uganda** is an independent institution charged with the responsibility of eliminating corruption and the abuse of authority. In the reporting period, the Inspectorate successfully organised a training programme in tracing and recovery of stolen assets and hosted a delegation from the National Assembly of Namibia who was in the country to study the operations of its counterpart.

The Ombudsman Office of **Lesotho** has a total of 31 personnel excluding the Ombudsman. The Ombudsman's mandate covers the whole country and every public matter. It operates from the city of Maseru that is centrally located. But there are efforts towards regionalisation, i.e. expanding the Office to the North, South and Central districts. In the reporting period, the Ombudsman of Lesotho adopted a procedure manual addressing time frames and promptness of action to resolve complaints, as well as a communication strategy to address issues of accessibility and raising of awareness. The Office upgraded its case management systems to facilitate quick production of reports.

Asian Region

The **Commission against Corruption of Macao, SAR (CCAC)** undertook initiatives to commemorate 20 years of integrity building in Macao. It organised a series of activities to help focus public's attention on the Commission such as a seminar on "Integrity management and clean business environment", which was attended by over 500 representatives of government departments, local business circles and counterparts from Hong Kong and other countries. Also, in order to raise residents' awareness, the CCAC held an event entitled "20 years of safeguarding honesty and transparency" in collaboration with five youth civil associations in December 2012.

In order to enhance its capacity, the CCAC launched a recruitment drive for investigators in August 2012. After a strict screening process, 16 out of some 3,000 candidates were selected to begin the training session for investigators, held by CCAC.

As 2013 is an election year for the members of the legislative assembly in Macao, the CCAC launched a series of educational activities to promote and safeguard a fair election process as well as educate the public on the importance of these elections. To increase the public's understanding, the CCAC, in cooperation with other associations, organised a touring exhibition and seminars on fair elections, to educate the public on the relevant stipulations of the Election Law.

The Office of the **Federal Ombudsman of Pakistan** (Wafaqi Mohtashib) provided information about the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act Bill, which was introduced in February 2012 to ensure expeditious resolution of complaints by citizens. Under the new law, an effective mechanism for implementation of Wafaqi Mohtashib's findings has been provided and investigation officers shall have the powers of a civil court to grant temporary injunctions and to fully implement the recommendations of the Ombudsman.

After becoming aware of serious complaints against the Capital Development Authority (CDA), the Federal Ombudsman appointed a Grievance Commissioner to identify causes and methods of maladministration, recommend appropriate action against the officials responsible and suggest complete mechanism for system rectification to avoid the recurrence of such complaints.

To address complaints received from overseas Pakistanis, a section has been established in the Federal Ombudsman Secretariat, which will receive complaints from citizens living abroad. In consultation with the Foreign Office,

the Federal Ombudsman has appointed liaison officers in the Pakistan Diplomatic Mission who will forward grievances to the Ombudsman's Secretariat.

Also, in collaboration with UNICEF, the Federal Ombudsman has set up a Children's Complaint Office as the protection of the rights of children constitutes an important aspect of the responsibilities of the state. The main objectives of this project are to establish a dedicated redress and response system for complaints made by children, to provide a platform for addressing children's rights issues through research, advocacy and engagement with children and other stakeholders on children's rights and to enable the Federal Ombudsman to advise the government on systemic issues that impact the rights of children.

The Chairman of the **Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC), Korea**, Mr Lee Sungbo, was appointed to his current position. Mr Lee served as a judge for 28 years and his latest position was President of Seoul Central District Court (2012), Seoul East District Court (2010) and Chungju District Court (2009).

The ACRC received delegations from several countries such as members of Parliament from Germany, the Ombudsman of Thailand, the Government Inspectorate of Vietnam and the Brunei Prime Minister's Office with the aim of sharing the ACRC's ombudsman policies, capacity building programs for investigators, skills for effective investigation, e-People system and complaints analysis system.

Also, in June 2013, the ACRC signed an extended Memorandum of Understanding with the Office of the Ombudsman of Indonesia. The ACRC and the Office of the Ombudsman of Indonesia have been closely cooperating to solve complaints filed by Koreans and Indonesians to both agencies based on this Memorandum of Understanding.

The Office of the **Ombudsman of Thailand** welcomed a delegation from the Government Inspectorate of the Socialist Republic of Vietnam in February 2013 and took the opportunity to inform the guests about the function and jurisdiction of the Ombudsman as an efficient mechanism in providing justice for citizens. The visit was also an auspicious opportunity for both organisations to reinforce their cooperative partnership.

To commemorate the 13th anniversary of its establishment, the Office of the Ombudsman of Thailand organised an international seminar with the theme of "Tangible Justice" and a training workshop provided by the Queen Margaret University in April 2013. IOI President Dame Beverley Wakem and IOI Treasurer

Alan N. Lai attended both events; the training workshop had 70 participants from Asia, Australasia & Pacific, Caribbean & Latin America as well as Europe.

In June 2013, Siracha Charoenpanij, Ombudsman of Thailand, was cordially invited to Cambodia to deliver a presentation on “Economic, Financial, and Social Benefits of a Transparent and Effective Compliant Mechanism and Handling System: A Case of Thailand” with the scope of the seminar workshop “Administrative Complaint Mechanisms in ASEAN”. The seminar objectives were to promote best practices in public administration and complaint handling, as well as to encourage the exchange of knowledge, management and information on the ombudsman’s function that will lead to a peaceful environment in the region.

Also in June, Mr Chung Sung Tack, the Ombudsman of Defense Acquisition and Procurement Agency, Korea, visited the Office of the Ombudsman of Thailand to study the ombudsman’s duties in respect of investigation and other mandates. The visit provided a perfect opportunity to establish a relationship, as well as to exchange views with regard to ombudsmanship and its practices.

Last but not least, Ontario Ombudsman André Marin paid a visit to the Office to explore the possibility of extending further collaboration regarding the “Sharpening Your Teeth” investigative training programme. A special in-house lecture session was arranged to provide the most current knowledge in respect of oversight mechanisms.

APOR Region

In February 2013, the Victorian Government introduced a new integrity regime, which includes the Independent Broad-based Anti-corruption Commission, the Victorian Inspector and a number of amendments to the Ombudsman’s jurisdiction. The **Victorian Ombudsman** has undertaken an external review of his office to address the ad hoc supplementation to his budget over the past six years. The Ombudsman also provided nine reports to Parliament on a broad range of issues, including the Victorian Building Commission and the Melbourne Underground Rail Loop.

New South Wales Ombudsman Bruce Barbour established an investigation group to look into serious allegations of police misconduct, which is expected to take at least two years. The Ombudsman has also been providing information to a State Special Commission of Inquiry and a Federal Royal Commission looking at different aspects of the response to institutional child abuse. Mr Barbour has

also reported to Parliament on a three-year audit of the government response to Aboriginal child sexual abuse, as well as the use of force in prisons and the management of asbestos and other hazardous materials in police buildings.

The highlight of the past year was the **New Zealand Ombudsman** hosting of the 10th IOI World Conference in Wellington. Feedback suggests that the Conference more than met everyone's needs and provided opportunities for colleagues to network and exchange ideas about their respective jurisdictions and innovative practices. This year has also seen the publication of the Ombudsman's ruling on Ministerial Conflicts of Interest which will result in a regular release of sufficient information to assure the public that these are being handled appropriately. The office also launched an enquiry into the decision-making process for school closures in the wake of the Christchurch earthquakes, and another into how agencies of state are managing their responsibilities under the Official Information Act.

A major preoccupation of the **Ombudsman of Samoa** has been preparation for the establishment within it of a NHRI. Legislation eventually came into force in June 2013 providing for the Ombudsman to discharge both the traditional Ombudsman and a Human Rights mandate. The new Act also provides for the establishment of a special unit to investigate complaints about officers of Police, Prison Service or other prescribed disciplined force.

The **South Australian Ombudsman** tabled seven reports in Parliament, covering matters such as the unlawful shackling of prisoners or an audit of local government's use of confidentiality provisions. A recent investigation examined the implementation of recommendations from the Ombudsman in the period from July 2009 to March 2013: 97% of the recommendations made were accepted by agencies, and 83% had been fully implemented at the date of the report. Of those not yet implemented, many related to proposals made by the Ombudsman for legislative change, which had not yet reached a final outcome.

The **Western Australian Ombudsman** received 2,264 complaints and 9,445 enquiries. The Office's program to ensure the quality and timeliness of complaint handling has meant that 83% of the complaints were finalised within three months and 99% within twelve months. For the 6th consecutive year, 100% of recommendations made by the Ombudsman were accepted. During the year, the Office commenced a new jurisdiction to review family and domestic violence fatalities and continued preparation for the commencement of new functions.

In 2012, the **Control Yuan (CY), Taiwan**, received 19,758 complaints, investigated 507 cases, proposed 161 corrective measures against administrative agencies and impeached 74 government officials. *Ex-officio* investigation became the primary source for further investigation. The majority of the complaint cases handled in 2012 were relevant to human rights issues. In June 2013, the CY held a workshop on protecting women's rights, which was attended by 320 participants from women's groups, government organisations, and academia.

Mr Colin Neave was formally appointed as the **Commonwealth Ombudsman** taking up the position in September 2012. He had previously served as the Chief Ombudsman of the Financial Ombudsman Service and as the Australian Banking Industry Ombudsman among other senior public sector roles. The Ombudsman's office has also taken on a significant new role with wide-ranging responsibilities with the passing of the Public Interest Disclosure Bill, which creates a public interest disclosure scheme that promotes internal reporting of suspected wrongdoing in public service agencies.

The **Ombudsman, Hong Kong** submitted the Annual Report to the Chief Executive in June 2013. During the reporting year, the Ombudsman received 5,501 complaints, 9.4% higher than last year's figures. The Office completed processing 5,401 cases, as well as six own motion investigations. The Office made a total of 217 recommendations to the Government. As at March 2013, 88.5% of the recommendations had been accepted for implementation.

A statutory review of the Office of the **Queensland Ombudsman** was completed with a final report tabled in the Queensland Parliament. Responsibility for Public Interest Disclosure (PID) oversight across the Queensland public sector was transferred to the Ombudsman from 1 January 2013. This role is strongly related to the Office's traditional work of complaints management and includes the monitoring of agency implementation of their PID responsibilities and reporting to the Parliament annually. In a time of stringent budget control, the Office has retained an adequate budget, including additional funds for its new PID oversight function.

The year saw the retirement of Carolyn Richards as the **Northern Territory Ombudsman**. Peter Shoyer commenced a seven-year term as Ombudsman in November. He has an extensive background in the law, government administration and independent review of government decisions. The Office has adopted a strategic focus on systemic issues in government administration whether identified through complaints received or otherwise, addressing them through a range of measures including formal investigations and structured initiatives with particular agencies.

The Office of the **Tasmanian Ombudsman** finalised a major investigation into a child and family services assessment and an investigation into the destruction of records by a Government Business Enterprise that breached the Personal Information Protection Principles. In addition, despite continuing reductions in resources and an increase in complaints, the Office is still managing to resolve around 80% of complaints within a three-month time frame. Finally, the Office also produced guidelines for complaint handling and to assist in dealing with the unreasonable conduct of some complainants.

During the reporting period, the Chief **Ombudsman of Papua New Guinea**, the late Chronox Manek passed away in October 2012. Ombudsman Phoebe Sangetari was re-appointed as Acting Chief Ombudsman in September 2012 until the appointment of the new Chief Ombudsman, Mr Rigo Lua, as the 6th Chief Ombudsman of PNG in June 2013. One of the Ombudsman Commission's core functions is to enforce the Leadership Code (i.e. a code of conduct for public officials classified as "Leaders", such as Members of Parliament or Members of Provincial and Local Level Governments). Hence the Commission continued its efforts to assist and educate Leaders on the requirements of the Leadership Code as a proactive measure. The Commission also conducted a nation-wide Good Leadership Election Awareness Program to inform and educate the people on good leadership values and to assist them in making wise choices on who to vote for to represent them in their Local Level Governments. The Ombudsman Commission also continued with its Police Oversight Program jointly with the Royal PNG Constabulary to oversee high profile investigations into complaints against police officers. The investigations resulted in several officers being charged and convicted of various criminal offences whilst others were dealt with through the administrative disciplinary process.

Caribbean & Latin American Region

The **Ombudsman for Bermuda** developed an interactive six hour complaint-handling workshop to assist government departments to improve their internal complaint handling skills. Two own motion investigations in the public interest were initiated by the Ombudsman. The first proceedings sought to investigate why the Ombudsman's recommendation that the gravesite of former slaves should be protected as a historic "Listed Building" was not implemented. The second proceeding dealt with a situation where the City Council entered into an agreement with an inexperienced developer to develop the harbour. The bid, evaluation and environmental impact processes appeared to be fatally flawed. An investigation was launched after whistle-blower information about poor governance, impetuous decision-making and conflicts of interest were received.

The **Complaints Commissioner in the Virgin Islands** initiated his second own motion investigation. The matter concerned the processing of applications for certificates of residence, which took an inordinate length of time to finalise and the practice of the authorities not to give reasons when applications were refused. Investigations revealed that the policy directive under which the Department of Immigration operated was unlawful, since the relevant legislation had set out just two criteria which had to be satisfied in order to qualify for resident status. The Complaints Commissioner recommended that in order to streamline the process and remove political pressure, the power to grant certificates of residence should be vested in an upgraded and properly staffed Board. It is to be noted that the Government gave a vague undertaking to address the recommendations during a “comprehensive process” of amending the Immigration and Passport Act. The Government has not given its views on the recommendation that the Board of Immigration stop applying the unlawful policy immediately.

The Office of the **Complaints Commissioner, Cayman Islands** (OCC) published a report on a systemic investigation into Health and Safety for Construction Workers in the Cayman Islands. To date, nine of the 13 recommendations have been complied with; the remaining four are being monitored for compliance. The Office also launched an own motion investigation into whistle-blowing in the Cayman Islands Government to ascertain whether there are adequate protective measures for Reporters of Wrongdoing (ROW). The OCC held its 3rd annual seminar on the Internal Complaints Process (ICP) for complaints managers in Government. The training component on the impact of the Cayman Islands Bill of Rights was conducted by a human rights expert. All OCC staff took part in an intensive week-long training course on “Good Administration and Human Rights” with particular reference to the Constitution and the Bill of Rights.

Caribbean participation at the **IOI World Conference** held in New Zealand in November 2012 included Ms Nicola Williams, Complaints Commissioner of the Cayman Islands who presented the Paper “Doing More with Less”. Other attendees were: Dr Nilda Arduin, Ombudsman of Sint. Maarten, Mr Elton Georges, Complaints Commissioner of the Virgin Islands and Ms Lynette Stephenson, Ombudsman of Trinidad & Tobago.

The 7th **Biennial Conference of the Caribbean Ombudsman Association** (CAROA) was hosted by the Ombudsman of Sint Maarten. The theme was “Towards exemplary public service ethic in challenging times” and participants included ombudsmen, legal luminaries, scholars and practitioners from Antigua and Barbuda, Bermuda, Cayman Islands, Curacao, Haiti, Montserrat, New Zealand, The Netherlands, Sint Maarten, St Kitts/Nevis, Sweden, Trinidad and

Tobago, the United States of America and the Virgin Islands. Ms Marianne von der Esch, Head of the International Division at the Office of the Swedish Parliamentary Ombudsman delivered the key-note address at the welcome ceremony. Through the financial assistance given by the IOI, the Protecteur du Citoyen of Haiti, Ms Florence Elie was able to attend the Conference. The Conference was happy to welcome the attendance and participation of IOI President Dame Beverley Wakem who made a presentation on the “Growing trend of Privatisation of Public Services and the Consequence for the Ombudsman” and the address at the closing ceremony entitled “Ensuring procedural fairness and administrative justice for all citizens at a time when entities, governance and administrative arrangements are undergoing fundamental changes”.

The **Ombudsman of Argentina (Province of Santa Fe)** reported that in his province there were two major centres for tertiary education. Tuition at these universities is free and many students travel daily to attend classes. As a consequence, the cost of transportation is high especially for those who fall within a low income bracket family. Since there is the need to protect the right of a young person to receive a proper education, the Ombudsman recommended that steps be taken to initiate a bill which would authorise the introduction of a “student ticket” to grant significant discounts on long distance travel to students who needed the benefit of a reduced fare ticket for transportation.

Also, the Ombudsman proposed a compensation scheme for consumers who suffered from the numerous and prolonged power outages, since the vast majority of the people of Santa Fe received their supply of electricity from the local state company. The proposal was accepted and consumers who experienced outages for certain periods of time will be compensated. In this way the Ombudsman was able to obtain a fair benefit for the consumer.

As an advocate of environmental protection, the Ombudsman of Santa Fe has interpreted the existing rules relating to the use of products which may carry a risk of toxicity to humans and determined that because of the potential risk to health the spraying of chemicals on agricultural produce should be avoided in areas close to cities and completely prohibited near schools, health centres and similar institutions.

European Region

As of November 2012 the European Region of the IOI is represented by its Regional President Mr Alex Brenninkmeijer (Netherlands). The regional board consists of Ms Catherine de Bruecker (Belgium), Ms Elisabet Fura (Sweden), Ms Irena Lipowicz (Poland), Mr Rafael Ribó (Catalonia), Ms Kalliopi Spanou (Greece) and Mr Peter Tyndall (Wales).

Most of the new members, Ms De Bruecker, Ms Fura, Ms Spanou and Mr Brenninkmeijer, are all national ombudsmen. Mr Tyndall is Regional Ombudsman of Wales. Together with the former members, the Board has set out to draft an agenda for the members of the IOI European Region, which aims to provide useful information and exchange programmes. The aim is not to organise time-consuming and expensive meetings for ombudsmen, but to seek out simple and effective methods that also target the management and staff. The survey of the IOI World Board will be very helpful in choosing the topics that are important to the ombudsman institutions.

Furthermore the preparations for the IOI European Regional Conference next year are in progress. The conference will be organised by the Ombudsman of Estonia, Mr Indrek Teder. For this reason, he is also a member of the European Regional Board.

North American Region

In September 2012, the Office of the Ombudsperson of **British Columbia** produced its first preventative ombudsmanship report “Open Meetings: Best Practices Guide for Local Governments” and in February 2013, legislative changes were introduced following a systemic investigation report titled “No Longer Your Decision: British Columbia’s Process for Appointing the Public Guardian and Trustee to Manage the Financial Affairs of Incapable Adults”. The Office’s lengthy investigation into seniors’ care in the province generated extensive invitations for Ombudsperson Kim Carter to speak to local, community and seniors groups. It also led to workshop presentations called “Systemic Investigations for the Smaller Office” to the USOA and the Canadian Taxpayer’s Ombudsman.

In **Alberta**, the office has been experiencing some minor growth and re-focusing its approach to systemic investigations. A dedicated team has been implemented for this. No systemic investigations have commenced, however, there have been noticeable enhancements in the process and there continues to be good

collaboration with the government to implement recommendations. Alberta had a small decrease in the number of oral complaints received, however, the number of formal investigations increased approximately 6% in this past year. There has been an increased focus on community outreach in smaller centres in Alberta and this will continue as the office seeks to increase awareness.

In the province of **Saskatchewan**, the overall number of complaints increased by 15% over the past year. Activities were highlighted by two significant reviews in response to referrals from cabinet ministers (the first time in the 40-year history of the office that such referrals had been made), by amendments to The Ombudsman Act that resulted in significant expansion of the Ombudsman's jurisdiction, and by the addition of public interest disclosure (whistle-blower) responsibilities to the duties of the Ombudsman.

The **Ontario** Ombudsman published two of the largest systemic investigation reports: serious issues of stigma and lack of support for Ontario police officers suffering from operational stress injuries, leading to top-down changes within the Ontario Provincial Police. Ombudsman Marin exposed a systemic "code of silence" among prison guards in dealing with cases of assaults on inmates, thus prompting an overhaul in how government deals with such allegations. He also released his first-ever annual report devoted to investigations of closed municipal meetings, highlighting serious issues with transparency. The Ontario Ombudsman conducted a large-scale investigation into services for adults with developmental disabilities, which has drawn close to 900 complaints.

The **City of Toronto** Ombudsman has embarked on an IOI-sponsored project to learn more about the impact of ombudsman investigations on public administration and develop an evaluation tool for measuring those impacts. Using the City of Toronto as a case study, this project aims to address a gap in research. The evaluation will be of utility to governments, public policy and academic organisations. The office completed a systemic investigation into the eviction of seniors from Toronto public housing for non-payment of rent arrears. The findings revealed that eviction designed as a last resort was being used instead of early intervention; procedures and standards were absent and the effects of poor performance and communications were frightening and callous to the tenants.

The Office of the **Correctional Investigator (Canada)** released the report "Spirit Matters : Aboriginal People and the Corrections and Conditional Release Act", which looked at the response to the unique needs and circumstances that contribute to the high incarceration rates for Aboriginal people, disparities in opportunities and outcomes. Ombudsman Sapers also appeared before a

parliamentary committee looking into these issues and contributed a number of media reports during the year including the almost tripling of prisoners who self-harm in the past five years and the record high number of prisoners sparking increased violence in prisons.

This year the Ombudsman of **Quebec** (Protecteur du Citoyen du Quebec) introduced IRIS (*Initiative de réalisation des interventions systémiques*), a pro-active approach, which focuses on the systemic management of projects, using multidisciplinary teams. Two IRIS-based reports were published in the spring of 2013: one on the financial contribution of parents placing their child in state-funded facilities and the other on the organisation of off-road emergency response services. In addition to this, the Act to amend the Police Act for Independent Investigations will create an independent office for investigations of serious injuries or deaths of civilians in incidents involving police officers. This year, the online tool *Recueil de la doctrine de l'Ombudsman* was also completed, and will now enable members of the Association of Ombudsmen and Mediators of French-speaking countries to share their best practices.

The Office of the Ombudsman of the **Dayton-Montgomery County (USA)** has responsibility for investigating citizen complaints about government agencies and complaints from residents of long-term care facilities, assisted living facilities and in-home care services. In addition to its on-going work, the Office developed and presented a webinar to Ombudsmen in the North American Region on “The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations.” The project was funded by the IOI through a regional subvention and received in-kind support from the Ontario Ombudsman Office. The Office continues to produce the weekly “Ombudsman Column” in the Dayton Daily News, which highlights a case that was resolved that week. The Office also produced a monthly television program, “The Ombudsman Program”, which featured various government programmes and activities. Staff presented a session on “Dealing with Difficult Citizens” to government employees and a lengthy series on “Powers of Attorney” was presented in conjunction with area legal services in an effort to increase protection of our senior citizens. The Office has worked to improve outreach on Facebook in order to reach the population using social media. The Office relocated to new office space, which presented many opportunities for improvements and upgrades of various systems.

Relations with international organisations

Relations with the ICC

In its on-going effort to intensify the relationship between the IOI and the International Coordinating Committee of National Human Rights Institutions for the Protection and Promotion of Human Rights (ICC), IOI 1st Vice-President John Walters, IOI Secretary General Peter Kostelka and Head of the IOI General Secretariat, Ms Ulrike Grieshofer, attended the 26th Annual Meeting of the ICC, held in Geneva in May 2013.

In an effort to focus on the synergies rather than the differences between the two main types of NHRIs represented in the ICC, the Human Right Commissions and the ombudsman institutions, informal talks between representatives of the ICC and the IOI paved the way for a potential Memorandum of Understanding. The Secretary General also addressed the results of the survey conducted among IOI member institutions concerning their experiences with the ICC accreditation process.

At the end of this 26th ICC Meeting Mr Lourence Mushwana, current chairperson of the South African Human Rights Commission, was nominated as the new ICC Chair. This is a particularly pleasant development, given the fact that, for the first time, a former Ombudsman has now taken on a leading role within the ICC. This may now enable the voices of the ombudsman community to be heard increasingly within the ICC.

Relations with the UN (Economic & Social Council, ECOSOC)

In May 2013, IOI Secretary General Kostelka visited the UN in New York, where he met with Wu Hongbo, Under-Secretary-General for Economic and Social Affairs, and Mr Launsky-Tieffenthal, Under-Secretary-General for Communications and Public Information, to inform them about the IOI, its structure, tasks and achievements. Mr Kostelka had the opportunity to meet Andrei Abramov, the Chief of the NGO section to discuss the planned application of the IOI for consultative status with the UN Economic & Social Council (ECOSOC).

The IOI submitted its application for consultative status with the ECOSOC in May 2013. The ECOSOC is the only main UN body with a formal framework for NGO participation and therefore an observer status could give the IOI new opportunities to promote its aims at the ECOSOC and UN conferences and

events. After the application is screened by the NGO Branch of the Department of Economic and Social Affairs (UN Secretariat) it is supposed to be presented for review to the ECOSOC Committee on NGOs at its session either in January or May 2014. The Committee's recommendations are then forwarded to the ECOSOC for its decision in July 2014.

Relations with the World Bank

Secretary General Kostelka took the advantage of his travels to the US in May 2013, to meet with World Bank executives in Washington as well. Vice-President Axel Van Trotsenburg, who is in charge of the Asian Region in the World Bank, met IOI Secretary General Kostelka and enabled him to introduce the IOI to an interested audience of more than 40 people.

After two formal remarks by representatives of the World Bank Institute and the Poverty Reduction and Economic Management Network (Research), two separate meetings were arranged with representatives of the World Bank Institute (responsible among other things for Social Accountability) and the Poverty Reduction and Economic Management Network. They both expressed their belief that the Ombudsman network will help the World Bank in achieving more sustainability in their projects and showed high interest in a closer cooperation with the IOI and a concrete pilot project was discussed. Great interest was also shown with regard to the IOI's comparative research studies. A follow-up visit is therefore planned after the New York meeting of the Board in September to further explore ways of cooperation.

Relations with AOMA

The Memorandum of Understanding (MoU) between the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) and the IOI dates back to the IOI Board meeting held in Zambia in 2011.

On the occasion of the Zambia meeting, AOMA representatives were cordially invited to attend parts of the meeting as observers. Following a fruitful dialogue on the work and achievements of both organisations, AOMA and IOI recognised that they share similar values and objectives and confirmed their willingness to establish a mutually advantageous and cooperative relationship with a view to sharing best practices in the field of monitoring and investigation of public administration.

At the Vienna mid-term meeting of the Board in April 2013, the MoU was signed by IOI President Dame Beverley Wakem and AOMA 1st Vice-President Alima Déborah Traore (Médiateur of Burkina Faso). The MoU stresses the willingness of both organisations to strongly cooperate and envisages participation in

conferences and meetings, study visits and training workshops as well as an intensified exchange of information.

IOI participation in international events

Due to the commitment and engagement of the Directors of the Board, the IOI is able to accept invitations to international conferences and events, which always are an excellent opportunity to provide information about the IOI and discuss collaborative activities with fellow ombudsmen around the world.

One such event was the 7th **Biennial Conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA)**, hosted by the Ombudsman of Sint Maarten in May 2013. The theme of the conference was “Towards exemplary public service ethics in challenging times: the role of the ombudsman” and keynote addresses were delivered by IOI President Dame Beverley Wakem and Prof. Ayeni, Director of Governance & Management Services International (GMSI). Ontario Ombudsman André Marin held a “Sharpening your Teeth” training on the investigative system and dealing with modern technology.

During the conference, IOI President Wakem also made a presentation on the growing trend of privatisation of public services and the consequences for the ombudsman and held the address at the closing ceremony, which dealt with procedural fairness and administrative justice for all citizens at a time of fundamental changes in governance and administrative arrangements.

After the conference, IOI President Wakem reported the positive feedback she received for her attendance at and active participation in the CAROA conference, which further convinced ombudsmen from the region that the IOI was serious about wanting to reach out to them and either encourage them to become members of IOI by showing the value they would be deprived of if they did not join, or to develop a relationship of mutual understanding, collaboration and support towards agreed aims and values, as has been done recently with the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA).

A short **seminar** was held on “*Ombudsman & Tangible Justice*” prior to the QMU training hosted by the Office of the Ombudsman of **Thailand** in Bangkok in April 2013. This pre-training seminar was open to representatives from national and international organisations, NGOs, scholars and students, as well as members of the IOI and the Asian Ombudsman Association (AOA). IOI President Dame Beverley Wakem, as well as IOI Treasurer Alan N. Lai were honoured to give key-note speeches. The IOI was represented by IOI President

Dame Beverley Wakem, IOI Treasurer Alan N. Lai, IOI Secretary General Peter Kostelka, Chief Ombudsman Panit Nitithanprapas in her function as host of the event and Member of the IOI Board of Directors, IOI Board Member Edgardo José Bistoletti, Elmira Suleymanova (Ombudsman of Azerbaijan) and Konstantin Penchev (Ombudsman of the Republic of Bulgaria).

Visits to the General Secretariat

The IOI is not only represented by its Directors at numerous national, regional and international events. The IOI General Secretariat is also always happy to welcome visitors from institutions all over the world, irrespective of whether they are members of the IOI or not.

In April 2013, a delegation of the **Petitions Committee of the German Bundestag** visited Ombudsman and IOI Secretary General Peter Kostelka. The main topics were the latest developments at the Petitions Committee and the IOI. In regard to the IOI, Mr Kostelka gave a brief overview of its activities and explained that the new IOI by-laws are intended to facilitate the admission of new members and provide for periodic reviews, the so-called progress reports.

Ms Salla Saastamoinen, the new head of the Unit Fundamental Rights and Rights of the Child in the DG for Justice of the **European Commission**, took the opportunity of attending the 6th Human Rights Platform in Vienna in April 2013 to meet with Mr Kostelka. She provided information about her unit's responsibilities and Mr Kostelka reported about the IOI and its principles, work and membership.

In April 2013, Debbie Kohner, the new director of the Permanent Secretariat of the **European Group of National Human Rights Institutions**, met Secretary General Kostelka at his office in Vienna. The Secretariat will coordinate 40 Human Rights Institutions all over Europe and cooperate with the International Coordinating Committee (ICC) of NHRIs, the UN, the Council of Europe, the institutions of the European Union, the OSCE and other regional partners. The main focus of the discussion was the experiences with and expectations of the European Group, both from the Austrian and IOI perspective.

A delegation from the Office of the **Ombudsman of Thailand** took the opportunity of business-related travel to Europe to meet with IOI Secretary General Peter Kostelka in October 2012. Ombudsman Siracha Charoenpanij, Deputy Secretary General Raksagecha Chaechai and two staff members provided information about the new extended mandate of the institution, as well

as the latest developments within the Asian Region in general and the Asian Ombudsman Association (AOA) in particular. Secretary General Kostelka informed the Thai delegation about the then still on-going by-laws reform and gave an overview of the last training session held in Vienna in September 2012.

Bilateral meetings of this kind are a very welcome opportunity to discuss possible ways of cooperation and to inform non-member institutions about the IOI's work and the benefits for its members. Additionally, it enables a direct exchange of information, experience and best practice models. The IOI General Secretariat therefore cordially invites all members to take the opportunity of business travel to Austria to pay a visit to the Secretariat.

FINANCES

As in previous years, the principles of economy, efficiency, transparency and prudence guided the IOI General Secretariat's financial activities. All transactions were overseen by the IOI Treasurer, authorised by the Executive Committee and brought to the attention of the Board through detailed quarterly reports. The most important goal of the IOI's financial efforts was to keep the level of economic stability high while enabling a growing number of initiatives.

The pillars of IOI's funding remained unchanged. On the one hand, the Austrian authorities/Austrian Ombudsman Board provided funds of approx. EUR 365,000.00 for ongoing operations, technical servicing, three full-time employees and one trainee; on the other hand, IOI members contributed to the IOI's solid financial standing by reliably paying their annual membership fees.

Current financial situation

At the end of the reporting period on 30 June 2013, IOI's net assets stood at EUR 179,506.756. This amount is appropriate to meet all financial commitments arising from projects initiated or supported by the IOI in the past financial periods:

Projects initiated in the past financial periods	
Project	Obligation (in EUR)
2010/2011 regional subsidies	44,000
2011/2012 regional subsidies	25,000
2012/2013 regional subsidies	45,000
2013 IOI training course, Vienna	20,000
comparative study Asian Region, first instalment	30,000
election reform (external consultant)	2,900
2012/2013 audit	3,000
Total	169,900

Projects for the 2013/2014 membership year have also been planned in the reporting period and will be decided upon by the IOI Board of Directors at their New York meeting in September 2013.

Membership fees

As a result of the recent membership fee increase, the IOI's revenues from fees rose to the highest level yet in 2012/2013. Contributions made by members amounted to EUR 95,800.00.

Voting members

121 out of the 159 IOI Voting members, i.e. 75% paid their 2012/2013 membership fee. One member institution has not yet paid its 2011/2012 fee.

2012/2013 membership fee payments by Region (voting members)		
Region	number of institutions in good standing	number of institutions with outstanding fees 2012/2013
Africa	11	8
Asia	8	6
Australasia & Pacific	16	1
Caribbean & Latin America	9	4
Europe	62	19
North America	15	0
TOTAL	121	38

Non-voting members

19 out of 29 IOI non-voting members, who are a very diverse part of IOI membership including ombudsman institutions, libraries and individuals, paid their 2012/2013 membership fee. Seven members did not pay the 2012/2013 membership fee, two members failed to pay the 2011/2012 and the 2012/2013 membership fees and one member's fees are outstanding since 2010/2011.

External audit

Pursuant to a Board decision made in Wellington, Ernst & Young were appointed as IOI's auditors. The annual audit, which is provided for in the 2012 IOI by-laws, Art. 24 (2), took place at the IOI General Secretariat on 15 July 2013.

The General Secretariat's task was to prepare a statement of revenues and expenditures including a statement of assets. Ernst & Young's audit consisted of an assessment of the documents provided by the IOI General Secretariat – special attention was given to compliance with generally accepted accounting principles and statutory provisions. In addition, internal business processes such as billing and accounting processes were examined.

The result of the audit was as positive as in previous years. The auditors did not identify *“any facts that might endanger the position of the IOI as a going concern or adversely affect its future development, nor that would constitute a serious breach of the law or of the IOI by-laws by management or employees.”* In the audit report it was also stated that *“the statement of revenues and expenditures including the statement of assets complies with legal requirements and additional regulations as stipulated in the articles of the IOI's By-laws and gives a true and fair view of the statement of the International Ombudsman Institute as of June 30, 2013 and of its financial performance for the fiscal year from July 1, 2012 to June 30, 2013.”* The audit did not give rise to any objections.

RAPPORT ANNUEL

2012/2013

PRÉFACE

Chers adhérents,

C'est avec grand plaisir que nous passons encore une fois en revue les activités de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), marquées cette année par des développements et des réalisations de grande envergure.

L'année, bien remplie, a été dominée par la tenue à Wellington, en Nouvelle-Zélande, du 10^e Congrès mondial de l'IIO. Dame Beverley Wakem, présidente de l'IIO et Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande tenait à accueillir cet événement pour marquer le 50^e anniversaire de cette institution dans son pays.

Une autre étape importante dans le renforcement du rôle de l'IIO en tant qu'organisation de premier plan au sein de la communauté internationale des ombudsman a été l'approbation à une majorité écrasante (96,3 %) des nouveaux statuts de l'IIO au cours de l'Assemblée générale qui s'est tenue parallèlement au Congrès de Wellington. Ces nouveaux statuts régiront désormais les activités de l'IIO et en assureront le renforcement à l'avenir.

L'IIO a également salué le départ de Peter Kostelka, son secrétaire général des quatre dernières années, car son mandat en tant que membre du Collège des Médiateurs autrichiens a pris fin en juin 2012. Premier secrétaire général à être nommé après le déménagement de l'IIO à Vienne, nous lui devons la mise en place d'un secrétariat professionnel et d'une gestion efficace des activités de l'Institut. M. Kostelka a su faire profiter l'IIO de sa vaste expérience et nous tenons à lui exprimer nos vifs remerciements pour son immense contribution.

Günther Kräuter, le nouveau secrétaire général, a été chaleureusement accueilli par le Conseil d'administration de l'IIO. M. Kräuter a montré beaucoup d'énergie et de vision dans ses nouvelles fonctions et est impatient de pouvoir désormais contribuer au renforcement de l'IIO et de ses institutions membres.



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



Günther Kräuter
Secrétaire général de l'IIO

<u>ADHÉSIONS</u>	<u>59</u>
Adhérents de l'IIO	59
Demandes d'adhésion en cours	60
Procédure accélérée	61
Membres honoraires à vie	61
<u>CONGRÈS MONDIAL 2012</u>	<u>63</u>
Rapport de synthèse	63
Ateliers préliminaires	64
Déclaration de Wellington	64
Réforme des statuts	64
Congrès mondial 2016	65
<u>CONSEIL D'ADMINISTRATION</u>	<u>66</u>
Elections dans les régions	66
Comité exécutif	68
Secrétariat général	69
<u>PROJETS DE L'IIO</u>	<u>70</u>
Formation	70
Recherche	72
Subventions régionales	73
Plan stratégique	77
Site Web de l'IIO	82
<u>NOUVELLES DES RÉGIONS</u>	<u>83</u>
Région Afrique	83
Région Amérique du Nord	86
Région Asie	89
Région Australasie & Pacifique	91
Région Caraïbes & Amérique latin	95
Région Europe	97

<u>RELATIONS EXTÉRIEURES</u>	<u>98</u>
Relations avec les organismes internationaux	98
Participation de l'IIO a des événements internationaux	100
Visites au Secrétariat général	101
<u>FINANCES</u>	<u>103</u>
Situation financière actuelle	103
Cotisations	104
Audit externe	105

Le processus de réforme de l’IIO qui a permis l’adoption des nouveaux statuts lors de l’Assemblée générale de Wellington en novembre 2012 a conduit à la mise en place d’une politique très inclusive en matière d’adhésion. Quinze institutions d’ombudsman ainsi que des personnes d’horizons très divers ont rejoint l’IIO en 2012-2013 ; une seule personne a annulé son adhésion. Ces nouveaux membres sont la preuve que les buts et les principes récemment établis par l’IIO sont importants pour la communauté internationale des ombudsman du secteur public.

Adhérents de l’IIO

La réforme des statuts en 2012 a donné lieu à des changements dans les catégories d’adhérents. On distingue désormais deux catégories : les membres votants et les membres ordinaires. Les anciens membres institutionnels sont des membres votants, tandis que les anciens membres associés et membres individuels sont des membres ordinaires. L’IIO compte actuellement 159 membres votants et 29 membres ordinaires. Les membres votants et non votants proviennent de 89 pays différents (Afrique : 20 pays ; Asie : 10 ; Australasie & Pacifique : 8 ; Amérique latine & Caraïbes : 6 ; Europe : 43 et Amérique du Nord : 2). La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition des adhérents par région		
Région	Membres votants	Membres
Afrique	19	1
Amérique du Nord	15	13
Asie	14	6
Australasie & Pacifique	17	4
Caraïbes & Amérique latine	13	0
Europe	81	5
Total (dans les régions)	159	29
Nombre total d’adhérents en 2012-2013 : 188		
<small>(Nombre total d’adhérents en 2011-2011 : 174)</small>		

L’augmentation du nombre d’adhérents en 2012-2013 a été importante, avec un taux de croissance de 8 %. Neuf nouveaux membres ont été admis lors de la réunion du Conseil d’administration à Wellington en novembre 2012 ; parmi eux, huit sont des membres votants (Afrique : Ombudsman de l’Éthiopie, Commission des droits de l’homme et de la justice administrative du Ghana, Ombudsman du Malawi, Ombudsman de la Sierra Leone, Europe : Médiateur

d'Athènes, Médiateur du Kosovo, Ombudsman de la Lettonie, Ombudsman municipal de Rotterdam) et un membre non-votant de Chypre.

Le Conseil d'administration a approuvé six autres demandes d'adhésion lors de sa réunion de moyen terme qui s'est tenue à Vienne en 2013. Le Médiateur de la République de Guinée (région Afrique) et l'Ombudsman de Curaçao (région Amérique Latine & Caraïbes) sont désormais des membres votants de l'IIO ; le Bureau de l'Inspecteur général à la Sûreté nationale de Bahreïn, l'Ombudsman du ministère de l'Intérieur de Bahreïn, l'Ombudsman des petites et moyennes entreprises de la Corée (tous de la région Asie) ainsi que la Médiatrice de la Ville de Paris (région Europe) ont été admis à titre de membres ordinaires.

Mentionnons également les évolutions suivantes pour la région Europe : un médiateur du secteur privé du Portugal a mis fin à son adhésion individuelle ; deux membres belges de l'IIO, soit le Médiateur de la Communauté française et le Médiateur de la Région wallonne ont fusionné et ne représentent maintenant qu'un seul membre ; le Chancelier de Justice de Finlande est de nouveau membre de l'IIO à la suite d'une procédure d'adhésion accélérée.

Demandes d'adhésion en cours

De nombreuses institutions d'ombudsman ont manifesté leur désir de rejoindre l'IIO pendant cette période. Le Secrétariat général a reçu 12 demandes de renseignements sur l'adhésion, se répartissant comme suit :

Demandes de renseignements sur l'adhésion en 2012-2013

Afrique :

- Médiateur de la République du Ghana
- Commission de la justice administrative/Ombudsman, Kenya
- Commission des plaintes du public de l'État d'Ogun (Nigeria)
- Commission nationale des droits de l'homme, Togo

Amérique du Nord :

- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon, Canada

Asie :

- Inspecteur général à la Sûreté nationale de Bahreïn
- Ombudsman du ministère de l'Intérieur de Bahreïn

Caraïbes & Amérique latine :

- Ombudsman de la province de Cordoba, Argentine
- Ombudsman de la province de Buenos Aires, Argentine
- Ombudsman de la ville autonome de Buenos Aires, Argentine

Europe:

- Médiateur d'Athènes, Grèce
- Défenseur civique de la Région de l'Attique, Grèce

Toutes les institutions énumérées ci-dessus ont été informées de la procédure de demande d'adhésion à l'IIO et ont été invitées à remplir le formulaire d'adhésion et à fournir les documents pertinents. Mentionnons enfin que des personnes originaires du Nigeria, de la Tanzanie, du Soudan, de l'Indonésie, des Émirats arabes unis et des Pays-Bas ont demandé des informations concernant l'adhésion à l'IIO.

Procédure accélérée

Conformément à une décision du Conseil d'administration prise lors de sa réunion à Vienne, la procédure d'adhésion accélérée sera abandonnée après l'exercice 2012-2013. Les deux institutions toujours admissibles à cette procédure, soit le Chancelier de Justice de Finlande et l'Ombudsman de la province autonome de Voïvodine, en Serbie, ont été invités à renouveler leur adhésion à l'IIO en réglant leurs cotisations impayées au plus tard le 30 juin 2013.

Le Chancelier de justice de Finlande a renouvelé son adhésion en tant que membre votant de l'IIO. Quant à l'Ombudsman de la province autonome de Voïvodine, il n'a pas répondu et devra donc soumettre une demande complète s'il souhaite adhérer de nouveau à l'IIO.

Membres honoraires à vie

Ce sont l'engagement et les efforts continus déployés par des membres éminents de la communauté des ombudsman qui ont façonné l'IIO et ont permis qu'il devienne le seul organisme international apolitique favorisant la collaboration de plus de 160 institutions indépendantes d'ombudsman des services publics.

Conformément au paragraphe 4 de l'article 6 des statuts de l'IIO, le Conseil d'administration peut nommer membre honoraire à vie une personne qui a contribué de façon exceptionnelle à la poursuite des objectifs de l'IIO. En

conséquence, il a accordé le statut de membre honoraire à vie à Thomas Frawley et à Arlene Brock lors de sa réunion de moyen terme à Vienne en avril 2013.

En tant que membre de longue date du Conseil d'administration de l'IIO, l'Ombudsman de l'Irlande du Nord, Thomas Frawley, a soutenu et favorisé la réforme de la gouvernance au sein de l'IIO. En tant que président du Comité chargé des élections, il a fourni une aide professionnelle et a permis l'élaboration d'un ensemble de directives pour le processus de nomination et d'élection au Comité exécutif. Ces directives ont permis des élections transparentes et équitables au Comité exécutif lors des réunions du Conseil d'administration en 2010, 2011 et 2012. À titre de vice-président de l'IIO, il a également contribué de manière importante à la réforme de ses statuts. Il a par ailleurs aidé le Secrétariat général à rédiger le questionnaire de l'enquête menée récemment par l'IIO qui lui permettra de mieux comprendre les attentes de ses membres et de préparer un plan stratégique à long terme.

Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes, membre important du Conseil d'administration et ancienne vice-présidente de la région Amérique latine & Caraïbes a toujours démontré un engagement sans faille envers l'IIO et ses buts. Elle n'a cessé de défendre le concept d'ombudsman et a parlé avec passion à plusieurs reprises du travail accompli par l'IIO. En tant que présidente du Comité chargé de la formation, Mme Brock a évalué les initiatives de formation existantes afin de déterminer si elles correspondaient aux besoins de l'IIO et de ses membres.

Le 10^e Congrès mondial qui s'est déroulé en novembre 2012 à Wellington, en Nouvelle-Zélande, a remporté un grand succès. Cette importante conférence internationale a été organisée par Dame Beverley Wakem, présidente de l'IIO et Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande qui tenait à accueillir cet événement pour marquer le 50^e anniversaire de cette institution dans son pays. Près de 300 participants ont profité de cette occasion pour partager leurs expériences et leurs opinions, en particulier sur le thème même de la conférence : « Disant la vérité au pouvoir – l'ombudsman du XXI^e siècle » (« *Speaking Truth to Power – The Ombudsman in the 21st Century* »).

Rapport de synthèse

Ce forum pour les institutions d'ombudsman a réuni près de 300 participants de plus de 70 pays venus pour profiter de l'expérience des intervenants et pour nouer des relations plus étroites avec leurs collègues d'un peu partout dans le monde. Cette rencontre était particulièrement importante en cette période marquée par les changements et les défis d'ordre politique, social, économique et technologique.

Le congrès, qui s'est déroulé sous le thème de « L'ombudsman du XXI^e siècle », a couvert un large éventail de sujets en lien avec les réalités et les changements auxquels sont aujourd'hui confrontés les ombudsman. Les discussions ont porté sur des thèmes comme la responsabilité, le rôle de l'ombudsman dans la protection et la promotion des droits de l'homme, la liberté de l'information et les nouvelles technologies.

Les réponses au questionnaire d'évaluation distribué après le congrès ont été extrêmement positives et ont confirmé l'idée que ce dernier, dans l'ensemble, était perçu comme un événement qui non seulement faisait honneur à l'IIO, mais également démontrait son statut d'organisation internationale forte et mature. Les participants ont salué le professionnalisme des intervenants et confirmé que les sujets traités étaient non seulement pertinents pour leur travail, mais aussi capables de susciter des idées et des approches nouvelles pour relever les nombreux défis qui attendent les ombudsman dans leur travail quotidien. Par ailleurs, les participants ont grandement apprécié le côté interactif du congrès, la franchise des débats et la possibilité de discuter des enjeux avec les intervenants à la fin des séances. Dans l'ensemble, le congrès a été considéré comme très productif, avec des thèmes pertinents et nouveaux et des présentations très

professionnelles. Toutes les présentations faites lors du 10^e Congrès mondial de l'IIO sont disponibles sur le site Web de l'IIO.

Ateliers préliminaires

Les deux ateliers de formation organisés pendant le 10^e Congrès mondial de l'IIO ont aussi remporté un grand succès : ils étaient 76 à prendre part à la formation « *Sharpening Your Teeth* » (« En Aiguissant vos dents ») animée par André Marin, Ombudsman de l'Ontario. Cette séance qui portait sur les enquêtes systématiques a permis de couvrir les sujets suivants : comment mener des enquêtes efficaces, traiter une plainte, rechercher de la documentation pertinente, évaluer une preuve ou encore rédiger un rapport.

Par ailleurs, 65 participants ont assisté à une formation sur la Gestion des plaignants déraisonnables (« *Unreasonable Complainant Conduct* »), organisée avant le congrès par Chris Wheeler, Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Galles du Sud. L'objectif était d'aider les participants à améliorer leurs stratégies d'adaptation et leurs compétences verbales pour gérer efficacement les plaignants déraisonnables.

Déclaration de Wellington

Un autre aspect important du 10^e Congrès mondial a été le soutien apporté aux institutions d'ombudsman qui ne peuvent exercer leur activité de manière indépendante en raison de coupes budgétaires ou de pressions politiques (mentionnons à cet égard la brève incarcération de l'ombudsman du Malawi). Par conséquent, les organisations membres représentées à Wellington ont adopté à l'unanimité la « Déclaration de Wellington » afin d'envoyer un signal clair contre ces politiques et ces pratiques qui restreignent l'accès des citoyens à la règle de droit. La Déclaration de Wellington peut être consultée sur le site Web de l'IIO.

Réforme des statuts

Le 10^e Congrès mondial de l'IIO qui s'est tenu en novembre 2012 à Wellington en Nouvelle-Zélande a été une étape importante dans le renforcement du rôle de l'IIO en tant qu'organisation de premier plan au sein de la communauté internationale des ombudsman. Souhaitant parvenir à une plus grande inclusivité envers les institutions d'ombudsman et autres institutions similaires à travers le

monde, l'IIO a lancé un vaste processus de réforme de ses statuts afin de revoir les critères d'adhésion et d'établir clairement les principes et les objectifs qui le guident.

Après un processus transparent de deux ans pendant lequel l'ensemble des membres a été activement et continuellement impliqué, une version provisoire des nouveaux statuts de l'IIO a été préparée sous la direction de la présidente Beverley Wakem. Cette réforme visait principalement à renforcer l'intégration dans la direction de l'IIO et à préciser les critères d'adhésion. Les autres éléments importants de cette réforme sont une plus grande participation des institutions membres dans les processus décisionnels de l'organisation et une plus grande continuité dans les activités de l'IIO grâce à la prolongation de la durée du mandat de ses dirigeants.

Le Conseil d'administration a soumis cette version provisoire au vote de l'Assemblée générale le 13 novembre 2012. Cette dernière a approuvé les nouveaux statuts de l'IIO à une majorité écrasante de 96,3 %. Ces nouveaux statuts régiront désormais les activités de l'IIO dans un monde en constante évolution et en assureront le renforcement à l'avenir.

Congrès mondial 2016

Soucieux de garantir une procédure transparente et inclusive, l'IIO a lancé un appel d'offres pour l'organisation du 11^e Congrès mondial en 2016.

L'Ombudsman de la Gambie, l'Ombudsman de la Lettonie, la Commission des Droits de l'Homme et Bonne Gouvernance (CHARGG, Tanzanie) et l'Ombudsman de la Thaïlande ont présenté dans le délai imparti des propositions de projet détaillées au Secrétariat général de l'IIO et ont été invités à venir les présenter lors de la réunion de moyen terme du Conseil d'administration à Vienne en avril 2013. Ainsi, l'Ombudsman Alhagi B. Sowe (Gambie), l'Ombudsman Juris Jansons (Lettonie), l'Ombudsman en chef Panit Nitithanprapas (Thaïlande) et Mary C. Massay, secrétaire exécutive de la CHARGG (Tanzanie), sont venus pour présenter des projets intéressants, détaillés et bien préparés, ce qui a permis au Conseil d'administration de prendre une décision éclairée sur cette question.

C'est donc la proposition de la Thaïlande qui a été choisie lors d'un scrutin secret. En conséquence, le 11^e Congrès mondial de l'IIO aura lieu en Thaïlande en 2016. Il s'agit du premier Congrès mondial de l'IIO à se tenir dans la région Asie depuis la création de l'organisation en 1978.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les nouveaux statuts de l'IIO ont été approuvés par l'Assemblée générale lors du 10^e Congrès mondial. Cette réforme visait principalement à atteindre une plus grande intégration et à renforcer la continuité dans les activités de l'IIO. En conséquence, le Comité exécutif de l'IIO comporte désormais un deuxième vice-président et la durée du mandat des dirigeants a été étendue à quatre ans afin de garantir la continuité et la stabilité au sein de l'organisation.

Élections dans les régions

Le Congrès de Wellington fut également l'occasion pour les régions d'élire leurs représentants au Conseil d'administration de l'IIO, à savoir les représentants régionaux et les présidents régionaux.

La **région Afrique** a réélu Caroline Sokoni, Enquêteur général de Zambie, la médiatrice du Burkina Faso Alima Déborah Traoré et l'Ombudsman national de Namibie John R. Walters aux postes de représentants de la région. Par ailleurs, Caroline Sokoni a été élue présidente régionale de la région Afrique.

La **région Australasie & Pacifique** a confirmé Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande et Alan N. Lai, Ombudsman de Hong Kong, dans leurs postes de représentants et a élu Chris Field, Ombudsman de l'Australie-Occidentale, au poste de représentant et de président régional.

En raison du manque de participation, ni la région Asie, ni la région Amérique latine & Caraïbes n'ont été en mesure d'élire leurs trois représentants au Conseil d'administration de l'IIO. La **région Asie** a donc demandé le soutien du Secrétariat général de l'IIO pour organiser un vote électronique parmi ses membres afin de pourvoir les trois postes de représentant et celui de président régional.

Le secrétaire général a ensuite invité les institutions membres en règle de la région à désigner des candidats admissibles. Après deux tours de vote électronique, la région Asie a élu Salman Faruqui, Ombudsman fédéral du Pakistan, Sungbo Lee, président de l'ACRC (Corée), et Panit Nitithanprapas, Ombudsman en chef de la Thaïlande, aux postes de représentants au Conseil d'administration de l'IIO. Lors d'un autre vote, Salman Faruqui a par ailleurs été élu président de la région Asie

Une situation similaire s'est produite en ce qui concerne la **région Caraïbes & Amérique latine**. En effet, comme aucun membre de la région Amérique latine n'a pu assister au Congrès mondial de Wellington, seuls les deux représentants des Caraïbes ont pu être élus au Conseil d'administration de l'IIO. L'Ombudsman de Saint-Martin Nilda Arduin a été élue représentante de la région et Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinité-et-Tobago et membre de longue date du Conseil d'administration de l'IIO, a été reconfirmée dans son poste. Elle succède à Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes, au poste de présidente régionale, car le mandat de Mme Brock en tant qu'ombudsman prend fin en 2013. Soucieuse de continuer à élire un membre de l'Amérique latine pour la représenter au Conseil d'administration de l'IIO, la région a elle aussi demandé le soutien du Secrétariat général pour organiser un vote électronique afin de pourvoir au troisième poste de représentant. Le secrétaire général a donc invité toutes les institutions membres en règle d'Amérique latine à désigner des candidats admissibles et après un vote électronique organisé par le Secrétariat général, José Edgardo Bistoletti, Ombudsman de la province de Santa Fe, en Argentine, a été élu troisième représentant de la région Amérique latine & Caraïbes au Conseil d'administration de l'IIO. M. Bistoletti, qui s'est réjoui de son élection, a assisté à la réunion de moyen terme du Conseil d'administration à Vienne en avril 2013.

En raison des nouveaux statuts de l'IIO, la **région Europe** a, pour la première fois, élu cinq représentants au Conseil d'administration de l'IIO. Irena Lipowicz, Défenseur des droits civiques de Pologne, et Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne, ont été réélus à leur poste. Les membres nouvellement élus sont Elisabet Fura, Ombudsman parlementaire de la Suède, Peter Tyndall, Ombudsman des services publics du Pays de Galles (Royaume-Uni), et Alex Brenninkmeijer, Ombudsman national des Pays-Bas, qui a également été élu au poste de président régional de la région Europe. Le Conseil d'administration de la région Europe comprend deux autres membres. Il s'agit de Mme Catherine de Bruecker, Médiateur fédéral de Belgique, et de Mme Calliope Spanou, Ombudsman de la Grèce, également élues à Wellington.

La **région Amérique du Nord** a reconduit Diane Welborn, Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (Ohio, États-Unis) à son poste au sein du Conseil d'administration de l'IIO et a élu Howard Sapers, Enquêteur correctionnel du Canada, qui succède à Robin Matsunaga, ancien membre du Conseil d'administration et Ombudsman de l'État d'Hawaï. L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a décidé de quitter le Conseil d'administration. L'Ombudsman de l'Alberta, Peter Hourihan, a succédé à M. Marin à titre de membre du conseil d'administration et a été élu président régional.

L'IIO tient à exprimer sa gratitude aux membres sortants du Conseil d'administration. À Thomas Frawley, vice-président de l'IIO et Ombudsman de l'Irlande du Nord, pour l'intelligence et la sagesse de ses contributions et de l'aide apportée au Conseil d'administration. À Arlene Brock, vice-présidente de la région Amérique latine & Caraïbes et Ombudsman des Bermudes, pour son engagement sans faille envers le travail accompli par l'IIO et pour le dévouement et la passion dont elle a fait preuve au sein du Conseil d'administration. À André Marin, vice-président de la région Amérique du Nord et Ombudsman de l'Ontario, pour sa vaste expérience et son savoir-faire, notamment en ce qui concerne les formations pour ombudsman ; enfin, à Arne Fliflet, Ombudsman parlementaire de la Norvège, et à Robin Matsunaga, Ombudsman de l'État d'Hawaï, pour leur soutien et leur assistance continus.

Comité exécutif

Conformément aux paragraphes 1(a) et 2 de l'article 11, un président, un premier vice-président, un deuxième vice-président et un trésorier sont élus par le Conseil d'administration parmi ses membres pour un mandat de quatre ans. Après une période de mise en candidature, le Conseil d'administration nouvellement élu a tenu des élections le 15 novembre 2012 pour pourvoir les postes de dirigeants de l'IIO. Le secrétaire général, en tant que seul membre de droit du Conseil d'administration, n'est pas élu, mais nommé par le Collège des Médiateurs autrichiens après saisine du Comité exécutif et accord du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration a accordé à l'unanimité un vote de confiance à l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Dame Beverley Wakem, et à l'Ombudsman de Hong Kong, Alan N. Lai. Dame Beverley Wakem a été confirmée à son poste de présidente de l'IIO, tandis qu'Alan N. Lai a accepté sa réélection en tant que trésorier. John R. Walters, Ombudsman national de la Namibie, s'est présenté au poste de premier vice-président et a été élu à l'unanimité par ses collègues du Conseil d'administration. C'est avec joie qu'il a accepté son nouveau rôle. Irena Lipowicz (Pologne) et Diane Welborn (États-Unis) étaient toutes les deux candidates au poste nouvellement créé de deuxième vice-président. Diane Welborn a reçu le plus grand nombre de voix et a donc été élue à ce poste.

Les dirigeants de l’IIO, élus en novembre 2012 à Wellington, en Nouvelle-Zélande pour un mandat de quatre ans sont donc les suivants :

Comité exécutif	Présidente Dame Beverley WAKEM, DNZM, CBE (Nouvelle-Zélande)
	Premier Vice-président M John R. WALTERS (Namibie)
	Deuxième Vice-président Mme Diane WELBORN (États-Unis / Ohio)
	Trésorier M Alan N. LAI (Chine / Hong Kong)
	Secrétaire général M Günther KRÄUTER (Autriche)

Secrétariat général

Depuis septembre 2009, le Secrétariat général de l’IIO appuie le travail quotidien du secrétaire général et fournit également une assistance et des services au Conseil d’administration. En septembre 2012, Ulrike Grieshofer a été nommée chef du Secrétariat général. Avec Ursula Bachler et Karin Wagenbauer, Ulrike Grieshofer forme l’équipe principale du Secrétariat général de l’IIO. Le Secrétariat recrute également des stagiaires en tant que personnel temporaire, il a ainsi pu compter pendant l’année sur le soutien de Victoria Schmid.

Le mandat de Peter Kostelka en tant que membre du Collège des Médiateurs autrichiens a pris fin le 30 juin 2013. En conséquence, il devait donc quitter aussi son poste de secrétaire général de l’IIO. M. Kostelka a été le premier secrétaire général à être nommé par l’IIO après le déménagement des bureaux de l’organisation (auparavant au Canada) à Vienne. Il a fait preuve de beaucoup d’énergie et de vision et nous a fait bénéficier de la vaste expérience qu’il a acquise auparavant dans le domaine de la gestion des relations en tant que secrétaire d’État, député du Parlement autrichien et président d’un groupe parlementaire. Collègue génial et avisé, il a su affronter un certain nombre de défis auxquels était confrontée l’organisation. M. Kostelka nous lègue un Secrétariat professionnel capable de gérer les activités de l’IIO de manière efficace et transparente. Il ne fait aucun doute que ces réalisations ont dynamisé l’IIO et ont renforcé son utilité pour les membres ; l’accroissement récent du nombre de membres en témoigne. Au nom de l’IIO, nous adressons nos vifs remerciements à M. Kostelka pour son immense contribution et nous lui sommes reconnaissants de bien vouloir agir à titre de consultant auprès du Conseil d’administration et de conseiller auprès du nouveau secrétaire général jusqu’en décembre 2014 pour assurer une continuité pendant cette phase de transition.

Le 1er juillet 2013, Günther Kräuter a pris ses fonctions en tant que membre du Collège des Médiateurs autrichiens et a été nommé par ce dernier secrétaire général de l'IIO lors de sa séance inaugurale. M. Kräuter détient un doctorat en droit de l'Université de Graz (Autriche). Après avoir travaillé dans l'administration publique, il a été député au Parlement autrichien entre 1991 et 2013. En tant que porte-parole parlementaire de la Commission sur la Cour des comptes et président de son groupe parlementaire au sein de divers comités d'enquête, il a assumé de nombreuses responsabilités en lien avec le contrôle parlementaire. Günther Kräuter succède à Peter Kostelka en tant que secrétaire général de l'IIO et se réjouit de sa nouvelle fonction. Il est impatient de contribuer au renforcement des institutions indépendantes d'ombudsman à travers le monde.

PROJETS DE L'IIO

Formation

Une de nos priorités est d'offrir des formations sur mesure aux ombudsman des institutions membres de l'IIO et à leur personnel d'enquête. En 2012-2013, deux formations cofinancées par l'IIO ont été organisées. Un plan de formation pour 2013-2014 a aussi été établi

Séminaire de la Queen Margaret University sur le traitement des plaintes organisé à Vienne (Autriche)

En septembre 2012 l'IIO a organisé un séminaire sur le traitement des plaintes à Vienne. Ce séminaire de haut niveau a été animé par un groupe de formateurs de renom de la Queen Margaret University d'Édimbourg. Trente-six participants provenant de 23 pays différents représentant les six régions membres de l'IIO y ont pris part. Cinq participants provenant d'institutions disposant de ressources limitées (Botswana, Sierra Leone, Pakistan, Ukraine et Lituanie) ont reçu une bourse de l'IIO. Ce séminaire qui a porté sur l'évaluation des plaintes, les stratégies d'enquête, les mesures prises suite aux résultats, la communication efficace et la rédaction de rapports a été entièrement financé par l'IIO et des sponsors tels la Ville de Vienne et le Collège des Médiateurs autrichiens.

Séminaire de la Queen Margaret University sur le traitement des plaintes organisé à Bangkok (Thaïlande)

Un deuxième séminaire sur le traitement des plaintes a été organisé en avril 2013 à Bangkok en coopération avec le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande, qui a accueilli et cofinancé l'événement à l'occasion du 13^e anniversaire de sa création. Le cours a attiré environ 70 participants venus des régions Asie, Amérique latine & Caraïbes, Australasie & Pacifique et Europe. Ce fut l'occasion pour eux d'approfondir leurs connaissances sur les procédures d'enquête, de discuter de leurs expériences et de créer des réseaux avec des homologues d'horizons divers, tant sur le plan culturel que juridique.

Aperçu des formations en 2013

Formation sur la lutte contre la corruption à Laxenburg, 2013

L'IIO a organisé pour la première fois une formation en coopération avec l'Académie internationale de lutte contre la corruption (IACA), une organisation internationale basée en Autriche qui fait de la sensibilisation et de la recherche sur le thème de la lutte contre la corruption. Cette nouvelle formation visait exclusivement le personnel d'enquête des institutions d'ombudsman ayant pour mandat de lutter contre la corruption ; environ 30 participants de partout dans le monde se sont inscrits pour cette formation qui s'est déroulée à Laxenburg, petite ville située près de Vienne, du 16 au 18 septembre 2013. Des formateurs de renom ont assuré l'animation de ce séminaire de trois jours et ont déterminé avec les participants des solutions permettant de lutter contre la corruption. Les participants ont pu discuter de pratiques exemplaires avec leurs collègues venus d'autres pays et avec les intervenants, l'objectif étant de promouvoir la transparence, la responsabilisation et la bonne gouvernance dans l'administration publique à l'échelle régionale, nationale et internationale.

Formation « *Sharpening Your Teeth* », Lusaka, 2013

Une formation « *Sharpening Your Teeth* » (« En Aiguissant vos dents ») animée par André Marin, Ombudsman de l'Ontario, s'est tenue à Lusaka, en Zambie, du 11 au 16 novembre 2013. En raison des besoins particuliers de la région Afrique, ce cours portant sur le travail d'enquête, la conduite d'entretiens, l'évaluation de la preuve, la rédaction de rapports et la communication avec le public s'est déroulé en anglais et en français.

Séminaire en langue espagnole de la Queen Margaret University sur le traitement des plaintes

Comme l'IIO souhaite vivement répondre aux besoins de formation de ses membres hispanophones d'Amérique latine et d'ailleurs, il prévoit proposer

en 2014 une version en langue espagnole du séminaire de la Queen Margaret University sur le traitement des plaintes.

Recherche

Étude comparative sur la région Australasie & Pacifique

L'étude comparative sur les institutions d'ombudsman de la région Australasie & Pacifique s'est terminée à l'automne 2012. Demandée par l'IIO, elle a été menée par le Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, un institut de recherche autrichien indépendant.

Dans le cadre de cette étude ont été examinées les institutions d'ombudsman d'Australie, des Îles Cook, de Hong Kong, de Nouvelle-Zélande, de Papouasie-Nouvelle-Guinée, de Samoa, de Taïwan, de Tonga et du Vanuatu. Une comparaison de leurs mandats, de leurs compétences et de leurs pouvoirs a été réalisée. La première partie de l'étude propose une analyse comparative des institutions choisies montrant leurs différences, leurs caractéristiques communes ainsi et sur les 16 différentes institutions. Elle met l'accent sur les fondements juridiques, l'organisation, le mandat, les pouvoirs ainsi que l'objet du contrôle et les normes de contrôle. Des informations portant sur les relations avec l'administration, le pouvoir judiciaire, le pouvoir législatif sont fournies, ainsi que des renseignements sur d'autres caractéristiques particulières.

L'étude, dont le titre est « *Australasia and Pacific Ombudsman Institutions* » (« Les institutions d'ombudsman de la région Australasie & Pacific »), a été publiée par Springer fin 2012 et un exemplaire papier gratuit a été envoyé à tous les membres de l'IIO par le Secrétariat général en février 2013. Pour faciliter l'accès à la publication, le Secrétariat général a négocié avec Springer un accès gratuit et exclusif des membres de l'IIO à la version électronique de l'étude (dans la section réservée aux membres du site Web de l'IIO). Certaines informations tirées de l'étude seront affichées directement dans le profil des membres concernés sur le site Web de l'IIO. Springer propose également l'étude au format livre électronique ou broché.

Plusieurs membres de l'IIO ont communiqué avec le Secrétariat général et l'auteur Michael Frahm pour exprimer leur satisfaction et manifester leur intérêt pour les résultats de l'étude. La publication de cette nouvelle étude par l'IIO s'inscrit dans sa volonté de renforcer ses activités dans le domaine des sciences et de la recherche. En 2013 l'IIO a donc poursuivi son objectif d'encourager les travaux universitaires sur les institutions d'ombudsman.

Étude comparative sur la région Asie

Le prochain volume de notre projet de recherche analysera les institutions d'ombudsman de la région Asie. Cette étude a été commandée par l'IIO afin de fournir à ses membres des informations bien étayées sur les fondements juridiques, le mandat et les activités des différentes institutions de cette région.

Le Conseil d'administration a autorisé le secrétaire général à conclure à cet égard un accord de coopération avec Gabriele Kucsko-Stadlmayer, qui a mené à bien une étude comparative sur les institutions d'ombudsman de la région Europe en 2005-2006, et avec Ursula Kriebaum, qui est professeur à l'Université de Vienne.

Pendant la première phase du projet, les chercheurs adapteront au contexte asiatique la méthode utilisée dans les deux autres études. À partir d'une première étude des données relatives aux régions et aux institutions concernées, un questionnaire complet et en grande partie pré-rempli sera soumis aux institutions de la région Asie par l'intermédiaire du Secrétariat général de l'IIO. Dans la deuxième phase, un suivi sera fait auprès des institutions afin de vérifier certains détails relatifs aux informations reçues. La troisième phase consistera à préparer une version provisoire de l'étude sur la base des données recueillies, des cadres juridiques et des documents examinés.

La date de publication visée pour la version finale est fin 2015. Comme pour les deux études publiées précédemment, l'IIO envisage d'accorder à ses membres un accès gratuit et exclusif à la version électronique de l'étude.

Subventions régionales

En 2012-2013, certains projets régionaux financés par des subventions accordées les années précédentes par l'IIO ont été mis en œuvre. De nouvelles subventions ont été annoncées après la réunion du Conseil d'administration à Wellington, ce qui a suscité beaucoup d'intérêt parmi les membres. Les projets pour lesquels des fonds ont été demandés étaient très variés, qu'il s'agisse de campagnes de sensibilisation sur les droits de l'homme et les droits des femmes, de formations, de travaux de recherche ou de la mise en place d'outils pratiques pour le travail quotidien de l'ombudsman. Après une évaluation minutieuse des propositions, sept projets venant des institutions d'ombudsman des régions Australasie & Pacifique, Asie, Europe et Amérique du Nord ont été approuvés par le Conseil d'administration.

Projets régionaux

Asie : Pakistan (province du Pendjab) – campagne de sensibilisation du public

L'IIO va soutenir l'Ombudsman du Pendjab pour la mise en œuvre d'une importante initiative régionale. En effet, peu de gens connaissent l'existence du Bureau de l'Ombudsman du Pendjab et ce dernier ne reçoit donc qu'un petit nombre de plaintes. La campagne de sensibilisation vise donc à mieux faire connaître cette institution et à la rendre plus accessible. Les citoyens du Pendjab devraient profiter des services de médiation rapides et peu coûteux et être plus conscients de leurs droits légitimes.

Asie : Pakistan (province de Sindh) – sensibiliser la communauté à un segment vulnérable de la société, à savoir les femmes et les enfants

Ce projet de 2012-2013, qui doit être réalisé par le Bureau de l'Ombudsman de la province de Sindh, comprend trois volets : un séminaire sur les droits des femmes qui se tiendra à Hyderabad, un séminaire sur les droits de l'enfant qui se tiendra à Larkana et un programme de renforcement des capacités des agents du Secrétariat de l'Ombudsman et de ses directions régionales. Les séminaires sur les droits des femmes et les droits de l'enfant seront suivis par d'éminents juges et juristes, des membres de la société civile et des organisations non gouvernementales locales. Un partenariat avec l'UNICEF est prévu. L'objectif global du projet est de mieux sensibiliser la population aux droits des femmes et des enfants et de favoriser le renforcement des capacités du Secrétariat et des agents de l'Ombudsman de la province de Sindh.

Australasie & Pacifique : Australie-Occidentale et Nouvelle-Galles du Sud – kit de démarrage pour les nouveaux ombudsman et pour la mise en place ou l'expansion de bureaux

L'objectif du projet de 2012-2013 des ombudsman de l'Australie-Occidentale et de la Nouvelle-Galles du Sud est de préparer un kit de démarrage pour les nouveaux ombudsman et pour la mise en place ou l'expansion de bureaux. Cet outil, élaboré grâce à l'expertise et à l'expérience collectives des membres de la région Australasie & Pacifique, est jugé utile et essentiel, car aucun kit de démarrage complète et cohérente n'existe pour les nouveaux ombudsman. De même, aucune source d'informations facilement accessible n'existe sur les approches utilisées face aux enjeux nouveaux ou difficiles et sur les nouveaux rôles. Le kit se compose d'une série de modules portant sur les sujets suivants : budget, structure, pratiques et procédures ; interaction avec le gouvernement et les intervenants clés ; stratégies et approches fructueuses en ce qui concerne les rôles nouveaux et les compétences nouvelles proposés pour l'ombudsman ; une liste à jour des enjeux nouveaux ou difficiles vécus par les

institutions d'ombudsman et comment elles les ont surmontés ; services offerts par les membres de la région Australasie & Pacifique (formation, directives, documents, etc.). Ce kit permettra d'améliorer la qualité (et de réduire le temps) de l'orientation. Les autres membres de l'IIO pourront adapter ce modèle de manière à ce qu'il réponde aux besoins de leurs régions ou de leurs institutions

Caraïbes & Amérique latine – participation aux formations SYT

Un atelier de formation SYT sur le système d'enquête et la technologie moderne a été animé par André Marin lors du 7^e Congrès biennal de la CAROA à Saint-Martin en mai 2013. L'Ombudsman d'Haïti a pu assister à cet atelier grâce à une subvention régionale accordée en 2010-2011 aux institutions d'ombudsman de la région souhaitant améliorer leurs compétences en matière d'enquête. Au total, cinq institutions de la région Amérique latine & Caraïbes ont jusqu'à maintenant bénéficié des fonds réservés à la participation aux formations. Ces fonds seront disponibles jusqu'à fin 2013.

Europe : Irlande – projet « *Right to reform* » (« Droit à la réforme »)

L'Ombudsman à l'enfance (*Ombudsman for Children's Office*, ou OCO) mènera un projet intitulé « *Right to Reform* » qui vise principalement à fournir au secteur public un outil pratique pour procurer des services adaptés aux enfants et pour améliorer la qualité des services offerts aux enfants et leurs familles. L'objectif global du projet est d'appliquer la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant aux pratiques administratives impliquant des enfants. Ce projet, qui sera mis en place en Irlande, permettra de déterminer les principes d'une administration adaptée aux enfants et d'en cerner les principaux obstacles. Il pourra facilement être mis en place ailleurs dans le monde, tant par des membres de l'IIO souhaitant évaluer l'équité des mesures administratives en lien avec des enfants prises par des organismes relevant de leur mandat d'enquête ou par les intervenants et les fonctionnaires travaillant avec des enfants. L'avantage pour l'IIO est que l'étude qui sous-tend le projet, de même que tous les documents ultérieurs (kit d'outils, guide, etc.) seront accessibles gratuitement à tous les membres de l'IIO.

Europe : Lettonie – campagne d'information

Le projet proposé par le Bureau de l'Ombudsman de la Lettonie est une campagne d'information contre la traite des personnes. Entre 2005 et 2010, plus de 800 citoyennes lettonnes ont été victimes de ce fléau. En Lettonie, cela concerne en moyenne une femme par jour. L'objectif du projet est d'empêcher la traite des femmes et d'informer les victimes de ce qu'il faut faire et des organismes avec lesquels il faut communiquer pour obtenir de l'aide. Le projet correspond aux objectifs de l'IIO visant le renforcement du rôle de l'ombudsman.

Europe : Royaume-Uni (Irlande du Nord) – développer une approche fondée sur les droits de l’homme pour le travail de l’ombudsman

L’Ombudsman de l’Assemblée et commissaire aux plaintes de l’Irlande du Nord (AOCC) envisage de développer une approche fondée sur les droits de l’homme pour le travail de l’ombudsman. L’objectif global du projet est de s’assurer que l’AOCC applique les principes et les normes en matière de droits de l’homme pour évaluer les interventions des organismes relevant de sa compétence afin d’établir s’il y a eu mauvaise administration. Un autre objectif clé est de s’assurer que l’AOCC suit lui-même les principes des droits de l’homme dans ses rapports avec les organismes et les plaignants. Le projet permettra de démontrer de quelle manière les normes et les principes relatifs aux droits de l’homme peuvent jouer un rôle essentiel pour aider l’AOCC à s’acquitter de ses responsabilités dans ce domaine ; il permettra également de guider les pratiques et les processus d’enquête ainsi que l’observation des organismes faisant l’objet de plaintes et les recommandations faites à ces derniers. Ce projet permettra de mettre en pratique au quotidien l’un des principes de base de l’IIO, à savoir le respect des droits de l’homme et des libertés fondamentales. Bien qu’ils correspondent aux besoins de l’AOCC, le matériel et le guide de formation pourront tout de même être en grande partie adaptés pour d’autres intervenants et même être « normalisés » de manière à ce que l’IIO puisse les mettre à disposition de ses membres dans des formats divers. En tant que prestataire de formation, l’IIO pourra s’appuyer sur ces documents pour ses propres interventions auprès des organisations membres.

Amérique du Nord : Canada – atelier du FCO sur la gestion des plaignants déraisonnables

Dans le cadre d’un projet mené conjointement par les neuf bureaux d’ombudsman parlementaires de l’Australasie, cet atelier sur la gestion des plaignants déraisonnables propose des stratégies et des outils pratiques pour une gestion efficace de ces cas difficiles. Organisé par le Forum canadien des ombudsmans (FCO) dans plusieurs villes canadiennes depuis 2008, l’atelier n’était offert qu’en anglais. Aucune institution francophone n’y a participé. Grâce au programme de subventions régionales 2011-2012 de l’IIO, le FCO a été en mesure d’offrir cet atelier avec interprétation simultanée en français à 54 participants en novembre 2012. Un deuxième atelier en anglais a eu lieu à Ottawa. Les deux ateliers étaient remplis au maximum de leur capacité. Parmi les participants, des membres canadiens de l’IIO étaient présents (le Protecteur du citoyen du Québec, l’Enquêteur correctionnel du Canada, le Commissaire aux langues officielles du Canada et l’Ombudsman de la Ville de Montréal). Les autres participants étaient des ombudsmans et des personnes chargées de gérer les plaintes provenant du milieu universitaire et collégial, d’organismes gouvernementaux fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi que d’hôpitaux

et d'établissements de soins de santé. Mentionnons aussi la présence de la Chambre des notaires du Québec.

Amérique du Nord : Canada (Ville de Toronto) – guide d'évaluation

L'Ombudsman de la Ville de Toronto, qui a reçu une subvention de l'IIO au titre de 2012-2013, rédigera un guide d'évaluation pour mesurer les retombées des enquêtes menées par l'Ombudsman. Les questions clés qui seront examinées sont les suivantes : dans quelle mesure les enquêtes menées par l'Ombudsman ont permis aux organismes de service public d'améliorer leur administration ; comment améliorer les recommandations faites par l'Ombudsman pour obtenir un résultat optimal ? Ce projet aidera à renforcer la visibilité de l'IIO dans la région Amérique du Nord. Le guide sera mis à la disposition des membres de l'IIO et d'autres organisations. Il pourrait également servir à d'autres organismes de gouvernance. Ce projet démontre que l'IIO est un partenaire clé pour la promotion du travail des ombudsman partout dans le monde.

Plan stratégique

Lors de sa réunion de Wellington le Conseil d'administration a demandé que l'organisation mette en place un plan stratégique à long terme. 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 de l'organisation. L'objectif était de mieux comprendre les attentes des membres et, au final, d'aider le Conseil d'administration à répondre dans le futur aux besoins des membres de l'IIO. Le Secrétariat général a fait parvenir ce questionnaire aux institutions membres à la mi-février 2013. Au total, 40 institutions y ont répondu (Afrique : 2, Asie : 2, Australasie & Pacifique : 7, Caraïbes & Amérique latine : 3, Europe : 21, Amérique du Nord : 5).

Forces et faiblesses

Deux tiers des questionnaires reçus confirment que l'IIO est perçu comme un organisme international permettant aux institutions d'ombudsman de partout dans le monde d'échanger expériences et pratiques exemplaires avec des collègues d'horizons très divers. Les formations (tant à l'échelle internationale que régionale) sont perçues comme l'une des forces de l'IIO dont les membres bénéficient le plus. Le site Web est vu comme une plateforme idéale pour diffuser des informations liées aux ombudsman et pour trouver des renseignements sur les autres ombudsman à travers le monde. Les autres points forts énumérés par les membres sont la bonne réputation de l'IIO en tant qu'organisation apolitique et très crédible, la communication informelle avec les membres, l'amélioration

de la transparence et de la démocratie au sein de l'organisation depuis le transfert de son siège à Vienne et, enfin, les conférences périodiques. À l'avis des membres, les congrès sont l'endroit idéal pour rencontrer des collègues du monde entier et approfondir ses connaissances sur les questions liées à l'ombudsman.

En ce qui concerne les faiblesses de l'organisation, aucune réponse claire n'est ressortie, mais on souhaitait en général que soient favorisés la communication entre les membres individuels et le réseautage quotidien entre les ombudsman. En outre, les membres ont l'impression que la visibilité de l'IIO pourrait être accrue tant sur le plan régional qu'international. Mentionnons comme autres suggestions : un meilleur accès aux publications, une augmentation du nombre d'adhérents et un plus grand accent mis sur la recherche et les publications de l'IIO. Quant à la barrière des langues, les membres pensent que la diffusion d'informations dans les trois langues officielles de l'IIO doit être améliorée.

L'IIO énonce-t-il clairement sa vision ?

La grande majorité des membres pense que l'IIO énonce clairement ses valeurs et sa vision. Toutefois, ceux qui n'étaient pas d'accord avec cet énoncé ont proposé à la quasi-unanimité que la visibilité des valeurs et de la vision de l'IIO (telles qu'elles le sont dans le préambule des statuts par exemple) soit renforcée sur le site Web. On a aussi indiqué que l'IIO devrait s'efforcer de constamment réévaluer ses valeurs et sa vision, éventuellement en invitant l'ensemble des membres à en débattre ouvertement.

Comment le travail de l'IIO est-il perçu ?

Les membres sont en général très satisfaits du travail de l'IIO et pensent que les services fournis respectent les normes requises. L'IIO est perçu comme une organisation faisant la promotion du concept d'ombudsman et comme une plateforme idéale pour l'échange d'expertise à l'échelle internationale. Plusieurs membres ont fait mention du bulletin hebdomadaire en soulignant cet effort de communication. L'IIO est considéré comme une bonne source d'information et on souligne la compétence du Secrétariat général de Vienne, qui est capable de gérer les demandes rapidement.

Priorités et services fournis

La grande majorité des membres convient que les priorités déclarées de l'IIO continuent de guider ses activités, à savoir renforcer le nombre des adhésions, développer des partenariats, promouvoir l'échange d'expertise, encourager la recherche et la formation ainsi que renforcer les régions.

Dans l'ensemble, les membres souhaitent vivement disposer d'une plateforme en ligne permettant d'échanger idées, pratiques exemplaires et expériences en lien avec les dossiers sur lesquels ils travaillent. Dans le même ordre d'idées, notons aussi le fait de pouvoir compter sur un groupe d'experts ou d'avoir un meilleur accès aux documents de recherche (via une bibliothèque en ligne par exemple). Par ailleurs, l'IIO devrait s'efforcer de prendre des positions claires dans certains domaines (par exemple, en ce qui concerne les droits des femmes ou des migrants) et d'exprimer son soutien aux institutions d'ombudsman dans les démocraties émergentes ou aux collègues et institutions en difficulté.

Quant aux formations, il ne fait maintenant aucun doute que l'IIO doit poursuivre dans cette voie. On souhaite ainsi que l'IIO propose dans l'ensemble davantage de formations, qu'elle offre plus de formations dans les régions, que les cours soient offerts dans les trois langues officielles de l'organisation, qu'une aide financière soit accordée aux institutions souhaitant envoyer du personnel à des ateliers de formation, que différents outils d'apprentissage de type webinaires soient offerts ou encore qu'une aide soit accordée pour l'organisation de visites d'étude ou de stages d'employés chez d'autres membres.

L'IIO devrait aussi mettre en œuvre les priorités et services suivants : développer des liens plus étroits avec les institutions d'ombudsman, en particulier sur le plan de la recherche et des publications, renforcer les contacts entre les institutions d'ombudsman, présenter une bonne étude de cas ou encore proposer un outil en ligne permettant aux membres de mener des sondages auprès de leurs collègues par l'entremise du site Web de l'IIO.

Site Web de l'IIO

Deux tiers des questionnaires reçus confirment que les membres visitent le site Web sur une base régulière. Ils s'intéressent surtout aux actualités concernant les ombudsman. Beaucoup d'entre eux visitent aussi le site pour mieux connaître les autres institutions d'ombudsman.

Le site est généralement reconnu comme une source d'information importante, mais des améliorations sont tout de même suggérées. Les membres s'entendent pour dire que le contenu des profils pourrait être enrichi, par exemple en ajoutant des informations comme le fondement juridique de l'institution ou son mandat sous la forme d'une courte description. On souhaite aussi que les fonctionnalités de type plateforme ou forum d'échange d'expériences entre les membres soient renforcées. On propose ainsi d'ajouter des blogues ou des articles d'opinion sur certains sujets rédigés par des experts. Certains suggèrent d'améliorer la visibilité du site dans les moteurs de recherche et dans les réseaux sociaux, de renforcer la visibilité des régions sur le site, d'inclure des informations sur

les programmes de formation existants (par exemple, en proposant des liens) ainsi qu'une source où l'on pourrait trouver des documents de recherche (par exemple, dans une bibliothèque en ligne).

Renforcement des capacités

À la question de savoir ce que les institutions membres souhaitent retirer de leur travail, nous avons obtenu les réponses suivantes : atteindre une plus grande efficacité, intensifier la sensibilisation du public à l'égard des droits de l'individu, accroître la confiance des citoyens envers le travail de l'ombudsman, renforcer la crédibilité du bureau et se faire mieux reconnaître en tant qu'organisation équitable, impartiale et efficace défendant les droits de l'individu et les intérêts des groupes vulnérables. Certains membres ont également exprimé le souhait d'une plus grande visibilité internationale et d'une plus grande autorité de l'ombudsman.

Autrement dit, les institutions souhaitent renforcer leurs capacités et leurs compétences dans le domaine des techniques d'enquête. On insiste en particulier sur l'apprentissage de techniques d'entretien et la façon de traiter les plaignants difficiles, le renforcement des compétences des membres du personnel en ce qui concerne la médiation et la résolution de conflits, ainsi que l'amélioration des compétences rédactionnelles. Certains souhaitent approfondir leurs connaissances au sujet des nouvelles responsabilités auxquelles sont confrontés nombreux ombudsman (par exemple, lorsqu'ils agissent en tant que mécanisme national de prévention [MNP] ou comme institution nationale des droits de l'homme [INDH] à l'égard des traités des Nations Unies tels que l'OPCAT, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, etc.) On mentionne aussi l'acquisition de compétences dans le domaine de la protection des droits des consommateurs, des droits de l'enfant, de l'accès à la justice et des techniques de travail associées aux enquêtes lancées à l'initiative de l'institution. Sur le plan du renforcement des capacités, on note le besoin d'une continuité et d'une résilience plus grandes ainsi que d'une amélioration des procédures internes (administration, gestion de documents, solutions logicielles, etc.)

Concernant les obstacles à leur développement, plus de la moitié des membres confirment que de nombreuses institutions font actuellement face à des contraintes budgétaires et doivent gérer des réductions de ressources alors que le nombre de plaintes à traiter augmente. Ils conviennent toutefois que mis à part un soutien financier, l'IIO ne serait pas en mesure d'aider ses membres à résoudre ce problème.

En ce qui concerne les aides possibles au renforcement des capacités et des compétences dans les domaines mentionnés ci-dessus, les membres reconnaissent

la grande utilité des formations offertes par l'IIO. Un accès plus facile aux documents de formation et des informations d'ordre général sur les formations seraient les bienvenues. Là encore, nombre de membres soulignent le fait que des visites d'étude ou des stages à court terme d'employés dans d'autres institutions d'ombudsman aideraient beaucoup à renforcer les connaissances par l'apprentissage.

Programmes de formation

Quant aux programmes de formation, on cherchait à déterminer quelles formations sont d'ores et déjà offertes et quels sujets intéresseraient particulièrement les membres. L'enquête démontre que seuls quelques membres ont mis en place leurs propres programmes de formation. Cela confirme que le besoin de formations est plus élevé que jamais.

Au regard des sujets présentant un intérêt particulier pour les membres, mentionnons le leadership, la gestion de bureau, la motivation du personnel ou la promotion du travail d'équipe. Notons enfin que l'enquête démontre la nécessité de formations plus générales sur les techniques et les pratiques d'enquête ainsi que le besoin de discuter avec les collègues des pratiques en lien avec le traitement des plaintes.

En ce qui concerne l'apprentissage, les méthodes énumérées dans le questionnaire conviennent à la majorité des membres (séminaires, ateliers interactifs et webinaires). Les ateliers interactifs semblent toutefois privilégiés. En raison de la crise financière, les solutions qui n'exigent pas de déplacements coûteux comme l'apprentissage en ligne de type webinaire remportent la faveur. Par ailleurs, environ un tiers des membres qui ont répondu au questionnaire ont souligné l'utilité des visites d'étude ou des stages à court terme des employés dans d'autres institutions d'ombudsman. Pour eux, le rôle de l'IIO est de promouvoir activement ce concept et de faciliter les contacts entre les membres.

Prochaines étapes de mise en œuvre

Le Secrétariat général a déjà commencé à mettre en œuvre certaines des propositions faites dans le cadre de l'enquête, comme les formations destinées au public hispanophone et francophone.

Au sujet de la plateforme en ligne pour échanger les expériences de travail, le Secrétariat général est en train d'examiner les moyens de mettre en œuvre cet outil qui mettrait à la disposition des membres des études de cas. Les discussions préliminaires avec l'agence Web porteront aussi sur les mises à jour et les améliorations générales au site (accès électronique aux publications de l'IIO dans la section réservée aux membres et plus grande visibilité des régions).

Une réforme des règles électorales, en particulier en ce qui concerne l'élection du Comité exécutif, avait déjà été demandée lors de l'Assemblée générale de Wellington. Le Conseil d'administration a donc créé un sous-comité sur les règles électorales présidé par Peter Tyndall, Ombudsman des services publics du Pays de Galles (Royaume-Uni). Il sera chargé d'examiner le processus électoral de l'IIO.

Enfin, le Conseil d'administration examinera plus en profondeur les propositions et les résultats de l'enquête et préparera un plan stratégique provisoire couvrant la période s'écoulant entre les deux Congrès mondiaux (soit quatre ans) qui sera soumis au vote de l'Assemblée générale en 2016.

Site Web de l'IIO

Concernant une plus grande visibilité des régions sur le site Web de l'IIO, le Secrétariat général a ajouté un nouvel élément sur le menu du site. Chacune des régions dispose désormais d'un espace de contenu sur lequel on trouve des informations générales telles les règlements régionaux, le nom des représentants de la région au Conseil d'administration de l'IIO et un lien vers la liste des membres de la région. En coopération étroite avec les présidents régionaux, le Secrétariat général ajoutera du contenu régional dans cet espace et s'efforcera de garder l'information constamment à jour.

Zone réservée aux membres

Tous les membres de l'IIO disposent d'un identifiant individuel pour accéder à la zone réservée aux membres. Cette zone comporte maintenant des éléments de menu supplémentaires : la section « Nouvelles internes » permet aux membres d'accéder aux comptes rendus de décisions des réunions précédentes du Conseil d'administration ; la section « Publications » offre un accès aux publications de l'IIO proposées au format électronique (par exemple, l'étude comparative sur les institutions d'ombudsman de la région Australasie & Pacifique).

Études de cas

L'une des principales demandes exprimées par les membres lors de l'enquête était de profiter de l'un des principaux atouts de l'IIO, à savoir ses nombreux adhérents d'horizons très divers et la possibilité de partager les expertises à l'échelle internationale. Dans l'ensemble, les membres souhaitent disposer d'une plateforme en ligne permettant d'échanger idées, pratiques exemplaires et expériences concrètes en lien avec les dossiers sur lesquels ils travaillent. Le Secrétariat travaille actuellement à sa mise en œuvre et tiendra les membres au courant de l'avancée de cette nouvelle fonctionnalité en ligne.

Région Afrique

En 2012, la Commission d'enquête de **Zambie** a travaillé sur 2 249 cas. Fin décembre 2012, 339 dossiers avaient été fermés. La Commission a effectué quatre visites dans les provinces dans le but de résoudre des affaires en cours et de recevoir de nouvelles plaintes. Elle a aussi lancé des campagnes de sensibilisation sur son rôle et les services offerts. Les principaux défis de la Commission restent le manque de financement et d'autonomie administrative, une capacité institutionnelle limitée et la nécessité de donner à la Commission le statut d'ombudsman parlementaire, car elle agit actuellement à titre d'ombudsman administratif.

Le Bureau de l'Ombudsman du **Malawi** a résolu un grand nombre de cas, favorisant ainsi la mise en place progressive d'une culture respectueuse des droits de la personne. Les fonctionnaires comprennent mieux comment gérer leurs griefs avec leurs employés et le gouvernement démontre une plus grande solidarité, interfère moins dans les affaires de l'Ombudsman et assure désormais son financement. Tous les cinq ans, après les élections législatives, il faut informer les membres de la Commission des affaires juridiques du Parlement, qui supervise le bon fonctionnement du bureau de l'Ombudsman et des responsabilités qui leur incombent vis-à-vis de l'Ombudsman. L'Ombudsman Tijulane Chizumila a été récemment arrêtée par les forces de l'ordre à la demande de la police. Elle a été détenue pendant quelques jours, puis libérée, sans qu'aucune raison valable n'ait été donnée pour justifier son arrestation.

Le Bureau du Protecteur du citoyen de l'**Afrique du Sud** a organisé une conférence consultative annuelle des parties prenantes qui a réuni les organes législatifs provinciaux, les comités exécutifs provinciaux et les communautés où sont menés des programmes de sensibilisation. Le Protecteur du citoyen a profité de cette occasion pour recevoir directement les plaintes formulées par les communautés. Le bureau examine actuellement les dysfonctionnements systématiques dans la prestation de services en lien avec les logements à coût modique pour les communautés à faible revenu. Un rapport a été demandé à la suite des consultations communautaires menées par le bureau du Protecteur du citoyen. Étant donné la taille de la population sud-africaine, le bureau du Protecteur du citoyen a besoin de personnel supplémentaire pour mener à bien ses enquêtes concernant la mauvaise administration, la corruption et l'application de la loi.

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

Le bureau de l'Ombudsman national de **Namibie** a célébré son 23^e anniversaire fin juin 2013. Le bureau reçoit maintenant les plaintes des détenus et travaille sur la modification de la Loi de 1960 sur l'enfance (« *Children's Act* ») afin de mettre en place un Ombudsman des enfants. Outre cela, deux bureaux régionaux ont été créés afin d'accroître la visibilité de l'Ombudsman et de faciliter l'accès à ses services. Le bureau dispose d'une accréditation en tant que INDH au sein du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC) et a entamé la préparation d'un plan d'action national pour les droits de l'homme. Des enquêtes spéciales ont été menées. Parmi elles, un rapport sur la durée excessive des procédures pour les appels en matière criminelle et une enquête spéciale sur la chasse au phoque en Namibie. Le bureau agit aussi en tant que MNP en visitant les prisons et les cellules de détention de la police afin de recevoir les plaintes des détenus et d'inspection les installations.

L'Ombudsman du **Botswana** a deux bureaux, l'un à Gaborone et l'autre à Francistown. Il compte 66 employés, dont 18 enquêteurs. L'Ombudsman a mis en place des programmes de sensibilisation et coopère étroitement avec d'autres organismes de surveillance. Pendant la période faisant l'objet du présent rapport, l'Ombudsman du Botswana a éprouvé des difficultés en raison de son budget limité. De même, comme il ne possède que deux bureaux, l'accès à ses services est également limité.

Le Médiateur du Faso (**Burkina Faso**) effectue actuellement une campagne de sensibilisation à grande échelle sur tout le territoire et a commencé à collaborer avec des fonctionnaires parlementaires. Un changement institutionnel est intervenu en 2012. En effet, l'institution a été inscrite dans la constitution de la session ordinaire de l'Assemblée nationale, une action visée à renforcer sa viabilité et son indépendance. Pour améliorer l'accessibilité à ses services, l'institution organise des campagnes de sensibilisation sur les activités qu'elle mène chaque année partout au pays. En juin 2013 le Médiateur a accueilli une réunion du Comité exécutif de l'AOMA afin d'examiner et d'évaluer les progrès dans la coopération entre l'AOMA et l'Union africaine et de préparer la prochaine Assemblée générale de l'AOMA.

Le Médiateur de la République de **Djibouti** possède des bureaux dans quatre autres districts du pays. En tant qu'institution indépendante, il reçoit des plaintes concernant les rapports avec les organismes administratifs et le fonctionnement de l'administration publique et des organismes décentralisés (c'est-à-dire les organismes publics et toutes les autres institutions de service public).

La Commission pour les droits de l'homme et la bonne gouvernance (CHRAGG) de **Tanzanie** a reçu des plaintes et entrepris à sa propre initiative des enquêtes pour des cas de torture et de mauvaise administration. Elle s'est aussi penchée sur l'amélioration des organismes chargés de la sécurité (telle la police) et est intervenue en tant que médiateur pour le règlement à l'amiable de différends. La CHRAGG a également participé au Mécanisme africain d'évaluation par les pairs visant à évaluer les pratiques de gouvernance en Tanzanie et a coordonné l'élaboration d'un Plan d'action national pour la promotion et la protection des droits de l'homme et la bonne gouvernance, en collaboration avec le gouvernement et les organisations de la société civile.

Le bureau de l'Ombudsman de la **Sierra Leone** a pour objectif la protection des citoyens et du grand public contre la violation de leurs droits par les organismes du secteur public. Comme la majorité de la population ne comprend pas le rôle de l'ombudsman, le bureau tente de créer et de maintenir chez les citoyens un degré élevé de sensibilisation au travail de l'ombudsman et aux droits des citoyens à des services justes, équitables et raisonnables de la part des organismes du secteur public. Un bureau des relations publiques a donc été mis en place pour aider à disséminer des informations au public.

La Commission des droits de l'homme et de la justice administrative du **Ghana** enquête sur les plaintes concernant des violations des droits de l'homme et informe le public des droits et libertés de l'homme conformément à ses obligations constitutionnelles. Elle favorise les principes de bonne gouvernance, de démocratie, d'intégrité, de paix et de développement social par la promotion, la protection et l'application des droits et libertés de l'homme et de la justice administrative pour tous les citoyens du Ghana.

L'Ombudsman de **Maurice** traite les plaintes relatives à la mauvaise administration dans le secteur public. Son objectif est de développer une culture de service public fondée sur l'équité, l'engagement, l'ouverture et la responsabilité. Deux fois par an, l'Ombudsman se rend sur l'île de Rodrigues pour enquêter sur les cas allégués de mauvaise administration. Il effectue aussi des visites inopinées dans les prisons afin de s'entretenir avec les prisonniers et de consigner leurs plaintes.

L'Inspecteur général du gouvernement de **l'Ouganda** est une institution indépendante chargée d'éliminer la corruption et l'abus de pouvoir. Cette année, l'organisme a mis sur pied un programme de formation sur la traçabilité et la récupération des objets volés et a accueilli une délégation de l'Assemblée nationale de Namibie venue pour étudier les activités de son homologue.

Le bureau de l'Ombudsman du **Lesotho** compte 31 employés mis à part l'ombudsman lui-même. Son mandat couvre tout le pays et toutes les affaires publiques ; ses bureaux se trouvent à Maseru. On prévoit ouvrir des bureaux dans les districts Nord, Sud et Central. Pendant la période considérée, l'Ombudsman du Lesotho a adopté un manuel de procédure portant sur les délais et la rapidité d'action pour résoudre les plaintes ainsi qu'une stratégie de communication pour aborder les questions d'accessibilité et de sensibilisation. Il a amélioré son système de gestion de cas pour faciliter la production rapide de rapports.

Région Amérique du Nord

En septembre le Bureau de l'Ombudsman de **Colombie-Britannique** a présenté son premier rapport préventif intitulé « *Open Meetings: Best Practices Guide for Local Governments* » (« Des réunions ouvertes : guide sur les meilleures pratiques pour les gouvernements locaux »). En février 2013, des modifications législatives ont été apportées à la suite d'un rapport d'enquête systémique intitulé « *No Longer Your Decision: British Columbia's Process for Appointing the Public Guardian and Trustee to Manage the Financial Affairs of Incapable Adults* » (« Ce n'est plus votre décision : le processus de British Columbia pour la nomination du Tuteur et curateur public pour gérer les affaires financières des adultes handicapés »). La longue enquête menée par le bureau à propos des soins aux personnes âgées dans la province a eu pour résultat que l'Ombudsman Kim Carter a été invitée à maintes reprises à parler devant des groupes locaux, communautaires et de personnes âgées. Des présentations ont aussi été organisées sur le thème des enquêtes systémiques pour les petits bureaux d'ombudsman devant l'USOA et l'Ombudsman des contribuables du Canada.

En **Alberta**, le bureau de l'Ombudsman a connu une certaine croissance et a recentré son approche sur les enquêtes systémiques. Une équipe spéciale a d'ailleurs été mise en place. Aucune enquête systémique n'a encore été entreprise, mais on note des améliorations notables dans le processus et la bonne collaboration avec le gouvernement continue pour la mise en œuvre des recommandations. Le nombre de plaintes verbales a légèrement diminué, tandis que le nombre d'enquêtes formelles a augmenté d'environ 6 % au cours de la dernière année. Les activités de sensibilisation se sont accrues dans les petites communautés de la province et cela se poursuivra.

Dans la province de la **Saskatchewan**, le nombre total de plaintes a augmenté de 15 % au cours de la dernière année. Au chapitre des activités, deux études importantes ont été entreprises à la demande de cabinets ministériels (une première depuis les 40 ans d'existence du bureau). Par ailleurs, des

modifications apportées à la Loi sur l'Ombudsman se sont traduites par un élargissement important des compétences de l'Ombudsman. Enfin, signalons l'ajout de responsabilités en ce qui concerne les divulgations d'intérêt public (dénonciateurs).

L'Ombudsman de **l'Ontario** a publié deux rapports d'enquête systématique volumineux, qui traitaient de graves problèmes de stigmatisation et de manque de soutien envers les policiers provinciaux qui souffrent de traumatismes liés au stress, ce qui a conduit à des changements à tous les niveaux au sein de la Police provinciale de l'Ontario. L'Ombudsman André Marin a aussi montré qu'un « code du silence » systématique existait parmi les gardiens de prison en ce qui concerne les cas d'agression sur des détenus, incitant ainsi le gouvernement à revoir sa façon de traiter de telles allégations. Il a également publié son tout premier rapport annuel consacré aux enquêtes sur les réunions municipales à huis clos, en soulignant de graves problèmes de transparence. L'Ombudsman de l'Ontario a aussi mené une enquête à grande échelle sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui ont suscité près de 900 plaintes.

L'Ombudsman de **la Ville de Toronto** s'est engagé dans un projet parrainé par l'IIO, et dont l'objectif est de mieux comprendre quelles sont les impacts pour l'administration publique des enquêtes menées par l'Ombudsman. Il s'agit aussi de mettre en place un outil permettant d'évaluer ces impacts. C'est la Ville de Toronto qui a été choisie pour cette étude de cas qui vise à combler une lacune dans la recherche. Cette évaluation sera utile pour les gouvernements, les politiques publiques et les établissements d'enseignement supérieur. Le bureau a par ailleurs mené une enquête systématique sur l'expulsion des personnes âgées des logements publics de Toronto pour non-paiement d'arriérés de loyer. L'enquête a révélé que l'expulsion conçue comme un dernier recours a été utilisée au lieu de faire de l'intervention précoce ; l'absence de procédures et de normes a été notée ; enfin, les conséquences de cette piètre performance et du manque de communication ont été épouvantables et cruelles pour les locataires.

Le Bureau de **l'Enquêteur correctionnel** (Canada) a publié un rapport intitulé « Spirit Matters : Aboriginal People and the Corrections and Conditional Release Act » (« Une Question de spiritualité : les Autochtones et la loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition ») qui portait sur les réponses apportées aux besoins et aux situations qui contribuent à la surreprésentation des Autochtones dans les prisons et à l'inégalité des chances et des résultats. L'Ombudsman Howard Sapers a comparu devant un comité parlementaire comme une personne qui s'est penché sur ces questions ; au cours de l'année il a publié un certain nombre d'articles dans les médias qui portaient notamment sur le triplement, ces cinq dernières années, des prisonniers qui s'automutilent

et sur le nombre record de prisonniers qui entraîne une recrudescence de la violence dans les prisons.

Le Protecteur du citoyen du **Québec** a introduit cette année l'IRIS (« Initiative de réalisation des interventions systémiques »), une approche proactive dont l'objectif est une gestion systémique des projets grâce à des équipes multidisciplinaires. Deux rapports de l'équipe IRIS ont été publiés au printemps 2013 : l'un sur la contribution financière des parents qui placent leur enfant dans un milieu substitut subventionné par l'État et l'autre sur l'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier. Par ailleurs, la Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes va créer un bureau indépendant pour les enquêtes sur les blessures graves ou le décès de civils lors d'une intervention policière. Cette année, l'outil en ligne « Recueil de la doctrine de l'Ombudsman » a été achevé et permettra désormais aux membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie de partager leurs pratiques exemplaires.

L'Ombudsman du comté de **Dayton et Montgomery (États-Unis)** est chargé 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. Outre les dossiers en cours, le bureau de l'Ombudsman a préparé et présenté un webinaire destiné aux ombudsmans de la région Amérique du Nord et intitulé « *The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations* » (« Le Facteur génétique : le travail de l'ombudsman et les différentes générations »). Le projet a bénéficié d'une subvention régionale de l'IIO et a reçu une aide en nature de l'Ombudsman de l'Ontario. Le bureau continue d'écrire dans le *Dayton Daily News* une rubrique hebdomadaire intitulée « *Ombudsman Column* » dans laquelle on évoque un cas ayant été résolu pendant la semaine. Il a aussi produit une émission de télévision mensuelle intitulée « *The Ombudsman Program* » qui présentait divers programmes et activités du gouvernement. Le personnel a animé pour les employés du gouvernement un atelier sur la gestion des citoyens difficiles et, en collaboration avec les services juridiques locaux, de nombreuses séances sur les pouvoirs du procureur afin de mieux protéger les personnes âgées. Le bureau s'est aussi efforcé d'améliorer sa présence sur Facebook afin d'atteindre la population utilisant les médias sociaux. Mentionnons enfin que le bureau a déménagé dans de nouveaux locaux offrant de nombreuses possibilités pour l'amélioration et la modernisation des différents systèmes.

Région Asie

Le **Commission contre la corruption de Macao (CCAC)** a commémoré ses 20 ans d'activités pour le renforcement de l'intégrité à Macao et a organisé une série d'événements afin d'attirer l'attention de la population. Ainsi, un séminaire intitulé « Gestion de l'intégration et l'environnement économique sain » a réuni plus de 500 personnes représentant les ministères, les milieux d'affaires locaux ainsi que des institutions de Hong Kong et d'ailleurs. Afin de sensibiliser ses citoyens, la CCAC a aussi organisé en décembre 2012 un événement intitulé « 20 années de la protection de l'honnêteté et de la transparence », en collaboration avec cinq associations civiles de jeunes.

Soucieuse de renforcer ses capacités, en août 2012 la CCAC a lancé une campagne de recrutement d'enquêteurs. Après un processus de sélection rigoureux, 16 candidats sur 3 000 ont été sélectionnés pour participer à une formation pour les enquêteurs organisée par la CCAC.

À l'occasion des élections des membres de l'Assemblée législative de Macao en 2013, la CCPA a lancé une série d'activités pour promouvoir des élections équitables et pour sensibiliser le public à leur importance. Dans le but de mieux se faire connaître auprès du public, la CCPA, en coopération avec d'autres associations, a organisé une exposition itinérante ainsi que des séminaires sur le thème des élections équitables pour informer le public sur les dispositions pertinentes de la loi électorale.

Le Bureau de l'**Ombudsman fédéral du Pakistan** (« *Wafaqi Mohtasib* ») a diffusé des informations sur le Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act Bill qui a été présenté en février 2012 et dont l'objectif est de garantir le traitement rapide des plaintes des citoyens. La nouvelle loi prévoit un mécanisme efficace de mise en œuvre des conclusions du Wafaqi Mohtasib. Les enquêteurs auront les pouvoirs d'un tribunal civil pour accorder des injonctions temporaires et pour l'application complète des recommandations de l'Ombudsman.

Quand l'Ombudsman fédéral a pris connaissance de la gravité des plaintes contre la Capital Development Authority (CDA), il a nommé un commissaire aux plaintes qui est chargé de déterminer les causes et les types de mauvaise administration, de recommander des mesures appropriées contre les responsables et de proposer un ensemble de mesures visant à corriger le système afin d'éviter que cela ne se reproduise.

Par ailleurs, une section chargée de traiter les plaintes déposées par les Pakistanais vivant à l'étranger a été créée au sein du Secrétariat de l'Ombudsman fédéral.

En consultation avec le ministère des Affaires étrangères, l'Ombudsman fédéral a nommé des agents de liaison dans les missions diplomatiques du Pakistan qui transmettront les plaintes au Secrétariat de l'Ombudsman.

Aussi, en collaboration avec l'UNICEF, l'Ombudsman fédéral a mis en place un Bureau des plaintes pour l'enfance, car la protection des droits de l'enfant est une responsabilité importante de l'État. Les principaux objectifs de ce projet sont de mettre en place un mécanisme de recours et d'intervention pour les plaintes déposées par les enfants, de créer une plateforme pour aborder les questions relatives aux droits de l'enfant grâce à la recherche, la promotion et le dialogue avec les enfants et les autres parties prenantes et de permettre à l'Ombudsman fédéral de conseiller le gouvernement sur les problèmes systémiques qui ont des répercussions sur les droits de l'enfant.

Le président de la **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme en Corée (ACRC)**, Lee Sungbo, a été nommé à son poste actuel. M. Lee a été juge pendant 28 ans. Il avait été auparavant président du Tribunal du district central de Séoul (2012), du Tribunal du district est de Séoul (2010) et du Tribunal du district de Chungju (2009).

L'ACRC a reçu des délégations de plusieurs pays (députés du Parlement allemand, Ombudsman de la Thaïlande, Inspecteur du gouvernement de la République socialiste du Vietnam et Bureau du premier ministre de Brunei). Il s'agissait de les informer sur les politiques guidant le travail de l'ACRC, sur les programmes de renforcement des capacités pour les enquêteurs, sur les compétences nécessaires pour mener efficacement des enquêtes, sur le système des citoyens en ligne ainsi que sur le système d'analyse des plaintes.

En juin 2013 l'ACRC a également signé un important protocole d'accord avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Indonésie. Depuis, les deux organismes ont coopéré étroitement pour résoudre les plaintes déposées auprès des deux institutions par les Coréens et les Indonésiens.

Le Bureau de l'**Ombudsman de la Thaïlande** a accueilli une délégation de l'Inspecteur du gouvernement de la République socialiste du Vietnam en février 2013 et a saisi cette occasion pour parler à ses visiteurs des fonctions et des compétences de l'ombudsman en tant que mécanisme efficace pour rendre justice aux citoyens. Cette visite a permis également aux deux organisations de renforcer leur partenariat.

Pour célébrer le 13^e anniversaire de sa création, le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande a organisé un séminaire international dont le thème était la « justice concrète » ainsi qu'un atelier de formation animé par la Queen Margaret

University en avril 2013. La présidente de l'IIO Dame Beverley Wakem ainsi que le trésorier Alan N. Lai ont assisté aux deux événements. La formation a attiré 70 participants en provenance d'Asie, de la région Australasie & Pacifique, d'Amérique latine & des Caraïbes et d'Europe.

En juin 2013 Siracha Charoenpanij, Ombudsman de la Thaïlande, a été invité à se rendre au Cambodge pour faire une présentation intitulée « Les Avantages économiques, financiers et sociaux d'un mécanisme et système de gestion des plaintes transparent et effectif : le cas de la Thaïlande », dans le cadre du séminaire « Les Mécanismes administratifs de plaintes dans l'ASEAN ». Les objectifs du séminaire étaient de promouvoir les pratiques exemplaires dans l'administration publique et le traitement des plaintes ainsi que d'encourager l'échange des connaissances et informations sur la fonction de l'ombudsman en vue d'instaurer un environnement pacifique dans la région.

Toujours en juin, M. Chung Sung Tack, Ombudsman de l'Agence pour l'acquisition et l'achat d'armement (Corée) a visité le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande pour étudier le rôle de l'ombudsman en ce qui concerne les enquêtes et autres mandats. Ce fut l'occasion de nouer des liens et d'échanger des vues sur les pratiques en matière de médiation.

Enfin, André Marin, Ombudsman de l'Ontario, a visité son homologue afin d'étudier la possibilité de renforcer davantage la collaboration pour la formation « *Sharpening Your Teeth* ». Une conférence spéciale a été organisée sur place pour en apprendre davantage sur les nouveautés dans le domaine des mécanismes de surveillance.

Région Australasie & Pacifique

En février 2013 le gouvernement de Victoria a présenté un nouveau mécanisme chargé de veiller à l'intégrité, qui comprend la Commission élargie indépendante de lutte contre la corruption et l'Inspecteur du gouvernement de Victoria. Un certain nombre d'amendements aux compétences de l'ombudsman a aussi été apporté. **L'Ombudsman de Victoria** a demandé une évaluation externe de son bureau afin d'examiner les compléments de budget reçus au cours des six dernières années. Il a par ailleurs présenté neuf rapports au Parlement sur un large éventail d'enjeux, notamment au sujet de la Victorian Building Commission et du Melbourne Underground Rail Loop.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, Bruce Barbour, a créé un groupe d'enquête pour examiner les allégations de fautes graves parmi la police.

L'enquête devrait durer au moins deux ans. Il a aussi fourni des informations à une Commission spéciale d'enquête de l'État et à une Commission royale fédérale chargées d'examiner les différents aspects des interventions face à la violence institutionnelle envers les enfants. M. Barbour a également rendu compte au Parlement d'audit de trois ans concernant la réponse du gouvernement face aux abus sexuels des enfants aborigènes, sur l'usage de la force dans les prisons ainsi que sur la gestion de l'amiante et des autres matières dangereuses dans les bâtiments de la police.

Le point culminant de l'année écoulée a été l'organisation par **l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande** du 10^e Congrès mondial de l'IIO à Wellington. Les commentaires reçus laissent penser que le Congrès a dépassé les attentes de chacun et a fourni de nombreuses occasions de communiquer avec les collègues et d'échanger sur leurs responsabilités respectives et leurs pratiques innovantes. Mentionnons aussi la publication de la décision de l'Ombudsman sur les conflits d'intérêts des ministres, qui se traduira par la diffusion régulière d'informations qui permettront de garantir à la population que cette question est traitée de façon appropriée. Le bureau a également lancé une enquête sur le processus décisionnel relatif à la fermeture d'écoles dans le sillage des séismes qui ont secoué Christchurch. Une autre enquête sur la façon dont les organismes d'État gèrent leurs responsabilités en vertu de l'« Official Information Act » a également été lancée.

Une des préoccupations majeures de **l'Ombudsman de Samoa** a été les préparatifs en vue de la mise en place en son sein d'une INDH. Une loi, entrée en vigueur en juin 2013, accorde à l'Ombudsman le mandat d'un médiateur traditionnel et celui de défenseur des droits de l'homme. Cette nouvelle loi prévoit également la création d'une unité spéciale pour enquêter sur les plaintes visant des policiers, l'administration pénitentiaire ou toute autre force de l'ordre.

L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale a déposé sept rapports au Parlement sur des questions comme l'entrave illégale des prisonniers ou encore un audit sur l'utilisation des clauses de confidentialité par l'administration locale. Une enquête récente a examiné la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman entre juillet 2009 et mars 2013 : 97 % des recommandations ont été acceptées par les organismes et 83 % avaient été pleinement mises en œuvre à la date du rapport. Parmi celles qui n'ont pas encore été mises en œuvre, beaucoup de recommandations concernent des propositions de changements législatifs pour lesquels le processus est toujours en cours.

L'Ombudsman de l'Australie-Occidentale a reçu 2 264 plaintes et 9 445 demandes de renseignements. Le programme mis en place par le bureau de l'Ombudsman pour assurer la qualité et la rapidité de traitement des plaintes a eu pour résultat que 83 % des plaintes ont été réglées dans les 3 mois et 99 % dans les 12 mois. Pour la sixième année consécutive, toutes les recommandations formulées par l'Ombudsman ont été acceptées. Au cours de l'année le bureau a mis en œuvre une nouvelle compétence concernant les décès en lien avec la violence familiale et conjugale et a poursuivi ses préparatifs pour la mise en place de nouvelles fonctions.

En 2012 le **Control Yuan (CY), Taïwan** a reçu 19 758 plaintes et a enquêté sur 507 affaires, il a proposé 161 mesures correctives visant des organismes administratifs et a destitué 74 fonctionnaires du gouvernement. Les enquêtes d'office sont devenues la principale source pour les compléments d'enquête. La majorité des plaintes traitées en 2012 concernaient les droits de l'homme. En juin 2013 le Control Yuan a organisé un atelier sur la protection des droits des femmes auquel ont assisté 320 participants provenant de groupes de femmes, d'organismes gouvernementaux et du milieu universitaire.

Colin Neave a été officiellement nommé **Ombudsman du Commonwealth** et occupe ce poste depuis septembre 2012. Il avait auparavant occupé plusieurs postes importants dans le secteur public, dont celui d'Ombudsman en chef du Bureau de l'Ombudsman financier et Ombudsman du secteur bancaire australien. Le bureau de l'Ombudsman a également entrepris un nouveau rôle comportant d'importantes responsabilités avec l'adoption du « Public Interest Disclosure Bill » qui instaure un mécanisme de divulgation faite dans l'intérêt public favorisant le signalement interne d'actes présumés répréhensibles dans les organismes du secteur public.

L'Ombudsman de Hong Kong a présenté son rapport annuel en juin 2013. Au cours de la période visée par le rapport, l'Ombudsman a reçu 5 501 plaintes, soit 9,4 % de plus que l'an dernier. Il a traité 5 401 plaintes et a mené six enquêtes de sa propre initiative. Au total, 217 recommandations ont été faites au gouvernement. En mars 2013, 88,5 % des recommandations avaient été acceptées.

Le Bureau de **l'Ombudsman du Queensland** a fait l'objet d'un examen législatif et un rapport final a été présenté au Parlement du Queensland. La responsabilité de surveillance relative aux divulgations faites dans l'intérêt public au sein du secteur public du Queensland a été transférée à l'Ombudsman le 1er janvier 2013. Ce rôle est très similaire aux responsabilités relatives au traitement des plaintes et comprend le suivi de la mise en œuvre par les organismes de leurs

responsabilités liées à la divulgation et la présentation de rapports annuels au Parlement. En cette époque de contrôle budgétaire rigoureux, le bureau de l'Ombudsman a été en mesure de conserver un budget adéquat, notamment des fonds supplémentaires pour sa nouvelle fonction de surveillance du mécanisme de divulgation.

Mentionnons le départ à la retraite cette année de Carolyn Richards, **Ombudsman du Territoire-du-Nord**. Peter Shoyer, qui la remplace, a entrepris en novembre un mandat de sept ans. Il possède une vaste expérience dans le domaine du droit, de l'administration publique et de l'examen indépendant des décisions gouvernementales. Le bureau de l'Ombudsman a adopté une approche stratégique aux problèmes systémiques dans l'administration publique, que ces problèmes aient été décelés en raison d'une plainte ou d'un autre moyen. Une série de mesures a donc été mise en œuvre, y compris des enquêtes officielles et des initiatives structurées au sein de certains organismes.

Le Bureau de l'**Ombudsman de Tasmanie** a terminé une importante enquête sur les services aux enfants et à la famille et une autre enquête sur la destruction de documents par une entreprise d'État qui avait violé les principes relatifs à la protection des renseignements personnels. Malgré une réduction continue des ressources et une augmentation du nombre des plaintes, le bureau parvient encore à résoudre environ 80 % des plaintes dans un délai de trois mois. Des directives ont aussi été rédigées sur le traitement des plaintes et la gestion des plaignants déraisonnables.

L'Ombudsman en chef de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, Chronox Manek, est décédé en octobre 2012. L'Ombudsman Phoebe Sangetari a été nommée Ombudsman en chef par intérim en septembre 2012 jusqu'à la nomination de Rigo Lua à ce poste en juin 2013 (il devient ainsi le 6^e Ombudsman en chef de la Papouasie-Nouvelle-Guinée). L'une des fonctions essentielles de l'Ombudsman est d'appliquer le « Leadership Code » (un code de conduite pour les fonctionnaires occupant des fonctions de « leader », comme les députés ou les membres des gouvernements provinciaux et locaux). C'est pourquoi l'Ombudsman a poursuivi ses efforts pour sensibiliser les leaders aux exigences du « Leadership Code » en tant que mesure proactive. Un programme national intitulé « Good Leadership Election Awareness Program » (« Programme de sensibilisation pour l'élection de bons leaders ») a été lancé pour informer et éduquer les gens sur les bonnes valeurs de leadership et les aider à faire des choix judicieux lorsque vient le temps pour eux d'élire leurs représentants au gouvernement local. L'Ombudsman a également poursuivi, conjointement avec le Corps d'armée royal de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, son programme de contrôle de la police afin de surveiller les enquêtes de haut niveau concernant

des plaintes contre des agents de police. Ces enquêtes ont eu pour résultat que plusieurs policiers ont été accusés et condamnés pour diverses infractions criminelles, tandis que d'autres ont fait l'objet de procédures administratives et disciplinaires.

Région Caraïbes & Amérique latine

L'Ombudsman des Bermudes a mis en place un atelier interactif de 6 heures sur le traitement des plaintes pour aider les ministères à améliorer leurs compétences dans ce domaine. De sa propre initiative l'Ombudsman a lancé deux enquêtes dans l'intérêt du public. La première avait pour but de déterminer pourquoi un lieu de sépulture d'anciens esclaves n'avait pas été classé Monument historique malgré la recommandation de l'Ombudsman. La deuxième enquête portait sur une entente conclue par le Conseil municipal avec un promoteur inexpérimenté en vue de développer le port. Pourtant, le processus de soumission et d'évaluation et l'analyse de l'impact environnemental comportaient des lacunes inacceptables. L'enquête a été lancée suite à des informations d'un dénonciateur faisant état de mauvaise gouvernance, de prise de décision intempestive et de conflits d'intérêts.

Le Commissaire aux plaintes des Îles Vierges a lancé pour une deuxième fois une enquête de sa propre initiative. L'affaire concerne le traitement excessivement long des demandes de certificats de résidence et le fait que les autorités ne donnent aucune raison justifiant pourquoi une demande a été refusée. L'enquête a démontré que la directive sur laquelle s'appuyait le ministère de l'Immigration était illégale puisque la loi pertinente n'énumérait que deux critères qui devaient être respectés pour pouvoir prétendre au statut de résident. Pour simplifier le processus et éliminer toute influence politique, le Commissaire aux plaintes a recommandé que seule une Commission de l'immigration modernisée disposant du personnel nécessaire puisse se voir confier le pouvoir de délivrer des certificats de résidence. Il est à noter que le gouvernement avait pris le vague engagement de donner suite aux recommandations lors d'un « vaste processus » de modification de la Loi sur l'immigration et les passeports. Le gouvernement ne s'est pas exprimé sur la recommandation voulant que la Commission de l'immigration cesse immédiatement d'appliquer la directive illégale.

La Commission des plaintes des Îles Caïmans (OCC) a publié un rapport sur une enquête systématique sur la santé et la sécurité des travailleurs de la construction dans les Îles Caïmans. À ce jour, 9 des 13 recommandations ont été respectées ; les 4 autres font l'objet d'un examen pour en évaluer la conformité. La Commission a également lancé de sa propre initiative une enquête sur les

dénonciations au sein du gouvernement des Îles Caïmans pour déterminer si des mesures adéquates sont en place pour assurer la protection des personnes signalant des actes répréhensibles. L'OCC a tenu son 3^e séminaire annuel sur le processus de traitement des plaintes internes pour les responsables de la gestion des plaintes au sein du gouvernement. Le volet portant sur l'impact de la Charte des droits et libertés (« Bill of Rights ») des Îles Caïmans a été animé par un spécialiste des droits de l'homme. Tout le personnel de l'OCC a participé à une semaine intensive de formation sur « la bonne administration et les droits de l'homme », avec un accent particulier sur la Constitution et la Charte des droits et libertés.

Parmi les représentants des Caraïbes au **Congrès mondial de l'IIO** qui s'est tenu en novembre 2012 en Nouvelle-Zélande, mentionnons la présence de Mme Nicola Williams, Commissaire aux plaintes des Îles Caïmans qui a fait une présentation intitulée « *Doing more with less* » (« Faisant plus avec moins »). Les autres participants étaient les suivants : Nilda Arduin, Ombudsman de Saint-Martin, Elton Georges, Commissaire aux plaintes des Îles Vierges et Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinité-et-Tobago.

La **7^e Conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA)** a été accueillie par l'Ombudsman de Saint-Martin. Le thème de la conférence était « Vers une éthique exemplaire du service public en des temps difficiles ». Parmi les participants, mentionnons des ombudsman, des sommités du domaine juridique, des universitaires et des intervenants d'Antigua-et-Barbuda, des Bermudes, de Curaçao, des États-Unis, d'Haïti, des Îles Caïmans, des Îles Vierges, de Montserrat, de Nouvelle-Zélande, des Pays-Bas, de Saint-Kitts-et-Nevis, de Saint-Martin, de Suède et de Trinité-et-Tobago. Marianne von der Esch, chef de la Division internationale du Bureau de l'Ombudsman parlementaire de Suède, a prononcé le discours lors de la cérémonie de bienvenue. Grâce à l'aide financière de l'IIO, la Protectrice du Citoyen d'Haïti, Florence Elie, a pu assister à la Conférence. La Conférence a été heureuse d'accueillir la présence de la présidente de l'IIO, Dame Beverley Wakem, qui a fait un exposé sur la « tendance croissante à la privatisation des services publics et les conséquences pour l'ombudsman ». Elle a aussi prononcé le discours de la cérémonie de clôture qui portait sur l'équité des procédures et la justice administrative pour tous les citoyens alors que des changements fondamentaux affectent les organismes, la gouvernance et les dispositions administratives.

L'Ombudsman de la province de Santa Fe (Argentine), a indiqué que sa province compte deux établissements majeurs d'enseignement supérieur. Il n'y a aucuns frais de scolarité pour étudier dans ces universités. De nombreux

étudiants se déplacent quotidiennement pour assister aux cours. En conséquence, le coût du transport est élevé, surtout pour ceux qui viennent d'une famille à faible revenu. Comme il faut protéger le droit des jeunes à une bonne éducation, l'Ombudsman a recommandé que des mesures soient prises pour lancer un projet de loi qui autoriserait la mise en place d'un « billet d'étudiant » qui permettrait d'accorder des remises importantes sur les longs trajets pour les étudiants moins fortunés.

Par ailleurs, l'Ombudsman a proposé un plan d'indemnisation pour les consommateurs ayant subi de nombreuses et longues coupures de courant, car la grande majorité des habitants de Santa Fe est alimentée par une société d'État locale. La proposition a été acceptée et les consommateurs concernés seront indemnisés. L'Ombudsman a donc réussi à obtenir une juste compensation pour les consommateurs.

En tant que défenseur de l'environnement, l'Ombudsman de la province de Santa Fe a analysé les règlements existants sur l'utilisation de produits possiblement nocifs pour l'homme et a déterminé qu'en raison du risque potentiel pour la santé, la pulvérisation de produits chimiques sur les produits agricoles devrait être évitée dans les zones proches des villes et complètement interdite à proximité des écoles, des centres de santé et autres institutions similaires.

Région Europe

En novembre 2012 la région Europe était représentée par son président régional Alex Brenninkmeijer (Pays-Bas). Le Conseil d'administration régional se compose de Catherine de Bruecker (Belgique), Elisabet Fura (Suède), Irena Lipowicz (Pologne), Rafael Ribó (Catalogne), Kalliopi Spanou (Grèce) et Peter Tyndall (Pays de Galles).

La plupart des nouveaux membres, à savoir Mesdames De Bruecker, Fura et Spanou et M. Brenninkmeijer, sont tous des ombudsman nationaux. M. Tyndall est Ombudsman régional du Pays de Galles. Avec ses anciens membres, le Conseil d'administration a commencé à préparer un programme d'activités pour les membres de la région Europe, dont le but est de fournir des informations utiles et de proposer des programmes d'échange. Il ne s'agit pas d'organiser des réunions longues et coûteuses, mais de trouver des méthodes simples et efficaces qui s'adressent à la fois à la direction et au personnel. L'enquête de l'IIO sera très utile dans le choix des sujets qui sont importants pour les institutions d'ombudsman.

Par ailleurs, les préparatifs sont en cours pour la conférence régionale européenne de l'IIO qui aura lieu l'an prochain. La conférence sera organisée par l'Ombudsman d'Estonie, M. Indrek Teder. Pour cette raison, il est également membre du Conseil d'administration de la région.

RELATIONS EXTÉRIEURES

Relations avec les organismes internationaux

Relations avec le CIC

Dans un souci permanent d'intensifier les relations entre l'IIO et le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC), John Walters et Peter Kostelka, respectivement premier vice-président et secrétaire général de l'IIO, accompagnés de Mme Ulrike Grieshofer, chef du Secrétariat général, ont participé à la 26^e Réunion annuelle du CIC qui s'est tenue à Genève en mai 2013.

Souhaitant mettre en avant les synergies plutôt que les différences entre les deux principaux types de INDH présentes au CIC, les commissions des droits de l'homme et les institutions d'ombudsman, des discussions informelles ont eu lieu entre les représentants du CIC et de l'IIO et ont ouvert la voie à un éventuel protocole d'accord. Le secrétaire général a également évoqué l'enquête menée auprès des institutions membres de l'IIO et les points concernant leurs relations avec le CIC, en particulier en ce qui concerne la procédure d'accréditation.

Au terme de cette 26^e réunion, Lourence Mushwana, président actuel de la Commission sud-africaine des droits de l'homme, est devenu le nouveau président du CIC. C'est là un événement dont on peut se réjouir, car pour la première fois un ancien ombudsman occupe un rôle de premier plan au sein du CIC. Espérons que la communauté des ombudsman saura mieux se faire entendre désormais au sein du CIC.

Relations avec les Nations Unies (Conseil économique et social – ECOSOC)

En mai 2013 Peter Kostelka, secrétaire général de l'IIO, a rencontré dans les locaux de l'ONU, à New York, Wu Hongbo, secrétaire général adjoint aux affaires économiques et sociales et Peter Launsky-Tieffenthal, secrétaire général adjoint à la communication et à l'information, afin de les informer sur l'IIO, sa structure,

ses travaux et ses réalisations. M. Kostelka a eu l'occasion de rencontrer Andrei Abramov, chef de la section des organisations non gouvernementales (ONG) pour discuter de la demande de l'IIO d'obtenir un statut consultatif auprès du Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC).

L'IIO a présenté sa demande de statut consultatif auprès de l'ECOSOC en mai 2013. Le Conseil économique et social est le seul organe principal des Nations Unies dont le cadre permet la participation des ONG ; un statut d'observateur pourrait donc offrir à l'IIO l'occasion de promouvoir ses objectifs auprès de l'ECOSOC et lors des conférences et événements organisés par les Nations Unies. Après examen par la Section des ONG du Département des affaires économiques et sociales (Secrétariat de l'ONU), la demande doit être présentée pour examen au Comité de l'ECOSOC sur les ONG lors de sa séance de janvier ou mai 2014. Les recommandations du Comité sont ensuite transmises à l'ECOSOC pour décision en juillet 2014.

Relations avec la Banque mondiale

Le secrétaire général Peter Kostelka a profité de son séjour aux États-Unis en mai 2013 pour rencontrer les dirigeants de la Banque mondiale à Washington. Le vice-président Axel Van Trotsenburg, responsable de la région Asie à la Banque mondiale, a rencontré le secrétaire général de l'IIO et lui a donné l'occasion de présenter l'organisation à un auditoire intéressé de plus de 40 personnes.

Après deux remarques par des représentants de l'Institut de la Banque mondiale et du Réseau Réduction de la pauvreté et gestion économique (recherche), deux réunions distinctes ont été organisées avec ces deux groupes (l'institut de la Banque mondiale est entre autres responsable du volet responsabilité sociale). Ils ont tous deux exprimé leur conviction que le réseau des ombudsmen sera en mesure d'aider la Banque mondiale à renforcer la durabilité de ses projets. Ils souhaitent vivement une coopération plus étroite avec l'IIO et ont discuté avec cette dernière un projet pilote concret. Les études comparatives de l'IIO ont également suscité beaucoup d'intérêt. Une visite de suivi est donc prévue après la réunion du Conseil d'administration à New York en septembre afin d'examiner les pistes de coopération.

Relations avec l'AOMA

L'idée d'un protocole d'accord entre l'Association des ombudsmen et médiateurs africains (AOMA) et l'IIO remonte à la réunion du Conseil d'administration qui s'est tenue en Zambie en 2011.

À cette occasion, les représentants de l'AOMA avaient été chaleureusement invités à prendre part à certaines parties de la réunion en tant qu'observateurs.

Après un dialogue fructueux sur les travaux et les réalisations des deux organisations, l'AOMA et l'IIO ont convenu qu'ils partageaient des valeurs et des objectifs similaires et ont confirmé leur volonté d'établir une relation mutuellement avantageuse fondée sur la coopération en vue de partager les pratiques exemplaires en ce qui concerne la surveillance de l'administration publique et les enquêtes à son sujet.

Lors de la réunion de moyen terme du Conseil d'administration à Vienne en avril 2013, un protocole d'accord a été signé par la présidente de l'IIO, Dame Beverley Wakem et la première vice-présidente de l'AOMA, Alima Déborah Traoré (Médiateur du Faso). Le protocole d'accord souligne la volonté des deux organisations de coopérer étroitement et prévoit la participation à des conférences, des visites d'études, des ateliers de formation ainsi qu'un échange accru d'informations.

Participation de l'IIO à des événements internationaux

Grâce à l'engagement des membres de son Conseil d'administration, l'IIO est en mesure d'accepter des invitations à des conférences et événements internationaux, qui sont toujours une excellente occasion de mieux faire connaître notre organisation et de discuter de collaboration avec d'autres ombudsmen d'un peu partout dans le monde.

Mentionnons ainsi la **7^e Conférence biennale de l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA)**, qui a été accueillie par l'Ombudsman de Saint-Martin. Le thème de la conférence était « Vers une éthique exemplaire du service public en des temps difficiles ». Des allocutions ont été prononcées par la présidente de l'IIO, Dame Beverley Wakem, et Victor O. Ayeni, directeur de l'organisme « Governance & Management Services International » (GMSI). L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a animé une formation SYT sur le système d'enquête et la technologie moderne.

Au cours de la conférence, la présidente de l'IIO a également fait une présentation sur la tendance croissante à la privatisation des services publics et les conséquences pour l'ombudsman. Elle a aussi prononcé le discours de clôture, qui portait sur l'équité des procédures et la justice administrative pour tous les citoyens alors que des changements fondamentaux affectent la gouvernance et les dispositions administratives.

Après la conférence, Beverley Wakem a fait part des réactions positives suscitées par sa présence et sa participation active à la conférence de la CAROA. Les

ombudsman de la région ont en effet été convaincus de la volonté de l'IIO de nouer des liens avec eux, soit en les encourageant à devenir membres (en leur décrivant les avantages auxquels ils renonceraient s'ils ne le faisaient pas), soit en établissant une relation fondée sur l'entente mutuelle, la collaboration et le soutien vers des objectifs et des valeurs communes, à l'image de ce qui a été fait récemment avec l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA).

Un court **séminaire** sur le thème de la « justice concrète » s'est tenu avant la formation animée par la **QMU à Bangkok**, en avril 2013, à l'invitation du bureau de l'Ombudsman de la **Thaïlande**. Ce séminaire préliminaire était ouvert aux représentants des organisations nationales et internationales, aux ONG, aux universitaires, aux étudiants ainsi qu'aux membres de l'Asian Ombudsman Association (AOA) et de l'IIO. La présidente Dame Beverley Wakem ainsi que le trésorier Alan N. Lai ont été honorés de faire à cette occasion des allocutions. L'IIO était représentée par la présidente Dame Beverley Wakem, le trésorier Alan N. Lai, le secrétaire général Peter Kostelka, l'Ombudsman en chef Panit Nitithanprapas à titre d'hôte de l'événement et de membre du Conseil d'administration de l'IIO. Le membre du Conseil d'administration Edgardo José Bistoletti, l'ombudsman de l'Azerbaïdjan Elmira Suleymanova et l'ombudsman de la République de Bulgarie Konstantin Penchev étaient également présents.

Visites au Secrétariat général

Outre le fait que les membres du Conseil d'administration de l'IIO soient présents à de nombreux événements régionaux, nationaux et internationaux, c'est toujours avec joie que le Secrétariat général accueille des visiteurs venus d'institutions d'un peu partout dans le monde, qu'elles soient membres ou non de l'IIO.

En avril 2013, une délégation du **Comité des pétitions du Parlement allemand** a visité l'ombudsman et secrétaire général de l'IIO, Peter Kostelka. Il a surtout été question des derniers développements au sein du Comité des pétitions et de l'IIO. M. Kostelka a brossé un tableau des activités de l'IIO et a expliqué que ses nouveaux statuts sont destinés à faciliter l'admission de nouveaux membres et qu'ils prévoient des examens périodiques sous la forme de rapports d'étape.

Mme Salla Saastamoinen, nouvelle chef de l'unité « Droits fondamentaux et droits de l'enfant » à la Direction générale de la Justice de la **Commission européenne** a profité de sa présence à la sixième réunion de la Plateforme des droits fondamentaux qui s'est tenue à Vienne en avril 2013 pour rencontrer

M. Kostelka. Elle a abordé avec lui les responsabilités de son unité, tandis que Peter Kostelka a présenté les principes, les travaux et les membres de l'IIO.

En avril 2013 Debbie Kohner, la nouvelle directrice du Secrétariat permanent du **Groupe européen des institutions nationales de promotion et protection des droits de l'homme** a rencontré le secrétaire général Kostelka à son bureau de Vienne. Le Secrétariat permanent coordonnera 40 institutions des droits de l'homme dans toute l'Europe et coopérera avec le Comité international de coordination (CIC) des INDH, l'ONU, le Conseil de l'Europe, les institutions de l'Union européenne, l'OSCE et d'autres partenaires régionaux. La discussion a surtout porté sur les expériences et les attentes du groupe européen, tant du point de vue autrichien que de l'IIO.

Une délégation du Bureau de l'**Ombudsman de la Thaïlande** a profité d'un voyage d'affaires en Europe pour rencontrer en octobre 2012 le secrétaire général de l'IIO. L'Ombudsman Siracha Charoenpanij, le secrétaire général adjoint Raksagecha Chaechai et deux membres du personnel ont présenté le nouveau mandat élargi de l'institution ainsi que les derniers développements dans la région Asie en général et au sein de l'Asian Ombudsman Association (AOA) en particulier. Le secrétaire général de l'IIO a présenté les grandes lignes de la réforme des statuts (toujours en cours à ce moment-là) et a donné un compte rendu de la formation qui s'est tenue à Vienne en septembre 2012.

Des réunions bilatérales de ce type sont idéales pour discuter des moyens possibles de coopération, pour donner aux institutions non membres un aperçu des activités de l'IIO et des avantages pour ses membres. Elles permettent aussi d'échanger directement des informations, des expériences et des modèles de pratique exemplaire. Le Secrétariat général de l'IIO invite donc cordialement tous ses membres à profiter de leurs voyages d'affaires en Autriche pour lui rendre visite.

Comme ce fut le cas au cours des années précédentes, les principes d'économie, d'efficacité, de transparence et de prudence qui guident les opérations financières de l'IIO ont été strictement respectés. Toutes les opérations ont été supervisées par le trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration par l'entremise de rapports trimestriels détaillés. Le but le plus important était de maintenir un niveau élevé de stabilité économique tout en permettant un nombre croissant d'initiatives.

Les piliers du financement de l'IIO sont toujours les mêmes. D'une part, les autorités autrichiennes et le Collège des Médiateurs autrichiens versent environ 365 000 euros pour les activités courantes, les services techniques, le salaire de trois employés à temps plein et un stagiaire. D'autre part, les membres de l'IIO, en réglant dûment leur cotisation annuelle, contribuent eux aussi à la bonne santé financière de l'IIO.

Situation financière actuelle

Au 30 juin 2013 l'actif net de l'IIO s'élevait à 179 506,756 euros. Cette somme est suffisante pour respecter tous les engagements financiers liés aux projets initiés ou soutenus par l'IIO lors des derniers exercices :

Projets initiés lors des derniers exercices	
Projet	Engagement – Montant en euros
Subventions régionales 2010/2011	44,000
Subventions régionales 2011/2012	25,000
Subventions régionales 2012/2013	45,000
Formation IIO à Vienne 2013	20,000
Étude comparative sur la région Asie (premier versement)	30,000
Réforme électorale	2,900
Audit 2012/2013	3,000
Total	169,900

Cotisations

Les recettes provenant des cotisations (dont le montant a été récemment revu à la hausse) ont atteint un niveau inégalé en 2012-2013. Les cotisations versées par les membres s'élèvent à 95 800 euros.

Membres votants

Parmi les membres votants, 121 sur 159 (soit 75 %) ont réglé leur cotisation pour 2012-2013. Une institution membre n'a pas encore réglé sa cotisation 2011-2012.

Cotisation 2012/2013 (membres votants)		
Région	nombre d'institutions ayant réglé leur cotisation	nombre d'institutions dont la cotisation 2012-2013 n'est pas payée
Afrique	11	8
Amérique du Nord	15	0
Asie	8	6
Australasie & Pacifique	16	1
Caraïbes & Amérique latine	9	4
Europe	62	19
TOTAL	121	38

Membres non-votants

Parmi les membres non-votants, 19 sur 29 ont réglé leur cotisation 2012-2013. Ces membres, très divers, comprennent des institutions d'ombudsman, des bibliothèques et des individus. Sept membres n'ont pas réglé leur cotisation 2012-2013, tandis que deux membres n'ont pas réglé leur cotisation 2011-2012 et 2012-2013. Un autre membre n'a toujours pas réglé sa cotisation 2010-2011.

Audit externe

Conformément à une décision prise par le Conseil d'administration à Wellington, Ernst & Young ont été reconduits en tant qu'auditeurs. L'audit annuel prévu à l'Article 24 (2) des statuts de l'IIO s'est déroulé au Secrétariat général de l'IIO le 15 juillet 2013.

Le Secrétariat général a été chargé de préparer l'état des recettes et des dépenses ainsi qu'un rapport sur l'actif. L'audit effectué par Ernst & Young consistait à examiner les documents fournis par le Secrétariat général de l'IIO. Une attention particulière a été accordée au respect des principes comptables largement reconnus et des dispositions législatives. Les processus internes comme la facturation et la comptabilité ont aussi été examinés.

Comme par les années passées, les résultats de l'audit ont été très positifs. Les auditeurs n'ont 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* ». Comme il est indiqué dans le rapport des auditeurs, [trad.] « *l'état des recettes et des dépenses, y compris le rapport sur l'actif, est conforme aux exigences juridiques et aux règles supplémentaires énoncées dans les statuts de l'IIO et donne une image fidèle des états financiers de l'Institut International de l'Ombudsman au 30 juin 2013 et de son bilan financier pour l'exercice allant du 1er juillet 2012 au 30 juin 2013* ». L'audit n'a soulevé aucune objection.

INFORME ANUAL

2012/2013

PREFACIO

Estimados miembros:

Aprovechamos esta oportunidad para repasar un nuevo año de funcionamiento del IIO, lleno de logros y avances de gran trascendencia.

Este año ha sido, una vez más, un año ajetreado, presidido por la exitosa 10ª Conferencia Mundial del IIO celebrada en Wellington, Nueva Zelanda, para conmemorar el 50 aniversario de la institución de Ombudsman en Nueva Zelanda, y que tuvo como anfitriona a Dame Beverley Wakem, Presidenta del IIO y Ombudsman Principal de Nueva Zelanda.

Otro importante hito en el camino hacia el fortalecimiento del IIO en su papel de organización líder mundial en la comunidad internacional de ombudsman fue la abrumadora mayoría por la que se aprobaron los estatutos revisados del IIO durante la Asamblea General celebrada conjuntamente con la Conferencia de Wellington, con un total de un 96,3% de votos a favor. Los nuevos estatutos así aprobados regirán las operaciones del IIO y garantizarán el éxito de un ulterior desarrollo del IIO en el futuro.

El IIO también se despidió de Peter Kostelka, quien fuera su Secretario General durante los últimos cuatro años y cuyo mandato como miembro de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria expiró en junio de 2012. El IIO tuvo la fortuna de contar con el Sr. Kostelka como primer Secretario General nombrado tras el traslado del IIO a Viena, hecho éste que, gracias al Sr. Kostelka, ha conducido a la creación de una Secretaría profesional y una gestión eficiente de los asuntos del IIO. El Sr. Kostelka ha aportado gran cantidad de experiencia al IIO, y nos gustaría expresar nuestro más cálido agradecimiento por su contribución.

Günther Kräuter, que sucedió a Peter Kostelka como Secretario General del IIO, ha recibido también una cálida acogida por parte de la Junta Directiva del IIO. El Sr. Kräuter ha asumido su nuevo papel con gran energía y visión de futuro, y con ganas de contribuir al fortalecimiento del IIO y de sus instituciones miembro en el futuro.



Dame Beverley A Wakem, DNZM, CBE
Presidenta del IIO



Günther Kräuter
Secretario General del IIO

<u>ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN</u>	<u>111</u>
Miembros del IIO	111
Solicitudes pendientes	112
Procedimiento de vía rápida	113
Afiliación de honor vitalicia	114
<u>CONFERENCIA MUNDIAL 2012</u>	<u>115</u>
Informe final de la conferencia	115
Talleres de trabajo previos a la conferencia	116
Declaración de Wellington	116
Reforma de los estatutos	116
Conferencia Mundial 2016	117
<u>JUNTA DIRECTIVA</u>	<u>118</u>
Elecciones en las regiones	118
Comité Ejecutivo	120
Secretaría General	121
<u>PROYECTOS DEL IIO</u>	<u>122</u>
Formación	122
Investigación	124
Subvenciones regionales	125
Plan estratégico	129
Página web del IIO	135
<u>NOTICIAS DE LAS REGIONES</u>	<u>136</u>
Región de África	136
Región América del Norte	139
Región de Asia	142
Región Asia Austral & Pacífico	145
Región Caribe & América Latina	148
Región de Europa	151

<u>RELACIONES EXTERNAS</u>	<u>152</u>
Relaciones con organizaciones internacionales	152
Participación del IIO en eventos internacionales	154
Visitas a la Secretaría General	155
<u>FINANZAS</u>	<u>157</u>
Situación económica actual	157
Cuotas de afiliación	158
Auditoría externa	159

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

El proceso de reforma del IIO, que culminó con la adopción de los nuevos estatutos en la Asamblea General celebrada Wellington en noviembre de 2012, llevó consigo una política de afiliación especialmente globalizadora. En 2012/2013, 15 individuos e instituciones de ombudsman con experiencias muy variadas se unieron al IIO, y solo un miembro individual canceló su afiliación. Los nuevos miembros demuestran que la comunidad mundial de ombudsman del sector público está orientada hacia los propósitos y principios del IIO recientemente establecidos.

Miembros del IIO

Tras la reforma de los estatutos del IIO llevada a cabo en 2012, las categorías de miembros del IIO cambiaron. Ahora, el IIO distingue entre miembros con y sin derecho a voto: los miembros institucionales antiguos son miembros con derecho a voto, y los antiguos asociados y miembros individuales son ahora miembros con carácter general. El IIO cuenta actualmente con 159 miembros con derecho a voto y 29 miembros generales. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 89 países diferentes (20 países de África, 10 países de Asia, 8 países de Asia Austral & Pacífico, 6 países de Caribe & América Latina, 43 países de Europa, 2 países de América del Norte). A continuación se muestra la distribución regional de la afiliación del IIO:

Distribución regional de afiliación		
Región	miembros con derecho a voto	miembros
África	19	1
América del Norte	15	13
Asia	14	6
Asia Austral & Pacífico	17	4
Caribe & América Latina	13	0
Europa	81	5
Total (en las regiones)	159	29

Número total de miembros en 2012/2013: 188
(Número total de miembros en 2011/2012: 174)

El incremento de la afiliación en 2012/2013 fue significativo, con una tasa de crecimiento del 8%. En la Reunión de la Junta Directiva celebrada en Wellington en noviembre de 2012 se acordó la admisión de nueve miembros, entre los que se incluyeron ocho miembros con derecho a voto (África: Institución

de Ombudsman de Etiopía, Comisión de Derechos Humanos y Justicia Administrativa de Ghana, Ombudsman de Malawi, Ombudsman de Sierra Leona; Europa: Ombudsman de la Ciudad de Atenas, Ombudsman de Kosovo, Ombudsman de Letonia, Ombudsman Municipal de Rotterdam) y un miembro sin derecho a voto de Chipre.

La Junta Directiva aprobó otras seis nuevas solicitudes de afiliación al IIO en la reunión intermedia de la Junta celebrada en Viena en 2013. El Mediador de la República de Guinea (Región de África) y el Ombudsman de Curaçao (Región de Caribe & América Latina) se convirtieron en miembros del IIO con derecho a voto; la Oficina General del Inspector de la Agencia de Seguridad Nacional de Bahrein y el Ombudsman para el Ministerio del Interior de Bahrein, el Ombudsman para las Pequeñas y Medianas Empresas de Corea (todos ellos de la Región de Asia) y el Mediador de la Ciudad de París, Francia (Región de Europa) fueron admitidos como miembros generales.

Además, son dignos de mención los siguientes avances protagonizados por la Región de Europa: el ombudsman para el sector privado de Portugal canceló su anterior afiliación individual; dos miembros belgas del IIO, a saber el Ombudsman para la Comunidad Francófona y el Mediador de la Región de Walloon, se unieron y actualmente constituyen un único miembro; y el Ministro de Justicia de Finlandia volvió a unirse al IIO siguiendo el procedimiento de afiliación abreviado.

Solicitudes pendientes

Durante el periodo al que se refiere el informe, un considerable número de instituciones de ombudsman ha mostrado interés en unirse al IIO. La Secretaría General recibió 12 solicitudes de información sobre afiliación, según la siguiente distribución regional:

Solicitudes de información sobre afiliación en el periodo 2012/2013

África:

- Mediador de la República de Ghana
- Comisión de Justicia Administrativa/Ombudsman, Kenia
- Comisión sobre Quejas Públicas, Nigeria
- Comisión Nacional para los Derechos Humanos, Togo

América del Norte:

- Comisionado para la Información y Privacidad de Yukon, Canadá

Asia:

- Oficina General del Inspector de la Agencia de Seguridad Nacional, Bahrein
- Ombudsman para el Ministerio del Interior, Bahrein

Caribe & América Latina:

- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Argentina
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina
- Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Europa:

- City of Athens Ombudsman, Greece
- Regional Ombudsperson for Citizens & the Enterprises of the Region of Attica, Greece

Todas las instituciones anteriormente enumeradas fueron informadas sobre el proceso de solicitud del IIO, y se les pidió que cumplimentaran el cuestionario de solicitud de afiliación al IIO y que facilitaran la documentación correspondiente. Además, instituciones individuales de Nigeria, Tanzania, Sudán, Indonesia, Emiratos Árabes Unidos y Países Bajos solicitaron información sobre la afiliación al IIO.

Procedimiento de vía rápida

Siguiendo una decisión de la Junta adoptada en Viena, el procedimiento abreviado se suspenderá tras el año de afiliación 2012/2013. Las dos instituciones pendientes idóneas para este procedimiento (el Ministro de Justicia de Finlandia y el Ombudsman Provincial de la Provincia Autónoma de Vojvodina, Serbia) fueron instadas a renovar su afiliación al IIO, inactiva, mediante el pago de las cuotas pendientes antes del 30 de junio de 2013.

El Ministro de Justicia recuperó su estatus de miembro del IIO con derecho a voto. El Ombudsman Provincial de la Provincia Autónoma de Vojvodina, sin embargo, no reaccionó y tendrá que presentar una solicitud completa en caso de que muestre interés en formar parte del IIO en el futuro.

Afiliación de honor vitalicia

Los continuos esfuerzos y compromisos de excelentes miembros de la comunidad del ombudsman han ido moldeando el IIO, convirtiéndolo en la organización global y no política más importante destinada a la cooperación de más de 160 instituciones independientes de ombudsman de servicio público.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.4 de los estatutos del IIO, la Junta tiene la posibilidad de conceder Afiliaciones de Honor Vitalicias como reconocimiento a una contribución excepcional en relación con los fines del Instituto. En su virtud, en su reunión intermedia celebrada en Viena en abril de 2013, la Junta Directiva del IIO concedió la Afiliación de Honor Vitalicia al Sr. Thomas Frawley (CBE) y a la Sra. Arlene Brock.

Como miembro veterano de la Junta del IIO, el Ombudsman de Irlanda del Norte, el Sr. Thomas Frawley, apoyó y promovió reformas gubernamentales dentro del IIO. Como Presidente del Comité de Elecciones, prestó su asistencia profesional, permitiendo el desarrollo de un conjunto de directrices para el diseño del proceso de nombramiento y elección del Comité Ejecutivo del IIO, lo que ha garantizado unas elecciones al Comité Ejecutivo transparentes y equitativas durante las reuniones de la Junta en 2010, 2011 y 2012. En su cargo de Vicepresidente del IIO, Thomas Frawley contribuyó también de forma significativa a la reforma de los estatutos. Asimismo, asistió a la Secretaría General en la elaboración de un cuestionario para la encuesta más reciente del IIO, lo que permitirá que el IIO tenga una mayor perspectiva sobre lo que es importante para sus miembros y ayudará al desarrollo de un plan estratégico a largo plazo.

La Sra. Arlene Brock, Ombudsman de las Bermudas, una miembro valiosa de la Junta del IIO y antigua Vicepresidenta de la Región de Caribe & América Latina, ha mostrado siempre su gran compromiso con el IIO y con sus objetivos, dedicándose al concepto del ombudsman como tal, y hablando con entusiasmo en nombre y en favor del IIO y de su trabajo en numerosas ocasiones. Como Presidenta del Comité de Formación del IIO, la Sra. Brock hizo lo posible por evaluar las iniciativas de formación existentes y su idoneidad tanto para el IIO como para sus miembros.

CONFERENCIA MUNDIAL 2012

En noviembre de 2012 se celebró con gran éxito la 10ª Conferencia Mundial del IIO en Wellington, Nueva Zelanda. Con ocasión de la conmemoración del 50 aniversario de la institución de ombudsman en Nueva Zelanda, esta importante conferencia internacional tuvo como anfitriona a Dame Beverley Wakem, Presidenta del IIO y Ombudsman Principal de Nueva Zelanda. Unos 300 participantes aprovecharon esta oportunidad para compartir sus experiencias y opiniones, especialmente en lo relativo al aspecto central de la conferencia: “Diciendo la Verdad al Poder – El Ombudsman del Siglo XXI”.

Informe final de la conferencia

Casi 300 participantes de más de 70 países aprovecharon la oportunidad que ofreció este foro para instituciones de ombudsman que es la Conferencia Mundial para aprender de la experiencia de los ponentes y para establecer relaciones más estrechas con compañeros defensores del pueblo de todo el mundo; una oportunidad especialmente importante en tiempos de cambios y retos en el ámbito político, social, económico y tecnológico.

La conferencia se celebró bajo el título “El Ombudsman del Siglo XXI”, y abarcó un amplio abanico de temas sobre realidades y cambios en el entorno en el que se mueven actualmente los defensores del pueblo. Los debates incluyeron áreas como contabilidad, el papel del ombudsman en la protección y promoción de los derechos humanos, la libertad de información y las nuevas tecnologías.

Las respuestas a la encuesta de valoración posterior a la conferencia resultaron altamente positivas y reforzaron la idea de que la conferencia era vista, en general, como un evento que daba crédito al IIO, demostrando que el IIO ha conseguido el estatus de una organización madura y fuerte. Los participantes alabaron la gran profesionalidad de los ponentes, confirmando que los aspectos tratados no solo eran relevantes para su trabajo, sino que también generaban nuevas ideas y propuestas para los muchos retos a los que los defensores del pueblo de todo el mundo han de enfrentarse en su trabajo diario. Asimismo, los participantes valoraron muy positivamente el toque interactivo de la conferencia, y ensalzaron la apertura general al debate, así como la posibilidad de seguir comentando aspectos con los ponentes al final de sus sesiones. En conjunto, la conferencia fue valorada como muy productiva, con contenidos atractivos y nuevos, y con presentaciones profesionales. Todas las presentaciones de la 10ª Conferencia Mundial están disponibles en la página web del IIO.

Talleres de trabajo previos a la conferencia

Los dos talleres de formación celebrados con ocasión de la 10ª Conferencia Mundial del IIO también tuvieron gran éxito: 76 participantes asistieron a la formación “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”) organizada por el Ombudsman de Ontario, André Marin. Esta sesión de formación sobre investigaciones sistemáticas versó sobre cómo realizar investigaciones efectivas, y en ella se abordaron varios aspectos del trabajo de investigación diario, desde cómo aproximarse a una queja y recabar documentación relevante, hasta cómo valorar las pruebas y redactar el informe.

Con su asistencia a la conferencia, 65 participantes tuvieron también la oportunidad de ampliar su conocimiento sobre cómo gestionar conductas de quejas sin fundamento (“*Unreasonable Complainant Conduct*”), una formación organizada por el Ombudsman en funciones de Nueva Gales del Sur, el Sr. Chris Wheeler, antes de la conferencia. El objetivo fue ayudar a los participantes a mejorar sus estrategias para afrontarlas y sus capacidades de comunicación verbal, con el fin de gestionar mejor conductas de quejas poco razonables.

Declaración de Wellington

Otro tema importante de la 10ª Conferencia Mundial fue el apoyo a las instituciones de ombudsman que no han podido desarrollar su actividad independiente como consecuencia de presiones políticas (como es el caso de Malawi, donde de hecho se llegó a encarcelar a la defensora del pueblo durante un breve lapso de tiempo), o de recortes presupuestarios. Así, las organizaciones miembro representadas en Wellington adoptaron por unanimidad la “Declaración de Wellington”, con el fin de mandar una clara señal de advertencia contra estas prácticas y políticas que resultan en la restricción del acceso al estado de derecho por parte de los ciudadanos. La Declaración de Wellington está disponible en la página web del IIO.

Reforma de los estatutos

La 10ª Conferencia Mundial del IIO celebrada en Wellington, Nueva Zelanda, en noviembre de 2012, asfaltó el camino para un posterior fortalecimiento del IIO como organización líder en el ámbito de la comunidad internacional de ombudsman. En su intento por ser más global y por alcanzar una mayor apertura a las instituciones de ombudsman y sus homólogas en todo el mundo, el IIO inició un extenso proceso de reforma y revisión de los estatutos hasta entonces

vigentes, con el objetivo de establecer unos criterios de afiliación revisados, y de declarar de forma explícita los fines del Instituto.

Tras dos años de proceso de trabajo transparente, durante los que la totalidad de los miembros participaron de forma activa y continuada, bajo los auspicios de la Presidenta Dame Beverley Wakem se elaboró un completo borrador de los nuevos estatutos del IIO. El principal énfasis de la reforma se puso en una dirección del IIO más global, desarrollando al mismo tiempo criterios de afiliación claramente redactados. Otros importantes aspectos de esta reforma fueron la mayor participación de las organizaciones miembro en los procesos de decisión del IIO, y la realización de actividades del IIO más sostenibles, ampliando la vigencia de los cargos de sus funcionarios.

La Junta Directiva del IIO propuso un borrador de estos nuevos estatutos para someterlo a votación en la Asamblea General del 13 de noviembre de 2012; la Asamblea General aprobó los nuevos estatutos del IIO con la abrumadora mayoría del 96,3% de votos a favor. Estos nuevos estatutos regirán las operaciones del IIO en un mundo que ha cambiado y que sigue cambiando, y garantizará el ulterior desarrollo del IIO en el futuro.

Conferencia Mundial 2016

En su esfuerzo por garantizar un proceso transparente y global, el IIO cursó una invitación para la presentación de candidaturas para organizar la 11ª Conferencia Mundial del IIO en 2016.

Instituciones de ombudsman de Gambia, Letonia, Tanzania y Tailandia enviaron sus respectivas propuestas de proyectos integrales a la Secretaría General del IIO dentro del plazo previsto y fueron invitadas a acudir a Viena y presentar su proyecto ante la Junta Directiva del IIO durante su reunión intermedia celebrada en abril de 2013. Las cuatro instituciones, a saber, el Ombudsman Alhagi B. Sowe (Gambia), el Ombudsman Juris Jansons (Letonia), el Ombudsman Principal Panit Nitithanprapas (Tailandia) y Mary C. Massay, Secretaria Ejecutiva de la Comisión de Derechos Humanos y la Buena Gobernanza (Tanzania), presentaron sus interesantes, detallados y bien elaborados conceptos, permitiendo así que la Junta tomara una decisión bien informada sobre este asunto.

En votación secreta, la Junta decidió en favor del proyecto presentado por el Ombudsman de Tailandia. Así pues, la 11ª Conferencia Mundial se celebrará en Tailandia en 2016. Desde su fundación 1978, esta será la primera vez que el IIO celebre una Conferencia Mundial en la Región de Asia.

JUNTA DIRECTIVA

En la 10ª Conferencia Mundial del IIO, la Asamblea General aprobó los nuevos estatutos del IIO. El principal objetivo de la reforma fue lograr una mayor integración, y otros aspectos importantes, como hacer que las actividades del IIO sean más sostenibles. En consecuencia, el Comité Ejecutivo del IIO incluye ahora un Vicepresidente Segundo, y la duración de los cargos de funcionarios se prolongará hasta los cuatro años, para garantizar continuidad y estabilidad dentro de la organización.

Elecciones en las regiones

Las regiones del IIO aprovecharon la oportunidad que supuso la Conferencia de Wellington para celebrar elecciones para elegir a los representantes regionales de la Junta del IIO, es decir, a los Directores y Presidentes Regionales.

La **Región de África** eligió nuevamente a la Investigadora General Caroline Sokoni (Zambia), a la Mediadora Alima Déborah Traore (Burkina Faso) y al Ombudsman Nacional John R. Walters (Namibia) como los tres representantes de la región en la Junta Directiva del IIO. Además, la Sra. Sokoni fue elegida Presidenta Regional de la Región de África.

La **Región de Asia Austral & Pacífico** confirmó a la Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Dame Beverley Wakem, y al Ombudsman de Hong Kong, Alan N. Lai, como dos de los tres Directores, y eligió al Ombudsman de Australia Occidental, Chris Field, como tercer Director y Presidente Regional de la Región.

Debido a la falta de participación, ni la **Región de Asia** ni la de Caribe & América Latina pudieron elegir a sus tres respectivos representantes en la Junta Directiva del IIO. La Región de Asia solicitó la colaboración de la Secretaría General para celebrar una votación electrónica entre sus miembros para cubrir los tres puestos vacantes de Directores de Asia y nombrar al Presidente Regional.

El Secretario General Peter Kostelka invitó consiguientemente a las instituciones miembro activas de la Región de Asia a nombrar a sus candidatos elegibles. Tras dos rondas de votaciones, la región eligió al Ombudsman Federal Salman Faruqi (Pakistán), a la Presidenta Sungbo Lee (Comisión Anticorrupción y de Derechos Civiles de Corea) y a la Ombudsman Principal de Tailandia, Panit Nitithanprapas, como los tres representantes de Asia en la Junta Directiva.

En una ronda de votaciones adicional, el Ombudsman Faruqi fue elegido Presidente Regional de Asia.

La **Región de Caribe & América Latina** sufrió una situación similar. Dado que ninguno de los miembros del IIO de América Latina pudo acudir a la Conferencia de Wellington, la región solamente pudo elegir a dos representantes de Caribe para la Junta del IIO: la Ombudsman de Sint Maarten, Nilda Arduin, fue elegida como una de los tres Directores, y Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinidad y Tobago y miembro de la Junta Directiva del IIO desde hace tiempo, fue confirmada como miembro de la Junta, sustituyendo a la Ombudsman de las Bermudas Arlene Brock (que dejó la Junta al finalizar la vigencia de su cargo como ombudsman en 2013) como Presidenta Regional de la Región de Caribe & América Latina. En sus esfuerzos por continuar su tradición de elegir un representante de América Latina para la Junta Directiva del IIO, la región se puso también en contacto con la Secretaría General del IIO, solicitándole apoyo para la celebración de una votación electrónica entre los miembros de la región de América Latina, con el fin de cubrir la última vacante en la Junta Directiva. Así, el Secretario General Peter Kostelka invitó a las instituciones miembro activas de América Latina a nombrar a los candidatos elegibles, y, tras una votación electrónica celebrada por la Secretaría, José Edgardo Bistoletti, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina), fue nombrado como tercer Director del IIO por la región de Caribe & América Latina. El Defensor del Pueblo Bistoletti aceptó agradecido su nombramiento y asistió ya a la reunión intermedia de la Junta del IIO celebrada en Viena en abril de 2013.

Por primera vez, y como consecuencia de los nuevos estatutos aprobados según lo anteriormente expuesto, la **Región de Europa** pudo elegir a cinco miembros de la Junta Directiva del IIO. Irena Lipowicz, Defensora de los Derechos Humanos de Polonia, y el Defensor del Pueblo (Síndic de Greuges) de Cataluña, Rafael Ribó, fueron reelegidos (y, en consecuencia, confirmados) como representantes europeos en la Junta del IIO. Entre los nuevos miembros elegidos para la Región de Europa se cuentan el Ombudsman Parlamentario Elisabet Fura (Suecia), Peter Tyndall (Ombudsman de Servicios Públicos para Gales, Reino Unido) y el Ombudsman Nacional de Países Bajos, Alex Brenninkmeijer, quien asimismo fue elegido Presidente Regional de la región de Europa. La Junta Regional de la Región de Europa incluye dos miembros adicionales, Catherine de Bruecker, Ombudsman Federal de Bélgica, y Calliope Spanou, Ombudsman de Grecia, elegidas asimismo en Wellington.

La **Región de América del Norte** eligió de nuevo a Diane Welborn, Ombudsman del Condado de Dayton-Montgomery (EE.UU.) como una de los tres Directores de la Junta del IIO, así como al Investigador Correccional Howard Sapers

(Canadá), que sucedió al anterior miembro de la Junta y Ombudsman de Hawaii, Robin Matsunaga. El Ombudsman de Ontario, André Marin, decidió también abandonar la Junta Directiva del IIO. El Ombudsman de Alberta (Canadá), Peter Hourihan, sucedió al Sr. Marin en sus funciones como miembro de la Junta, siendo elegido Presidente Regional para la Región de América del Norte.

El IIO quisiera expresar su gratitud a los miembros salientes de la Junta Directiva: a Thomas Frawley, Vicepresidente del IIO y Ombudsman para Irlanda del Norte, por su amable contribución y asistencia profesional a la Junta, con sabiduría y buen juicio. A Arlene Brock, Vicepresidenta Regional de la Región de Caribe & América Latina, por su compromiso con el IIO y por la pasión y la dedicación que ha aportado a la Junta. A André Marin, Vicepresidente Regional de la Región de América del Norte y Ombudsman de Ontario, por ofrecer su extensa experiencia, especialmente en lo que se refiere a la formación sobre ombudsman; y, por último, pero no por ello menos importante, a los miembros de la Junta Arne Fliflet, Ombudsman Parlamentario de Noruega, y Robin Matsunaga, Ombudsman del Estado de Hawaii, por su continuo apoyo y ayuda.

Comité Ejecutivo

Según lo dispuesto en los artículos 11.1(a) y 11.2, la Junta deberá nombrar de entre sus miembros a un Presidente, un Vicepresidente Primero y un Vicepresidente Segundo, que ocuparán sus cargos durante cuatro años. Tras el plazo para la presentación de candidaturas, la nueva Junta celebró sus elecciones para los cargos de funcionarios del IIO el 15 de noviembre de 2012. El Secretario General, como único miembro ex-officio de la Junta, no es objeto de elección, sino que es nombrado por la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria tras consulta con el Comité Ejecutivo y con el acuerdo de la Junta.

La Junta del IIO otorgó un voto de confianza unánime e ilimitado a la Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Dame Beverley Wakem, y al Ombudsman de Hong Kong, Alan N. Lai. Dame Beverley Wakem fue confirmada como Presidenta del IIO, y el Ombudsman Lai aceptó su reelección como Tesorero. John R. Walters, Ombudsman Nacional de Namibia, se presentó al cargo de Vicepresidente Primero del IIO, siendo elegido por unanimidad por sus colegas de la Junta del IIO. El Sr. Walters aceptó felizmente su nuevo papel en la Junta del IIO y fue nombrado Vicepresidente Primero de la organización. La Ombudsman Irena Lipowicz (Polonia) y la Ombudsman Diane Welborn (EE.UU.) presentaron su candidatura para el recientemente creado cargo de Vicepresidente Segundo. La Sra. Welborn recibió un mayor número de votos, siendo así elegida como Vicepresidenta Segunda del IIO.

En consecuencia, los Funcionarios del IIO, nombrados por término de cuatro años en Wellington (Nueva Zelanda), en noviembre de 2012, son:

Comité Ejecutivo	Presidenta Dame Beverley A. WAKEM, DNZM, CBE (Nueva Zelanda)
	Vicepresidente Primero Sr John R. WALTERS (Namibia)
	Vicepresidenta Segunda Sra Diane WELBORN (EE.UU. / Ohio)
	Tesorero Sr Alan N. LAI (China / Hong Kong)
	Secretario General Sr Günther KRÄUTER (Austria)

Secretaría General

Desde septiembre de 2009, la Secretaría General del IIO ha estado apoyando al Secretario General en sus obligaciones diarias, ofreciendo asistencia y apoyo a la Junta Directiva del IIO. En septiembre de 2012, el Secretario General Peter Kostelka nombró a Ulrike Grieshofer como Jefa de la Secretaría General. La Sra. Grieshofer compone, junto con la Sra. Ursula Bachler y la Sra. Karin Wagenbauer, el equipo base de la Secretaría General del IIO. Además, la Secretaría recluta becarios como miembros temporales de su personal. Durante el periodo objeto del informe, el equipo contó con el total apoyo de la Sra. Victoria Schmid.

El 30 de junio expiró la vigencia del cargo de Peter Kostelka como miembro de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria, lo que marcó consiguientemente el término del papel del Sr. Kostelka como Secretario General del IIO. Peter Kostelka ha sido el primer Secretario General nombrado por el IIO tras el traslado de la Secretaría de Canadá a Viena. Ha aportado energía y visión de futuro a la oficina, así como una considerable experiencia en la gestión de relaciones gracias a sus previos cargos de Secretario de Estado, miembro del Parlamento austriaco y presidente de un grupo parlamentario. También ha sido un colega inteligente y maravilloso, que ha abordado un gran número de los retos a los que la organización ha de hacer frente. El mayor regalo que el Sr. Kostelka ha ofrecido a la organización ha sido la creación de una Secretaría profesional que gestiona los asuntos del IIO de forma eficiente, eficaz y constante. No hay duda de que estos desarrollos han revitalizado al IIO, convirtiéndolo en una organización más importante para sus miembros; el significativo incremento en el número de miembros es una prueba de ello. En nombre de la familia del IIO, nos gustaría extender nuestro cálido agradecimiento al Sr. Kostelka por su enorme contribución; estamos agradecidos de que el Sr. Kostelka haya

mostrado su voluntad de prestar servicios como consultor de la Junta del IIO y de asistir a la nueva Secretaría General como asesor hasta diciembre de 2014, con el fin de garantizar la continuidad durante esta fase de transición.

El 1 de julio de 2013, Günther Kräuter tomó posesión de su cargo como miembro de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria, siendo nombrado Secretario General del IIO por la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria en su sesión inaugural. El Sr. Kräuter es doctor en leyes por la Universidad de Graz (Austria). Después de trabajar en la administración pública, ha sido miembro del Parlamento austriaco desde 1991 hasta 2013. Como portavoz de un grupo parlamentario del comité del Tribunal de Cuentas y jefe de su grupo parlamentario en el comité de investigación, ha participado de forma intensa en labores de control parlamentario. Günther Kräuter sustituye a Peter Kostelka como Secretario General del IIO, está deseando tomar posesión de su nuevo cargo e impaciente por contribuir al fortalecimiento de las instituciones de ombudsman independientes en todo el mundo.

PROYECTOS DEL IIO

Formación

Una de las principales prioridades del IIO es ofrecer cursos de formación personalizados a defensores del pueblo y al personal investigador de las instituciones miembro. En 2012/2013 se celebraron dos cursos de formación y se definieron los planes para otros cursos durante 2013/2014.

Seminario de la QMU sobre la gestión de quejas en Viena, Austria

El IIO organizó un seminario de gestión de quejas que se celebró en Viena (Austria) en septiembre de 2012. Este seminario de alto perfil fue impartido por un grupo de renombrados formadores de la Universidad Queen Margaret (QMU) de Edimburgo, con hasta 36 participantes de 23 países diferentes que representan a las seis regiones mundiales del IIO. Cinco participantes de instituciones con recursos limitados (Botswana, Sierra Leona, Pakistán, Ucrania y Lituania) recibieron becas del IIO. El seminario de formación de Viena, que hizo hincapié en la valoración de las quejas, estrategias de investigación, actuaciones de averiguación, comunicación efectiva y redacción de informes, fue íntegramente financiado por el IIO y otros patrocinadores como la ciudad de Viena y la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria.

Seminario de la QMU sobre la gestión de quejas en Bangkok, Tailandia

En abril de 2013 se celebró en Bangkok un segundo seminario de gestión de quejas de la QMU, en colaboración con la Oficina del Ombudsman de Tailandia, que organizó y cofinanció el evento con ocasión del 13^{er} aniversario de su fundación. El curso atrajo a unos 70 participantes de las regiones de Asia, Caribe & América Latina, Australasia y Pacífico, y Europa. Los participantes tuvieron la oportunidad de profundizar en su conocimiento sobre procesos de investigación, así como de compartir conocimientos y de entrar en contacto con sus homólogos procedentes de entornos culturales y jurídicos diversos.

Resumen de las sesiones de formación de 2013

Formación anticorrupción, Laxenburg, 2013

Por primera vez el IIO organizó un curso de formación en colaboración con la Academia Internacional contra la Corrupción (IACA), una organización internacional con sede en Austria que ofrece formación e investigación en materia de anticorrupción. El nuevo formato de formación está especialmente destinado al personal investigador de las oficinas del ombudsman, o a instituciones con un mandato anticorrupción. Aproximadamente 30 participantes de todo el mundo se registraron para el evento de formación celebrado en Laxenburg, una pequeña ciudad cerca de Viena, del 16 al 18 de septiembre de 2013. Reconocidos formadores lideraron el grupo a lo largo de un seminario de tres días, y, conjuntamente con los participantes, dieron un paso más en la lucha contra la corrupción. Los participantes se beneficiaron de las mejores prácticas, que compartieron con otros participantes internacionales y con los académicos, en un esfuerzo por promover la transparencia, la responsabilidad y la buena gobernanza en la administración pública.

Curso de Formación “Sharpening Your Teeth”, Lusaka, 2013

Entre el 11 y el 16 de noviembre de 2013 el Ombudsman de Ontario, André Marin, organizó en Lusaka (Zambia) un curso de formación “*Sharpening Your Teeth*” (“Afilando sus Dientes”). Para ajustarse a las necesidades específicas de la Región de África, el curso sobre trabajos de investigación, realización de entrevistas, valoración de pruebas, redacción de informes y comunicación con el público se impartió en inglés y en francés.

Seminario sobre la gestión de quejas de la QMU – Edición en español

Dado el gran interés que el IIO tiene en adaptarse a las exigencias de formación de sus miembros hispanoparlantes tanto en América Latina como en el resto del mundo, está planeando ofrecer una versión en español del seminario sobre la gestión de quejas de la QMU durante 2014.

Investigación

Estudio comparativo de la Región Asia Austral & Pacífico

El estudio comparativo sobre las instituciones de ombudsman en la Región de Asia Austral & Pacífico se completó con éxito en el otoño de 2012. El estudio, encargado por el IIO, fue realizado por el Instituto Ludwig Boltzmann de Derechos Humanos, un instituto independiente de investigación austriaco.

La publicación cubre las instituciones de ombudsman en Australia, Islas Cook, Hong Kong, Nueva Zelanda, Papúa Nueva Guinea, Samoa, Taiwán, Tonga y Vanuatu, y ofrece un análisis comparativo de sus mandatos, competencias y facultades. La primera parte del estudio contiene una comparación analítica entre las instituciones seleccionadas, mostrando sus diferencias, sus rasgos comunes y sus particularidades. La segunda parte cubre 16 informes separados sobre las jurisdicciones seleccionadas. Se centra en las bases legales y en la organización, mandato y facultades, así como en su objeto y en los estándares de control. También ofrece información sobre la relación con la administración, el poder judicial y el legislador, así como sobre las características especiales que presentan.

El estudio fue publicado por Springer bajo el título “*Australasian and Pacific Ombudsman Institutions*” (“Instituciones de Ombudsman en Asia Austral y Pacífico”) a finales de 2012. En febrero de 2013 la Secretaría General remitió de forma gratuita una copia impresa del estudio a todos los miembros del IIO. Para facilitar el acceso a la publicación, la Secretaría General del IIO negoció con Springer la posibilidad de ofrecer acceso a la versión electrónica del estudio de forma exclusiva y gratuita para todos los miembros del IIO, a través del área de registro de la página web del IIO. Los resultados seleccionados del estudio estarán disponibles en la página web del IIO, en los perfiles electrónicos de los miembros aludidos en la publicación, que puede adquirirse a través de Springer como e-book o como libro en rústica.

Varios miembros del IIO contactaron con la Secretaría General y con el autor Michael Frahm para manifestar sus comentarios más favorables, mostrando un gran interés en los resultados del estudio. Mediante la publicación del estudio comparativo “*Australasia and Pacific Ombudsman Institutions*”, el IIO llevó a la práctica su objetivo de intensificar sus actividades en el área de la ciencia y la investigación. En 2013, el IIO continuó su objetivo de fomentar el trabajo académico sobre instituciones de ombudsman.

Estudio comparativo de la Región de Asia

El siguiente volumen del proyecto de investigación del IIO analizará las instituciones de ombudsman en la Región de Asia. Fue encargado por el IIO con el fin de ofrecer a los miembros información cuidadosamente investigada y recopilada sobre los fundamentos legales, los mandatos generales y las actividades de las instituciones de ombudsman particulares.

En relación con este nuevo estudio de investigación comparativo, la Junta autorizó al Secretario General a celebrar un contrato de colaboración con Gabriele Kucsko-Stadlmayer (quien realizó con éxito un estudio comparativo sobre instituciones de ombudsman en la Región de Europa en 2005-2006), y con Ursula Kriebaum, profesora de la Universidad de Viena.

En la primera fase del proyecto, los investigadores adaptarán la metodología empleada en los otros dos estudios al contexto asiático. Basándose en un estudio inicial de los datos sobre las jurisdicciones y las instituciones concernidas, se enviará a las instituciones de Asia, a través de la Secretaría del IIO, un cuestionario exhaustivo y ampliamente precumplimentado. En una segunda fase se verificarán algunos aspectos de la información recibida, mediante contactos de seguimiento con las instituciones. La tercera fase consistirá en la redacción de un borrador del estudio basado en los datos recopilados, los marcos legales correspondientes, y la bibliografía revisada.

El IIO pretende lograr su publicación a finales de 2015. Como ocurriera con los dos estudios previamente publicados, el IIO planea ofrecer a sus miembros acceso electrónico a la publicación con carácter exclusivo y gratuito.

Subvenciones regionales

En 2012/2013 se pusieron en marcha proyectos regionales que se remontaban a convocatorias previas de subvenciones del IIO. Asimismo, tras la reunión de la Junta en Wellington se anunció una nueva convocatoria de subvenciones del IIO que generó gran interés entre sus miembros. Los proyectos para los que se solicitaron fondos fueron de muy diversa naturaleza, centrándose en materias tan diferentes como campañas de concienciación sobre Derechos Humanos y Derechos de la Mujer, iniciativas de formación, e investigación y desarrollo de herramientas prácticas para el trabajo diario de los defensores del pueblo. Tras una detenida valoración de los proyectos propuestos, la Junta aprobó siete proyectos de instituciones miembro del IIO de Australasia y Pacífico, Asia, Europa y América del Norte.

Proyectos en las Regiones

Asia: Pakistán/Punjab – Campaña de divulgación pública

El IIO apoyará a la institución del ombudsman de Punjab en la puesta en marcha de una iniciativa de gran importancia regional. El Ombudsman de Punjab se enfrenta al problema de que la población no está familiarizada con la Oficina del Ombudsman, y, en consecuencia, las oficinas no reciben un número suficiente de quejas. La campaña de divulgación pública que el Ombudsman de Punjab se propone lanzar tiene como finalidad convertir a la institución del ombudsman en una institución más popular y accesible. Los ciudadanos de Punjab podrán beneficiarse de los rápidos y económicos servicios que ofrece el ombudsman, y tomar mayor conciencia sobre sus derechos legales.

Asia: Pakistán/Sindh – Sensibilización de la comunidad sobre un segmento vulnerable de la sociedad: las mujeres y los niños

La propuesta de proyecto 2012/2013 que va a llevar a cabo la Oficina del Ombudsman de la Provincia de Sindh se compone de tres partes: un seminario sobre los derechos de la mujer en Hyderabad, un seminario sobre los derechos del niño en Larkana y una iniciativa para el desarrollo de capacidades de los funcionarios de la Secretaría del Ombudsman y de las Juntas Directivas Regionales en la provincia. A los seminarios sobre los derechos de la mujer y sobre los derechos del niño asistirán destacados juristas, jueces, miembros de la sociedad civil y ONG locales. Se prevé establecer una asociación con UNICEF. El objetivo global del proyecto es incrementar la concienciación sobre los derechos de la mujer y los derechos del niño a nivel elemental, así como desarrollar las capacidades de la Secretaría del Ombudsman de Sindh y de sus funcionarios.

Asia Austral & Pacífico: Australia Occidental/Nueva Gales del Sur – Kit de iniciación para un nuevo ombudsman y para el desarrollo de oficinas

El objetivo de los proyectos regionales de los defensores del pueblo de Australia Occidental y Nueva Gales del Sur para 2012/2013 es elaborar un kit inicial de información básica para nuevos defensores del pueblo y para el desarrollo o expansión de oficinas. Una tal herramienta, desarrollada a partir de la experiencia y especialización colectiva de los miembros de la APOR, se considera muy útil y necesaria, pues no existe un kit de iniciación exhaustivo para los defensores del pueblo recientemente nombrados, ni fuentes de información disponibles sobre estrategias para nuevos temas o desafíos, o sobre nuevos roles. Este recurso incluirá una serie de módulos, entre ellos: presupuestos, estructura, prácticas y procedimientos; interacción con el gobierno y con las principales partes interesadas; estrategias de éxito y enfoques relacionados con nuevos roles y competencias propuestas para el ombudsman; un registro actualizable

para cuestiones novedosas y/o desafíos que las instituciones de ombudsman hayan experimentado, y sobre cómo las han gestionado de forma exitosa; y los servicios ofrecidos por los miembros de la APOR, tales como formación, directrices y materiales. El kit mejorará la calidad de la iniciación y el desarrollo del ombudsman, reduciendo el tiempo necesario, y constituirá un modelo que otros miembros del IIO podrán adaptar a sus propias regiones/instituciones.

Caribe & América Latina – Asistencia a la formación SYT

Durante la 7ª Conferencia Bienal de la CAROA celebrada en Sint Maarten en mayo de 2013, André Marin organizó un taller de formación SYT sobre sistemas de investigación y gestión con tecnologías modernas. La Defensora del Pueblo de Haití pudo asistir a este taller gracias al apoyo financiero de los programas de subvenciones regionales 2010/2011 para las instituciones de ombudsman de Caribe & América Latina que deseen mejorar sus aptitudes investigadoras. Hasta ahora, se han beneficiado de los fondos reservados para la asistencia a cursos de formación un total de cinco instituciones de ombudsman de Caribe & América Latina. Estos fondos seguirán estando disponibles hasta finales de 2013.

Europa: Irlanda – Proyecto “Right to reform” (“Derecho a la Reforma”)

El Ombudsman para la Oficina del Menor (OCO) llevará a cabo el así llamado “Right to Reform Project”, que tiene como propósito principal ofrecer una herramienta práctica para que el sector público pueda ofrecer a los menores una administración de fácil acceso, mejorando asimismo la experiencia de los menores y de las familias que acceden a los servicios públicos. El objetivo general del proyecto es hacer que la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño se convierta en una realidad en el ámbito de las prácticas administrativas en las que participan menores. Aunque el proyecto se desarrollará en Irlanda, identificará los principios y obstáculos básicos para que la administración sea accesible de forma sencilla para los niños, y podrá ser fácilmente utilizado en otras partes del mundo, tanto por miembros del IIO (en su valoración de la imparcialidad de las actuaciones administrativas para con los menores de las organizaciones sometidas a su labor de investigación), como por servidores públicos y civiles que trabajen con niños. El beneficio para el IIO radica en el hecho de que el estudio que subyace al proyecto estará a disposición de todos los miembros del IIO de forma gratuita, al igual que toda publicación que pueda surgir del “Proyecto Derecho a la Reforma” (kit de herramientas, guías, etc.)

Europa: Letonia – Campaña de información

El proyecto propuesto por la Oficina del Ombudsman de la República de Letonia es una campaña de información contra el tráfico de personas. Entre 2005 y 2010,

más de 800 mujeres letonas fueron víctimas del tráfico de personas. De media, una mujer letona se ve involucrada en este tipo de actos cada día. El propósito de este proyecto es evitar que mujeres y niñas se conviertan en víctimas del tráfico ilegal de personas y, en el caso de que sean víctimas de este tipo de actos, informarlas de lo que han de hacer y de a quién pueden dirigirse para pedir ayuda. El proyecto está en línea con los objetivos del IIO de fortalecer el papel del ombudsman y de garantizar los valores básicos de independencia, objetividad e imparcialidad.

Europa: Reino Unido/Irlanda del Norte – Desarrollo de una aproximación al trabajo del ombudsman basada en los derechos humanos

La Asamblea del Ombudsman y el Comisionado para Quejas de Irlanda del Norte (AOCC) planean desarrollar una aproximación al trabajo del ombudsman basada en los derechos humanos. El objetivo global del proyecto es garantizar que la AOCC utiliza los principios y estándares de los derechos humanos como punto de referencia para las actuaciones de los organismos en el marco de sus competencias, con el fin de determinar si ha habido una mala administración por parte de dichos organismos. Otro objetivo básico es garantizar que la propia AOCC observa los principios de los derechos humanos en sus relaciones con los organismos y en la gestión de las quejas. El proyecto demostrará cómo los principios y estándares de los derechos humanos pueden desempeñar un papel crucial a la hora de informar la estrategia de la AOCC para el cumplimiento de sus obligaciones en este ámbito, e informará sus prácticas y procesos de investigación, y sus observaciones y recomendaciones a los organismos objeto de quejas. El proyecto de derechos humanos supondrá traducir a la asistencia práctica del trabajo diario uno de los principios fundamentales del IIO: el respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Aun cuando están diseñados específicamente para la AOCC, los materiales de formación y los manuales podrán trasladarse en muchos aspectos a otras jurisdicciones, convirtiéndose, de hecho, en un conjunto de materiales más genérico que el IIO pueda poner a disposición de sus miembros en diversos formatos. Como prestador de servicios de formación, el IIO podrá hacer uso de estos materiales y manuales en su propia interacción con organizaciones miembro.

América del Norte: Canadá – Taller de trabajo del FCO (Foro de Ombudsman de Canadá) sobre la gestión de conductas de quejas sin fundamento

Como parte de un proyecto conjunto iniciado por nueve oficinas de Ombudsman Parlamentarios de Australasia, el taller de trabajo sobre cómo gestionar conductas de quejas sin fundamento ofrece estrategias prácticas y aptitudes para lidiar con quejas difíciles de forma efectiva. Este taller de trabajo, organizado por el Foro de Ombudsman de Canadá (FCO) en varias ciudades canadienses desde 2008, solamente estaba disponible en inglés. Las instituciones francófonas

no participaban. Gracias a los programas de subvenciones regionales del IIO 2011/2012, en noviembre de 2012 el FCO pudo ofrecer este taller de trabajo a un total de 54 participantes con interpretación simultánea en francés. Se celebró un segundo taller de trabajo en Ottawa. Ambos talleres se adaptaron a la capacidad y al número de asistentes que representaron a las oficinas de los miembros canadienses del IIO, incluyendo el Protector de los Ciudadanos de Quebec, el Investigador Correccional de Canadá, el Comisionado de Lenguas Oficiales de Canadá y el Ombudsman de la Ville de Montreal. Otros asistentes fueron defensores del pueblo y gestores de quejas de universidades y escuelas universitarias, varias agencias federales y de los gobiernos provinciales y municipales, hospitales y centros de salud, y el Colegio de Notarios de Quebec.

América del Norte: Canadá/Ciudad de Toronto – Guía de Evaluación

Como uno de los beneficiarios de los programas de subvenciones del IIO 2012/2013, el Ombudsman de la ciudad de Toronto desarrollará una guía de evaluación para medir el impacto de las investigaciones del ombudsman. Las cuestiones centrales serán: cómo las investigaciones del ombudsman llevan a que los órganos que prestan servicios públicos mejoren su administración, y cómo pueden mejorarse las recomendaciones del ombudsman para que tengan un impacto máximo. Este proyecto será beneficioso para la visibilidad del IIO en la Región de América del Norte y estará a disposición de todos los miembros del IIO y de otras organizaciones. También puede resultar de interés para otras organizaciones gubernamentales. Esta guía demuestra que el IIO es un aliado clave en el avance de los esfuerzos del ombudsman en todo el mundo.

Plan estratégico

En su reunión en Wellington, la Junta apuntó la necesidad de dotar a la organización de un plan estratégico a largo plazo. En estrecha colaboración con el anterior vicepresidente del IIO, Thomas Frawley, la Secretaría elaboró un breve cuestionario para conocer de forma más profunda la opinión de los miembros sobre las actuales actividades y resultados del IIO. El objetivo fue establecer qué es importante para los miembros del IIO y, como fin último, permitir que la Junta asegure la eficacia del IIO satisfaciendo las necesidades de sus miembros. A mediados del mes de febrero de 2013, la Secretaría del IIO remitió un breve cuestionario pidiendo a las instituciones miembro su opinión. En total remitieron el cuestionario cumplimentado 40 instituciones (África: 2, Asia: 2, Asia Austral & Pacífico: 7, Caribe & América Latina: 3, Europa: 21, América del Norte: 5).

Fortalezas y debilidades

Dos tercios de los cuestionarios contestados confirmaron que el IIO es considerado como una organización internacional que permite a las instituciones de ombudsman de todo el mundo establecer contactos en el ámbito internacional y compartir sus experiencias y las mejores prácticas con colegas procedentes de diversos entornos. La propuesta de iniciativas de formación (tanto mundiales como locales) se entiende también como una de las mayores fortalezas del IIO, de la que los miembros sacan mayor partido. Además, la página web del IIO es vista como una plataforma ideal para divulgar noticias relacionadas con el ombudsman y para buscar información sobre colegas defensores del pueblo en todo el mundo. Otras de las fortalezas enumeradas por los miembros del IIO fueron su buena reputación como organización de naturaleza no política y de gran credibilidad, la comunicación informal con los miembros, la mejorada transparencia y democracia desde la reubicación de la sede central del IIO en Viena y la celebración de conferencias periódicas. En opinión de los miembros del IIO, las conferencias ofrecen una oportunidad excepcional para relacionarse con colegas internacionales y para ampliar los conocimientos propios sobre asuntos relacionados con el ombudsman.

En lo que respecta a las debilidades del IIO, no existen resultados claros, pero, en general, los miembros propusieron que el IIO debía fomentar la comunicación entre miembros individuales y promover el establecimiento de relaciones de trabajo regulares entre los defensores del pueblo. Además, los miembros manifestaron su impresión de que el IIO podría mejorar su visibilidad tanto en el ámbito internacional como en el ámbito regional. Otras sugerencias fueron: hacer publicaciones más fácilmente accesibles, ampliar la afiliación y poner en marcha mayores esfuerzos en investigación y en publicaciones específicas del IIO. En lo que respecta a las barreras del lenguaje, los miembros consideran que la publicación de información y noticias en las tres lenguas del IIO es un servicio que debe ampliarse.

¿Comunica el IIO de forma clara su visión?

La gran mayoría confirmó que el IIO define claramente sus valores y su visión. Sin embargo, quienes que no están de acuerdo sugirieron de forma casi unánime la necesidad de promover los valores y la visión del IIO (como se establecen, por ejemplo, en el Preámbulo de los estatutos) de forma más destacada en la página web. También se sugirió que el IIO debía esforzarse por evaluar sus valores y su visión de forma constante, posiblemente invitando a todos sus miembros a participar en un debate abierto.

¿Cómo se percibe el trabajo del IIO?

En general, los miembros están muy satisfechos con el trabajo del IIO y coinciden a la hora de afirmar que el IIO realiza un muy buen trabajo y que presta servicios acordes con los estándares requeridos. El IIO se percibe como una organización que apoya y promueve el concepto de ombudsman, y que ofrece una plataforma ideal para el intercambio de experiencias a nivel internacional. Varios miembros hicieron mención específica a la Newsletter semanal del IIO y al hecho de que finalmente el IIO ha logrado difundir el mensaje. El IIO es visto como una buena fuente de información, y la Secretaría en Viena se percibe como una unidad competente que da respuesta a las peticiones de forma rápida.

Prioridades y servicios prestados

La gran mayoría coincide en afirmar que las declaradas prioridades del IIO (a saber, ampliación de la afiliación, construcción de asociaciones, promoción del intercambio de experiencias, fomento de iniciativas de investigación y formación así como fortalecimiento de las regiones) siguen informando su trabajo.

En general, los miembros tienden a buscar algún tipo de plataforma online que les permita intercambiar ideas, experiencias y las mejores prácticas en lo que respecta a su trabajo práctico. En este contexto, también se ha propuesto la creación de un “grupo de expertos” al que dirigirse, o bien ofrecer un mejor acceso al material de investigación (por ejemplo, a través de una biblioteca online). Otra área en la que el IIO debería profundizar más es la adopción de posturas claras ante determinados temas (como los derechos de las mujeres, de los emigrantes, etc.), así como la definición de su apoyo a instituciones de ombudsman en democracias emergentes o a colegas y/o instituciones en problemas.

Ha quedado muy claro que el IIO debe continuar ofreciendo iniciativas de formación en el futuro. Entre las sugerencias se incluyeron ofrecer más cursos de formación en general, incrementando la formación en las regiones, ofrecer formación en las tres lenguas del IIO, prestar apoyo financiero para que las instituciones puedan enviar a su personal a talleres de trabajo y facilitar distintos tipos de programas de formación, como webinars o el intercambio de personal entre los miembros del IIO.

Otras prioridades y servicios del IIO deben centrarse en el desarrollo de vinculaciones más fuertes con organizaciones de ombudsman, haciendo hincapié en investigación y publicaciones, mejorando el contacto entre instituciones de ombudsman, introduciendo buenos casos de estudio u ofreciendo algún tipo de herramienta que permita a los miembros realizar encuestas a través de la página web del IIO.

Página web del IIO

Dos tercios de los cuestionarios enviados confirmaron que los miembros visitan la página web del IIO con regularidad. La principal área de interés es la de las noticias relacionadas con el ombudsman. Muchos miembros utilizan también la página web para conocer con mayor profundidad otras instituciones de ombudsman.

Aunque parece que los miembros han aceptado en general la página web como una importante fuente de información, también sugirieron mejoras. Los miembros coinciden en que debería ampliarse el contenido de los perfiles de los miembros en la página web, añadiendo, por ejemplo, un breve resumen con información adicional sobre la institución, como pueda ser su contexto legal o su mandato. Los miembros también sugirieron con frecuencia la utilización de la página web del IIO de forma más activa como plataforma o foro para el intercambio de experiencias entre ellos. Las propuestas en este sentido incluyeron añadir blogs o artículos de opinión sobre ciertos temas escritos por expertos en ombudsman. Otros sugirieron mejorar la visibilidad de la página web en los motores de búsqueda y en las redes sociales, mejorar la visibilidad de las regiones en la página web e incluir información directa sobre los programas de formación existentes (mediante vínculos, por ejemplo), así como una fuente en la que poder obtener material de investigación (como una biblioteca online).

Desarrollo de competencias y capacidades

Cuando se preguntó a las instituciones miembro qué querían conseguir con su trabajo, las respuestas incluyeron: mejorar la eficiencia, promover el conocimiento del público sobre los derechos de los individuos, mejorar el nivel de confianza de los ciudadanos en el trabajo del ombudsman, aumentar la credibilidad de la institución, y mejorar su percepción pública como organización imparcial, justa y eficaz que defiende los derechos de los individuos y los intereses de grupos vulnerables. Algunos miembros también aludieron a su deseo de tener una mayor visibilidad internacional, o más poder en relación con la autoridad del ombudsman.

De forma más detallada, esto significa que las instituciones quieren desarrollar su capacidad y su competencia en el ámbito de las aptitudes de investigación. Uno de los puntos principales concretos es aprender técnicas de entrevistas, y cómo gestionar quejas difíciles, aumentando las competencias de los miembros del personal en mediación y resolución de conflictos y mejorando sus aptitudes de redacción y elaboración de informes. Algunos miembros mostraron interés por saber más sobre las nuevas tareas a las que muchas instituciones de ombudsman han de hacer frente últimamente (por ejemplo, cuando actúan como Mecanismos Nacionales de Prevención o Instituciones Nacionales de Derechos

Humanos, o en relación con los tratados de Naciones Unidas como OPCAT, CRPD, etc.) Otros temas más específicos enumerados para un mayor desarrollo de competencias fueron la protección de los derechos del consumidor, los derechos de los niños, el acceso a la justicia, o técnicas de oficio. En lo que respecta al desarrollo de capacidades, parece haber una necesidad general de desarrollar una mayor sostenibilidad y adaptación dentro de la institución, así como de mejorar los procedimientos internos de las mismas (administración, gestión de documentos, soluciones de software, etc.)

Cuando se preguntó qué es lo que impide que las instituciones desarrollen aquello que les gustaría hacer, más de la mitad de las respuestas confirmaron que muchas instituciones están sufriendo actualmente limitaciones presupuestarias y explicaron que las dificultades surgen de tener que lidiar con los recortes de los recursos mientras el número de quejas aumenta. Sin embargo, los miembros coincidieron también en que, aparte del apoyo financiero, el IIO no tiene forma de ayudar a sus miembros con este problema.

Los miembros manifestaron opiniones favorables de los cursos de formación como mecanismo para garantizar el desarrollo de capacidades y competencias en las áreas antes mencionadas. Un acceso más sencillo a los materiales de formación y el suministro de información general sobre iniciativas de información serían bienvenidos. Una vez más, muchos miembros hicieron hincapié en el hecho de que las visitas de formación o las estancias de personal en otras instituciones durante un breve plazo de tiempo pueden ofrecer un contexto ideal para aumentar el conocimiento a través de un enfoque más práctico.

Programas de formación

En lo que respecta a los programas de formación, el cuestionario pretendió averiguar qué iniciativas de formación están aún disponibles y qué cuestiones resultarían de especial interés para los miembros. La mayoría de los cuestionarios enviados mostró que sólo un reducido número de miembros había desarrollado programas de formación propios. Ello confirma que la demanda de formación es más alta que nunca.

En cuanto a los temas que podrían ser de especial relevancia para los miembros, unos pocos mencionaron programas de formación centrados en áreas tales como el liderazgo, la gestión de oficinas, la motivación del personal o el fomento del espíritu de equipo. En otro orden de cosas, los resultados de la encuesta confirmaron la necesidad de más formación general sobre aptitudes de investigación y prácticas investigadoras, y de oportunidades para compartir prácticas sobre la gestión de quejas con los colegas.

Cuando de lo que se trata es de los posibles mecanismos de formación, la mayoría de los miembros coincidieron en afirmar la idoneidad de todas las opciones enumeradas (seminarios, talleres de trabajo interactivos y webinars). Sin embargo, parece que hay cierta preferencia por los talleres de trabajo interactivos, y, a la vista de la crisis financiera, la gente tiende a pedir soluciones que no lleven consigo importantes costes de desplazamiento, como programas de formación online en forma de webinars o plataformas de e-learning. Además de esto, aproximadamente uno de cada tres miembros que remitieron el cuestionario se manifestaron a favor de la formación mediante la organización de visitas de estudio o de estancias de personal en otra institución durante un breve periodo de tiempo y vieron en el IIO un promotor activo de este concepto, incluso en términos de organizador de contactos entre los miembros.

Próximos pasos a seguir

La Secretaría General del IIO ya ha empezado a poner en marcha algunas de las propuestas surgidas en el marco de la encuesta, como la formación para las comunidades hispanohablantes y francófonas del IIO.

En lo que respecta a la petición de los miembros para la creación de una plataforma online para el intercambio de experiencias de trabajo, la Secretaría General está actualmente investigando los medios para implementar una plataforma online para el estudio de casos prácticos. Las conversaciones preliminares con la agencia de desarrollo web incluirán también actualizaciones generales y mejoras de la página web del IIO, como la puesta a disposición de los miembros de publicaciones electrónicas a través del área de registro de la web, o la presentación de las regiones de forma más prominente.

En la Asamblea General de Wellington se expresó también la demanda de una reforma de las normas electorales, especialmente en lo que respecta a la elección del Comité Ejecutivo. Así, la Junta del IIO constituyó un subcomité de normas electorales, presidido por Peter Tyndall, Ombudsman de Servicios Públicos de Gales (Reino Unido), al que encomendó la tarea de evaluar el proceso electoral del IIO.

Por último, pero no por ello menos importante, la Junta debatirá sobre las principales propuestas y resultados de la encuesta del IIO de forma más detallada y elaborará un borrador de un plan estratégico que cubrirá el periodo entre Conferencias Mundiales (cuatro años), que será sometido a votación en la Asamblea General de 2016.

Página web del IIO

En relación con la mayor visibilidad de las regiones del IIO en la página web, la Secretaría puso en marcha una nueva entrada en el menú de su página web. Se ha asignado un sitio con contenido para cada región, en el que se ofrece información general como los estatutos regionales, los representantes de la región en la Junta del IIO, y un vínculo a la lista de miembros de la región correspondiente. La Secretaría General colaborará estrechamente con los Presidentes Regionales y añadirá contenido regional de interés a esta parte de la página web, actualizando la información de forma regular.

Área de registro

Todos los miembros del IIO disponen de un código de registro individual para acceder al área de la página web del IIO reservada a los miembros. Esta área contiene actualmente una entrada adicional en el menú, “Noticias Internales”, que ofrece a los miembros acceso a los resúmenes de los acuerdos adoptados en las reuniones anteriores de la Junta, y una nueva sección de “Publicaciones” que permite a los miembros acceder a las versiones electrónicas de las publicaciones del IIO (por ejemplo, al reciente estudio comparativo sobre las instituciones de ombudsman en la región APOR).

Plataforma de casos prácticos

Una de las principales exigencias que los miembros pusieron de manifiesto en la encuesta del IIO fue la de aprovecharse de uno de sus principales activos: la gran diversidad de sus miembros y la posibilidad de compartir experiencias a nivel internacional. En general, los miembros pidieron algún tipo de plataforma online que les permita intercambiar ideas, experiencias y las mejores prácticas relacionadas con su trabajo diario. La Secretaría General está trabajando para poner en marcha una plataforma de casos prácticos de ese tipo e informará a sus miembros sobre el desarrollo de esta nueva herramienta online en un futuro próximo.

NOTICIAS DE LAS REGIONES¹

Región de África

En 2012 la Comisión para Investigaciones de **Zambia** tuvo un volumen total de casos de 2.249. A finales de diciembre de 2012 se habían cerrado un total de 339 casos. La Comisión realizó cuatro visitas a las provincias del país, tendentes tanto a la resolución de casos pendientes como a la recepción de nuevas quejas. La Comisión también puso en marcha campañas de divulgación sobre las funciones de su oficina. Los principales desafíos de la Comisión siguen siendo la falta de recursos económicos, la autonomía administrativa inadecuada, la limitada capacidad institucional y la necesidad de transformar la Comisión en un Ombudsman Parlamentario, toda vez que actualmente es un Ombudsman Ejecutivo.

La Oficina del Ombudsman de **Malawi** resolvió un gran número de casos, lo que resultó en un desarrollo gradual de una cultura que respeta los derechos humanos de las personas. Los funcionarios públicos son más conscientes de cómo deben gestionar las reclamaciones con sus empleados, y el gobierno es más comprensivo, interfiere menos en el trabajo del Ombudsman y ha asumido la financiación de la institución. Los miembros del Comité de Asuntos Legales del Parlamento, que supervisa el funcionamiento fluido de la Oficina del Ombudsman, necesitan que se les recuerde/tomar conocimiento de sus obligaciones ante el Ombudsman tras las elecciones parlamentarias (cada cinco años). Recientemente, la Ombudsman fue víctima de la labor de las agencias encargadas del cumplimiento de la ley bajo las órdenes de la policía. La Sra. Tijulane Chizumila fue arrestada y privada de libertad durante varios días, para ser posteriormente liberada, sin que se alegara razón alguna para el arresto.

La Oficina del Protector Público de **Sudáfrica** celebró una Conferencia Consultiva Nacional anual con las personas interesadas, que consistió en una reunión con los organismos legislativos provinciales, los comités ejecutivos provinciales y las comunidades, en la que se desarrollaron programas de ayuda y durante la cual el Protector Público recibió directamente las quejas de las comunidades. Actualmente, la oficina está investigando errores sistémicos en la provisión de viviendas de bajo coste a las comunidades pobres, habiendo iniciado la elaboración de un informe como consecuencia de los programas de consulta a las comunidades llevados a cabo por la oficina del Protector Público. Teniendo en cuenta la población de Sudáfrica, la oficina del Protector Público aún precisa personal adicional para poder llevar a efecto el mandato de investigar la mala administración, la corrupción y el cumplimiento de la ley.

1) todas las contribuciones han sido realizados por los correspondientes Presidentes Regionales

La oficina del Ombudsman Nacional de **Namibia** celebró su 23^{er} aniversario a finales de junio de 2013. La Oficina ahora también recibe quejas de la población reclusa y está trabajando en la reforma de la Ley del Menor de 1960, con el objetivo de fundar la oficina del Ombudsman del Menor. Además, se crearon dos oficinas regionales para mejorar la visibilidad del Ombudsman y el acceso al mismo. La Oficina está acreditada como Institución Nacional de Derechos Humanos con categoría A por el Comité Internacional de Coordinación y ha iniciado el desarrollo de un Plan de Acción Nacional en Derechos Humanos. Entre las investigaciones especiales se incluyeron un informe sobre la inusual tardanza en la tramitación de las apelaciones penales, y una investigación especial sobre las matanzas de focas en Namibia. La Oficina actúa también como Mecanismo Nacional de Prevención, visitando prisiones y celdas de detención policial para recibir quejas de los presos e inspeccionar las instalaciones.

La institución del Ombudsman de **Botswana** cuenta con dos oficinas, en Gaborone y en Francistown, con un total de 66 trabajadores, de los cuales 18 son investigadores. El Ombudsman ha introducido programas de ayuda y colabora estrechamente con otras instituciones de supervisión. En el periodo objeto de informe, la Oficina tuvo que hacer frente a un presupuesto limitado, y a un acceso limitado a la población derivado del hecho de que únicamente dispone de dos oficinas.

El Ombudsman de **Burkina Faso** (*“Médiateur du Faso”*) realiza campañas de sensibilización a gran escala en todo el territorio y ha empezado a colaborar con los funcionarios parlamentarios. En 2012 la Oficina sufrió un cambio institucional, al ser consagrada en la Constitución en una sesión ordinaria de la Asamblea Nacional, un acto que probablemente mejorará su sostenibilidad e independencia. Para mejorar el acceso a sus servicios, la institución organiza campañas de divulgación sobre sus funciones, que se desarrollan cada año a lo largo de todo el país. El Ombudsman acogió una reunión del Comité Ejecutivo de la AOMA en junio de 2013 para revisar y valorar los avances en la colaboración entre la AOMA y la Unión Africana, así como para preparar la próxima Asamblea General de la AOMA.

El Ombudsman de **Djibouti** (*“Médiateur de la République”*) cuenta con oficinas en cuatro distritos del país. Como institución independiente recibe quejas sobre las relaciones con los órganos administrativos y sobre el funcionamiento de la administración gubernamental, así como sobre las instituciones descentralizadas, esto es, instituciones públicas y cualesquiera otras instituciones de servicio público.

La Comisión para los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza (CHRAGG) de **Tanzania** recibió quejas o inició investigaciones ex-officio para tratar temas como la tortura o la mala administración, así como para mejorar la seguridad de algunas instituciones como la policía. Ha sido capaz de ofrecer mediación a partes en conflicto para la resolución de disputas mediante la búsqueda voluntaria de acuerdos entre las partes. La CHRAGG participó también en el Mecanismo Africano de Revisión por Pares, destinado a valorar las prácticas gubernamentales en Tanzania y a coordinar el desarrollo de un Plan de Acción Nacional para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y la Buena Gobernanza, en colaboración con el gobierno y con organizaciones de la sociedad civil.

La Oficina del Ombudsman de **Sierra Leona** existe para proteger a los ciudadanos y al público en general frente a la violación de sus derechos por parte del sector público. Teniendo en cuenta que la mayoría de la población no comprende las funciones del Ombudsman, la Oficina está intentando crear y mantener un alto nivel de divulgación del trabajo del Ombudsman entre los ciudadanos, e informarles de su derecho a recibir un servicio justo, imparcial y razonable por parte de las agencias del sector público. Así, con el fin de ayudar en el proceso de divulgación pública de la información, se puso en marcha una oficina de relaciones públicas.

La Comisión de Derechos Humanos y Justicia Administrativa de **Ghana** investiga quejas sobre violaciones de los derechos humanos y trata de educar al pueblo sobre los derechos humanos y las libertades, de acuerdo con sus obligaciones constitucionales. También fomenta los principios de buena gobernanza, democracia, integridad y paz, así como desarrollo social mediante la promoción, protección y cumplimiento de los derechos humanos, de las libertades públicas y de la justicia administrativa.

El Ombudsman de **Mauricio** aborda quejas derivadas de la mala administración en el sector público. El objetivo de la institución es desarrollar una cultura de servicio público que se caracterice por la imparcialidad, el compromiso, la apertura y la responsabilidad. Dos veces al año, el Ombudsman se desplaza a las Islas de Rodrigues para investigar casos de presunta mala administración. El Ombudsman también realiza visitas sorpresa a prisiones para entrevistarse con los reclusos y registrar sus quejas.

La Oficina del Inspector del Gobierno de **Uganda** es una institución independiente encargada de eliminar la corrupción y el abuso de autoridad. En el periodo objeto de informe, la Oficina del Inspector organizó con éxito un programa de formación sobre seguimiento y recuperación de activos robados y recibió a una

delegación de la Asamblea Nacional de Namibia que se encontraba en el país para estudiar las operaciones de su homólogo.

La Oficina del Ombudsman de **Lesotho** cuenta con un total de 31 trabajadores, excluido el Ombudsman. El mandato del Ombudsman cubre la totalidad del país y todos los asuntos públicos. Opera desde la ciudad de Maseru, ubicada en el centro del país, aunque hay esfuerzos tendentes a su regionalización, es decir, a la expansión de la Oficina hacia los distritos del norte, sur y centro. En el periodo objeto de informe, el Ombudsman de Lesotho adoptó un manual de procedimiento sobre plazos y rapidez de las actuaciones en la resolución de las quejas, así como una estrategia de comunicación para tratar cuestiones de accesibilidad y el aumento de la concienciación. La Oficina actualizó su sistema de gestión de expedientes para facilitar una rápida elaboración de informes.

Región América del Norte

En septiembre de 2012, la Oficina del Ombudsman individual de **British Columbia** elaboró su primer informe cautelar sobre defensoría del pueblo “*Open Meetings: Best Practices Guide for Local Governments*” (“Reuniones Abiertas: Guía de las Mejores Prácticas para Gobiernos Locales”); en febrero de 2013, y tras un informe de investigación sistémica titulado “*No Longer Your Decision: British Columbia’s Process for Appointing the Public Guardian and Trustee to Manage the Financial Affairs of Incapable Adults*” (“Ya no es su decisión: el proceso de British Columbia para el nombramiento de tutor público y fideicomisario para gestionar los asuntos financieros de adultos discapacitados”), se introdujeron cambios legislativos. La prolongada investigación de la oficina sobre el cuidado de las personas mayores en la provincia supuso para la Defensora del Pueblo, Kim Carter, múltiples invitaciones para hablar ante grupos locales y de personas mayores, así como ante las comunidades. Asimismo, dio lugar a la presentación de un taller de trabajo denominado “Investigaciones Sistémicas para Oficinas Pequeñas” para la USOA y el Ombudsman para los Contribuyentes Canadienses.

En **Alberta**, la oficina ha venido experimentando un pequeño crecimiento y reorientando su estrategia hacia las investigaciones sistémicas. Para ello, se ha puesto en marcha un equipo dedicado. No se ha iniciado ninguna investigación sistémica; sin embargo, ha habido grandes avances en el proceso, y sigue habiendo una buena colaboración con el gobierno para poner en marcha las recomendaciones. En Alberta se ha reducido levemente el número de quejas verbales recibidas; sin embargo, el número de investigaciones formales creció aproximadamente un 6% el pasado año. Ha habido un creciente interés por

el compromiso con la comunidad en los centros pequeños de Alberta, y así continuará, pues la oficina busca incrementar la concienciación.

En la provincia de **Saskatchewan**, el número total de quejas superó en un 15% el del año pasado. Las actividades se vieron reforzadas por dos importantes revisiones que vinieron a dar respuesta a consideraciones procedentes de los ministros del gobierno (la primera vez en los 40 años de historia de la oficina que se realizan tales consideraciones), por las modificaciones introducidas a la Ley del Ombudsman, que llevaron consigo una ampliación de las competencias del Ombudsman, y por la adición de las responsabilidades sobre divulgación de información de interés público (informadores) a las obligaciones del Ombudsman.

El Ombudsman de **Ontario** publicó los informes de dos de las investigaciones sistémicas más largas: los graves problemas de lacras y la falta de apoyo de los oficiales de policía de Ontario que sufren estrés laboral, que han provocado cambios verticales en la policía provincial de Ontario. El Ombudsman Marin reveló la existencia de un “código de silencio” sistémico entre los vigilantes de las prisiones a la hora de tratar casos de ataques a los reclusos, provocando con ello una revisión inmediata de la forma en la que el gobierno trata este tipo de alegaciones. Asimismo, publicó su primer informe anual dedicado a las investigaciones sobre reuniones municipales a puerta cerrada, destacando graves aspectos que tienen que ver con la transparencia. El Ombudsman de Ontario realizó una investigación a gran escala sobre los servicios prestados a adultos con alteraciones de desarrollo, que habían dado lugar a casi 900 quejas.

El Ombudsman de la **Ciudad de Toronto** ha iniciado un proyecto patrocinado por el IIO para conocer más sobre el impacto que las investigaciones del ombudsman tienen en las administraciones públicas, y para desarrollar una herramienta de evaluación para medir tal impacto. Tomando como supuesto práctico la ciudad de Toronto, este proyecto tiene por objeto llenar un hueco en investigación. La evaluación podrá ser de utilidad para gobiernos, políticas públicas y organizaciones académicas. La oficina completó una investigación sistémica sobre el desahucio de personas mayores de las viviendas sociales de Toronto por falta de pago de rentas atrasadas. Las conclusiones revelaron que el desahucio, previsto como último recurso, estaba siendo utilizado en lugar de una intervención previa: se estaban omitiendo procedimientos y estándares, y los efectos de la falta de cumplimiento y de una pobre comunicación resultaban turbadores y crueles para los inquilinos.

La Oficina del **Investigador Correccional (Canadá)** publicó el informe “Spirit Matters: Aboriginal People and the Corrections and Conditional Release Act”

(“Asuntos Espirituales: los indígenas y la ley de penas y libertad condicional”), que puso su mirada en la respuesta a las necesidades y circunstancias específicas que rodean el elevado porcentaje de encarcelación de personas indígenas, y en la disparidad de oportunidades y resultados. El Ombudsman Sapers compareció ante el comité parlamentario para exponer estos asuntos, elaborando asimismo diversos informes públicos durante el año, incluyendo uno sobre el hecho de que el número de reclusos que se autolesionan se triplicó en los últimos cinco años, y otro sobre el número récord de prisioneros que animan una violencia creciente en las prisiones.

Este año, el Ombudsman de **Quebec** (*Protecteur du Citoyen du Québec*) introdujo el IRIS (Iniciativa de realización de intervenciones sistémicas), una propuesta proactiva que se centra en la gestión sistémica de proyectos mediante equipos multidisciplinares. En la primavera de 2013 se publicaron dos informes basados en el IRIS: uno sobre la contribución económica de los padres que llevan a sus hijos a instalaciones financiadas por el gobierno, y otro sobre la organización de los servicios de respuesta a emergencias fuera de las carreteras. Además de lo anterior, la ley por la que se modifica la Ley Policial para Investigaciones Independientes dará lugar a la creación de una oficina independiente dedicada a la investigación de delitos graves o de muertes de civiles en incidentes en los que se vean involucrados oficiales de policía. Durante este año también se completó la herramienta online “*Recueil de la doctrine de l’Ombudsman*” (“Resumen de la doctrina del Ombudsman”), que a partir de ahora permitirá a los miembros de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía compartir sus mejores prácticas.

La Oficina del Ombudsman del **Condado de Dayton-Montgomery (EE.UU.)** tiene la responsabilidad de investigar las quejas de los ciudadanos relativas a las agencias gubernamentales, así como las quejas de los residentes en centros asistenciales de larga estancia, centros de cuidados internos y servicios de asistencia domiciliaria. Además de su labor ordinaria, la Oficina desarrolló y presentó un webinar para los defensores del pueblo de la Región de América del Norte sobre “*The Gen Factor: Connecting Ombudsman Work with Distinct Generations*” (“El Factor Generacional: conectando el trabajo del ombudsman con distintas generaciones”). El proyecto fue financiado por el IIO mediante el programa de subvenciones regionales y recibió apoyo “en especie” de la Oficina del Ombudsman de Ontario. La Oficina continúa redactando semanalmente “*Ombudsman Column*” en el *Dayton Daily News*, en la que se destaca uno de los casos resueltos durante esa semana. La Oficina tiene también un programa de televisión mensual, “*The Ombudsman Program*”, que presenta diversos programas y actividades gubernamentales. El personal presentó una sesión sobre “Tratar con ciudadanos difíciles” para los empleados del gobierno; asimismo,

organizó un largo ciclo de sesiones sobre “Otorgamiento de Poderes”, de forma conjunta con el área de servicios legales, en un esfuerzo por mejorar la protección de nuestros ciudadanos más mayores. La oficina trabajó para mejorar la participación en Facebook, con el fin de llegar a la población a través de las redes sociales. La oficina se reubicó en un nuevo espacio que ofrece mayores oportunidades de crecimiento, y actualizó varios sistemas.

Región de Asia

La Comisión contra la Corrupción de Macao, RAE (CCAC) emprendió iniciativas para conmemorar los 20 años de construcción de la integridad en Macao. Organizó una serie de actividades tendentes a ayudar a llamar a atención del público sobre la Comisión, tales como un seminario sobre “Integrity management and Clean Business Environment” (“Gestión de la integridad y entorno comercial limpio”), al que asistieron unos 500 representantes de departamentos gubernamentales, círculos de negocios locales y homólogos de Hong Kong y otros países. Igualmente, con el fin de incrementar la concienciación de los residentes, la CCAC celebró en diciembre de 2012 un evento titulado “20 years of safeguarding honesty and transparency” (“20 años de protección de la honestidad y de la transparencia”), en colaboración con cinco asociaciones civiles juveniles.

Para mejorar su capacidad, en agosto de 2012 la CCAC abrió un periodo de reclutamiento destinado a investigadores. Tras un estricto proceso de selección, un total de 16 personas (de unos 3.000 candidatos) fue seleccionado para participar en la sesión de formación para investigadores celebrada por la CCAC.

Dado que 2013 es año de elecciones a los miembros de la asamblea legislativa de Macao, la CCAC lanzó una serie de actividades educativas dirigidas a promover y salvaguardar un proceso electoral limpio, así como a instruir al público sobre la importancia de estas elecciones. Para mejorar el entendimiento por parte del público, la CCAC organizó, en colaboración con otras asociaciones, una exposición itinerante y diversos seminarios sobre elecciones limpias, con el fin de educar a los ciudadanos en las normas relevantes de la Ley Electoral.

La Oficina del **Ombudsman Federal de Pakistán** (“*Wafaqi Mohtasib*”), informó sobre el Proyecto de Ley de Reforma Institucional del Ombudsman Federal, aprobado en febrero de 2012 para garantizar la rápida resolución de las quejas de los ciudadanos. Al amparo de la nueva ley se ha puesto en marcha un mecanismo efectivo para la implementación de las conclusiones de Wafaqi Mohtasib; los funcionarios encargados de las investigaciones dispondrán de

las mismas facultades que un tribunal civil para acordar medidas cautelares temporales y para el íntegro cumplimiento de las recomendaciones del Ombudsman.

Tras conocer la existencia de graves quejas contra la Autoridad para el Desarrollo de la Capital (CDA), el Ombudsman Federal nombró a un Comisionado de Quejas encargado de identificar las causas y las formas de la mala administración, de recomendar las acciones adecuadas contra los funcionarios responsables y de sugerir mecanismos completos para rectificar el sistema con el fin de evitar la repetición de tales quejas.

Para tratar de las quejas recibidas de los pakistaníes en el extranjero, se estableció dentro de la Secretaría del Ombudsman Federal un grupo que se encargará de recibir las quejas de los ciudadanos residentes en el exterior. El Ombudsman Federal, en consulta con el Ministerio de Asuntos Exteriores, nombró funcionarios de enlace en la Misión Diplomática de Pakistán, que harán llegar a la Secretaría del Ombudsman las reclamaciones formuladas por los pakistaníes.

Asimismo, y en colaboración con UNICEF, el Ombudsman Federal estableció una Oficina de Quejas de Menores, pues la protección de los derechos de los niños constituye un aspecto importante de las responsabilidades del estado. Los principales objetivos de este proyecto son: establecer un sistema de rectificación y respuesta específico para las quejas formuladas por niños, promover una plataforma para tratar las cuestiones relacionadas con los derechos de los niños mediante la investigación, la defensa y el compromiso con ellos y con otras partes interesadas en los derechos de los niños, y permitir que el Ombudsman Federal asesore al gobierno en cuestiones sistémicas que afecten a los derechos de los niños.

Lee Sungbo fue nombrado para ocupar su actual cargo de Presidente de la **Comisión de Anticorrupción y Derechos Humanos (ACRC), de Corea**. Lee ha estado prestando servicios como juez durante 28 años; sus últimos cargos han sido Presidente del Tribunal del Distrito Central de Seúl (2012), del Tribunal del Distrito Este de Seúl (2010) y del Distrito Chungju (2009).

La ACRC recibió a varias delegaciones procedentes de diversos países, como por ejemplo, miembros del parlamento alemán, el Ombudsman de Tailandia, el Inspector del Gobierno de Vietnam o la Oficina del Primer Ministro de Brunei. El objetivo fue compartir las políticas, los programas de desarrollo de capacidades para investigadores, las aptitudes para una investigación efectiva, los sistemas e-People y los sistemas de análisis de quejas del ombudsman de la ACRC.

En junio de 2013, la ACRC firmó un Memorandum de Entendimiento ampliado con la Oficina del Ombudsman de Indonesia. Sobre la base de este Memorandum de Entendimiento, la ACRC y la Oficina del Ombudsman de Indonesia han venido colaborando estrechamente para resolver las quejas formuladas por coreanos e indonesios ante ambas agencias.

En febrero de 2013, la Oficina del **Ombudsman de Tailandia** dio la bienvenida a una delegación del Inspector del Gobierno de la República Socialista de Vietnam, aprovechando la oportunidad para informar a los invitados sobre la función y las competencias del Ombudsman como mecanismo eficiente para ofrecer justicia a los ciudadanos. La visita supuso también una oportunidad propicia para que ambas organizaciones reforzaran sus vínculos de cooperación.

Para conmemorar el 13^{er} aniversario de su fundación, la Oficina del Ombudsman de Tailandia organizó un seminario internacional con el tema “Justicia Tangible” y un taller de formación a cargo de la Universidad Queen Margaret en abril de 2013. La Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, y el Tesorero del IIO, Alan N. Lai, asistieron a ambos eventos; el taller de formación acogió a un total de 70 participantes de Asia, Australasia y Pacífico, Caribe & América Latina, así como de Europa.

En junio de 2013, el Sr. Siracha Charoenpanij, Ombudsman de Tailandia, fue cordialmente invitado a realizar una presentación sobre “Beneficios Económicos, Financieros y Sociales de un Mecanismo y Sistema de Gestión de Quejas Transparente y Efectivo: un caso en Tailandia”, en el marco del seminario del taller de trabajo “Mecanismos de Quejas Administrativos en ASEAN”. Los objetivos del seminario fueron promover las mejores prácticas en la administración pública y la gestión de quejas y alentar el intercambio de conocimientos, gestión e información sobre cómo las funciones del ombudsman pueden conducir a un entorno pacífico en la región.

En el mes de junio también el Sr. Chung Sung Tack, Ombudsman de la Agencia de Suministro y Compras para Defensa de Corea, visitó la Oficina del Ombudsman de Tailandia, con el fin de estudiar las labores de investigación del Ombudsman y otros mandatos. La visita brindó la oportunidad perfecta para entablar relaciones, así como para intercambiar puntos de vista en lo relativo al ombudsman y a sus prácticas.

Por último, pero no por ello menos importante, el Ombudsman de Ontario, André Marin, visitó la Oficina para explorar la posibilidad de ampliar la colaboración en relación con el programa de formación sobre investigación “Sharpening Your Teeth” (“Afilando sus Dientes”). Se organizó una sesión especial de lectura

in-house para comentar las últimas novedades en el campo de los mecanismos de supervisión.

Región Asia Austral & Pacífico

En febrero de 2013, el gobierno de Victoria introdujo un nuevo régimen de integridad que afectó a la Comisión Anticorrupción Independiente de Amplio Alcance y al Inspector Victoriano, y una serie de reformas de las competencias del Ombudsman. El **Ombudsman de Victoria** se comprometió a llevar a cabo una revisión externa de su oficina para tratar el incremento ad hoc de su presupuesto durante los últimos seis años. El Ombudsman presentó también nueve informes al Parlamento sobre un amplio abanico de asuntos, incluyendo la Comisión de Construcción de Victoria y el metro de Melbourne (Rail Loop).

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur**, Bruce Barbour, constituyó un grupo de investigación para analizar graves alegaciones de mala conducta por parte de la policía, investigación que se espera se prorrogue durante al menos dos años. El Ombudsman también ha estado facilitando información a una Comisión Estatal Especial de Investigación y a una Comisión Real Federal, fijándose en distintos aspectos de la respuesta al abuso de menores por parte de las instituciones. El Sr. Barbour informó asimismo al Parlamento de la auditoría de tres años realizada sobre la respuesta gubernamental al abuso sexual de menores entre los aborígenes, así como del uso de la fuerza en las prisiones y de la gestión de amianto u otros materiales peligrosos en los edificios de la policía.

Lo más destacado del pasado año fue la organización por parte del **Ombudsman de Nueva Zelanda** de la 10ª Conferencia Mundial del IIO en Wellington. Los comentarios sugieren que la Conferencia satisfizo con creces las necesidades de todos, ofreciendo múltiples oportunidades para que los colegas establecieran contactos e intercambiaran ideas sobre sus respectivas competencias y sobre prácticas innovadoras. En este año también han visto la luz las normas del Ombudsman sobre Conflictos de Intereses Ministeriales, que tendrá como resultado la divulgación regular de información suficiente para garantizar que los conflictos de este tipo se gestionan de forma adecuada. La oficina inició asimismo una investigación sobre el proceso de toma de decisiones en el cierre de escuelas tras los terremotos de Christchurch, y otra sobre cómo las agencias estatales están gestionando sus responsabilidades al amparo de la Ley de Información Oficial.

Una de las mayores preocupaciones del **Ombudsman de Samoa** ha sido la preparación para el establecimiento en su seno de una Institución Nacional de Derechos Humanos. La normativa entró en vigor en junio de 2013, permitiendo al Ombudsman cumplir tanto con su mandato tradicional como con el relacionado con los Derechos Humanos. La nueva Ley prevé también el establecimiento de una unidad especial para investigar quejas sobre oficiales de policía, servicios penitenciarios u otras fuerzas disciplinarias legalmente previstas.

El **Ombudsman de Australia Meridional** presentó ante el Parlamento siete informes sobre asuntos tales como el encadenamiento ilegal de los presos o una auditoría sobre el uso que el gobierno local hace de las disposiciones sobre confidencialidad. Una reciente investigación examinó el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Ombudsman en el periodo de julio de 2009 a marzo de 2013: a la fecha del informe, el 97% de las recomendaciones habían sido aceptadas por las agencias y el 83% habían sido íntegramente implementadas. De entre las propuestas que aún no habían sido puestas en marcha, muchas se referían a las sugerencias realizadas por el Ombudsman sobre cambios legislativos que aún no habían alcanzado un resultado final.

El **Ombudsman de Australia Occidental** recibió 2.264 quejas y 9.445 peticiones de información. El programa de la Oficina para garantizar la calidad y puntualidad en la gestión de quejas supuso que un 83% de las quejas se cerraran en el plazo de 3 meses, y un 99% en un plazo de 12 meses. Por sexto año consecutivo, el 100% de las recomendaciones realizadas por el Ombudsman fueron aceptadas. Durante el año, la Oficina se hizo cargo de una nueva competencia, la revisión de fallecimientos consecuencia de violencia familiar y doméstica, y continuó la preparación para el ejercicio de nuevas funciones.

En 2012 el **Control Yuan (CY) de Taiwán** recibió un total de 19.758 quejas, investigó 507 casos, propuso 161 medidas correctoras contra agencias administrativas y recusó a 74 funcionarios gubernamentales. Las investigaciones ex-officio se convirtieron en la fuente principal de investigaciones más profundas. La mayoría de las quejas gestionadas en 2012 tuvo que ver con asuntos relacionados con los derechos humanos. En junio de 2013, el CY organizó un taller de trabajo para la protección de los derechos de las mujeres al que asistieron 320 participantes procedentes de grupos de mujeres, organizaciones gubernamentales y academias.

El Sr. Colin Neave fue nombrado formalmente **Ombudsman de la Commonwealth**, asumiendo el cargo en septiembre de 2012. Previamente, había prestado servicios como Ombudsman Principal del Servicio del Ombudsman Financiero, y como Ombudsman del Sector Bancario Australiano,

entre otros roles superiores del sector público. La oficina del Ombudsman ha asumido un nuevo y destacado papel en un amplio rango de responsabilidades con la aprobación del Proyecto de Ley de divulgación de información de interés público, que crea un programa de revelaciones de interés público que promueve la información interna sobre presuntas actuaciones poco adecuadas en el seno de las agencias de servicio público.

En junio de 2013, el **Ombudsman de Hong Kong** remitió el Informe Anual al Jefe del Ejecutivo. Durante el año objeto de informe, el Ombudman recibió 5.501 quejas, un 9,4% más que el año anterior. La Oficina completó la tramitación de 5.401 casos, así como seis investigaciones ex-officio. La Oficina realizó un total de 217 recomendaciones al gobierno. Hasta marzo de 2013, un total de 88,5% de las recomendaciones había sido aceptado para su puesta en práctica.

La revisión legal de la Oficina del **Ombudsman de Queensland** se completó con la presentación de un informe final ante el Parlamento de Queensland. El 1 de enero de 2013 el Ombudsman incorporó a sus obligaciones las competencias de supervisión de la divulgación de información de interés público (PID) en todo el sector público de Queensland. Este papel está muy relacionado con el trabajo tradicional de gestión de quejas de la oficina e incluye el control de la puesta en marcha por parte de la agencia de sus obligaciones relacionadas con la divulgación de información de interés público, así como la presentación de un informe anual ante el Parlamento. En tiempos de un estricto control del presupuesto, la Oficina ha podido mantener un presupuesto adecuado, incluyendo financiación adicional para su nueva función de supervisión de la divulgación de información de interés público.

En este año Carolyn Richards dejó de ser **Ombudsman del Territorio del Norte**. Peter Shoyer inició sus siete años de mandato como Ombudsman en noviembre. Posee una amplia experiencia en el mundo del derecho, la administración pública y la revisión independiente de las decisiones gubernamentales. La Oficina ha adoptado un enfoque estratégico sobre asuntos sistémicos de la administración gubernamental, bien identificados gracias a las quejas recibidas o por cualquier otro mecanismo, abordándolos a través de una serie de medidas entre las que se incluyen investigaciones formales e iniciativas estructuradas con agencias particulares.

La Oficina del **Ombudsman de Tasmania** concluyó una gran investigación sobre la valoración de los servicios a familias y menores, y otra sobre la destrucción de los archivos por parte de una empresa de derecho público que vulneró los principios de protección de la información personal. Además, pese a las continuas reducciones de los recursos y al incremento de las quejas, la

Oficina aún es capaz de resolver en torno a un 80% de las quejas en un plazo de tres meses. Por último, la Oficina elaboró una guía para la gestión de quejas, y para ayudar a tratar las conductas poco razonables de algunos denunciantes.

Durante el periodo al que se refiere el informe (en concreto, en octubre de 2012) falleció Chronox Manek, **Ombudsman de Papúa Nueva Guinea**. La Ombudsman Phoebe Sangetari fue nombrada nuevamente Ombudsman Principal en funciones en septiembre de 2012, hasta el nombramiento en junio de 2013 del nuevo Ombudsman Principal, Rigo Lua, como 6º Ombudsman Principal de Papúa Nueva Guinea. Una de la principales funciones de la Comisión del Ombudsman es hacer cumplir el Código de Liderazgo (un código de conducta para funcionarios públicos que tengan la condición de “Líderes”, como los miembros del parlamento o los miembros de los gobiernos provinciales y locales). La Comisión continuó así sus esfuerzos por asistir y educar a los Líderes en los requisitos del Código de Liderazgo como una medida proactiva. La Comisión también desarrolló un Programa nacional de Concienciación para la Elección de Buenos Líderes (“Good Leadership Election Awareness Program”), tendente a informar y educar a la gente en los valores de buenos líderes, y a ayudarles a la hora de tomar decisiones inteligentes sobre a quién votar para que les represente en sus gobiernos locales. Por otro lado, la Comisión del Ombudsman continuó con su Programa de Supervisión Policial conjuntamente con el Cuerpo Real de Policía de Papúa Nueva Guinea, para supervisar investigaciones de alto perfil sobre quejas contra funcionarios de la policía. Las investigaciones resultaron en la imputación de varios policías y en su condena por diversos delitos; otras fueron resueltas mediante un proceso disciplinario administrativo.

Región Caribe & América Latina

El **Ombudsman de las Bermudas** desarrolló un taller de trabajo interactivo de 6 horas sobre Gestión de Quejas, para ayudar a los departamentos gubernamentales a mejorar sus competencias de gestión de quejas internas. El Ombudsman inició dos investigaciones de interés público ex-officio. La primera buscó investigar las razones por las que la recomendación del Ombudsman de proteger los cementerios de los antiguos esclavos como “Edificios de Interés Cultural” histórico no había sido llevada a la práctica. La segunda abordó el hecho por el que el Ayuntamiento de la ciudad había celebrado un contrato para la construcción del puerto con un constructor poco experimentado. El concurso, el proceso de evaluación y el impacto ambiental resultaron presentar graves errores. La investigación se inició tras la información procedente de un informante interno sobre una actuación gubernamental defectuosa, un proceso de decisión precipitado y la existencia de conflictos de intereses.

El **Comisionado de Quejas de Islas Vírgenes** inició su segunda investigación ex-officio. El asunto investigado fue el proceso de solicitud de permisos de residencia, que tardaban un plazo inusual en finalizarse, y la práctica de las autoridades de no motivar las resoluciones por las que se rehusaban las solicitudes. Las investigaciones revelaron que la norma en cuya virtud operaba el Departamento de Inmigración era ilegal, toda vez que la legislación aplicable únicamente preveía dos criterios a los que se había de dar cumplimiento para poder obtener el estatus de residente. El Comisionado de Quejas recomendó que, con el objeto de reestructurar el proceso y eliminar las presiones políticas, la facultad de otorgar permisos de residencia se concediera a un organismo actualizado y debidamente dotado de personal. Ha de decirse que el gobierno se comprometió vagamente a abordar las recomendaciones durante un “proceso integral” de modificación de la Ley de Inmigración y Pasaportes. El gobierno no ha ofrecido su opinión acerca de la recomendación de que el Departamento de Inmigración deje de aplicar la política ilícita de forma inmediata.

La Oficina del **Comisionado de Quejas de Islas Caimán** publicó un informe sobre una investigación sistémica sobre la seguridad y salud de los trabajadores de la construcción en las Islas Caimán. Hasta la fecha, 9 de las 13 recomendaciones han sido adoptadas; las cuatro restantes están siendo objeto de revisión para su cumplimiento. La Oficina inició también una investigación ex-officio sobre informadores en Islas Caimán, para comprobar la existencia de medidas de protección adecuadas para los Informadores de Delitos. La Oficina del Comisionado de Quejas organizó su 3^{er} seminario anual sobre el Proceso de Quejas Internas para gestores de quejas en el gobierno. La formación sobre el impacto de la Declaración de Derechos de Islas Caimán (“*Bill of Rights*”) corrió a cargo de un experto en derechos humanos. Todo el personal de la Oficina del Comisionado de Quejas tomó parte en un curso de formación intensivo de una semana de duración sobre “Buena Administración y Derechos Humanos”, con especial referencia a la Constitución y a la Declaración de Derechos.

La participación del Caribe en la **Conferencia Mundial del IIO** celebrada en Nueva Zelanda en noviembre de 2012 incluyó a la Sra. Nicola Williams, Comisionado de Quejas de Islas Caimán, que presentó el artículo “*Doing More with Less*” (“Haciendo más con menos”). Otros asistentes fueron: Nilda Arduin, Ombudsman de Sint Maarten, Elton Georges, Comisionado de Quejas de Islas Vírgenes, y Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinidad y Tobago.

La 7^a **Conferencia Bienal de la Asociación de Ombudsman de Caribe (CAROA)** fue organizada por el Ombudsman de Sint Maarten. El tema fue “Hacia una ética ejemplar en el servicio público en tiempos de retos”, y entre los participantes se incluyeron defensores del pueblo, juristas de reconocido

prestigio, estudiantes y profesionales del derecho de Antigua y Barbuda, Bermudas, Curaçao, Estados Unidos, Haití, Islas Caimán, Islas Vírgenes, Montserrat, Nueva Zelanda, Países Bajos, Sint Maarten, St Kitts/Nevis, Suecia así como Trinidad y Tobago. El discurso de apertura en la ceremonia de bienvenida corrió a cargo de Marianne von der Esch, Jefa de la División Internacional de la Oficina del Ombudsman Parlamentario de Suecia. Florence Elie, Protectora del Ciudadano (Protecteur du Citoyen) de Haití, pudo asistir a la Conferencia gracias al apoyo económico prestado por el IIO. La Conferencia agradeció la asistencia y participación de la Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, que hizo una presentación sobre la creciente tendencia hacia la privatización de los servicios públicos y las consecuencias para el Ombudsman y pronunció el discurso de la ceremonia de clausura, bajo el título “Garantizar la imparcialidad del proceso y la justicia administrativa para todos los ciudadanos en todo momento, cuando entidades, gobierno y compromisos administrativos están experimentando cambios fundamentales”.

El **Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina)** informó que en su provincia existían dos centros principales para educación superior. La enseñanza en estas universidades es gratuita, y muchos estudiantes viajan a diario para asistir a las clases. El coste del transporte es elevado, especialmente para aquellos que proceden de grupos familiares con bajos ingresos. Ante la necesidad de proteger el derecho de una persona a recibir una educación adecuada, el Defensor del Pueblo recomendó que debían darse pasos hacia la promulgación de una declaración que autorice la introducción de un “ticket de estudiante”, con importantes descuentos en viajes de larga distancia a aquellos estudiantes que necesiten beneficiarse de una tarifa reducida.

Asimismo, el Defensor del Pueblo propuso un programa de compensación para consumidores que hubieran sufrido numerosos y prolongados cortes de energía, pues la gran mayoría de los habitantes de Santa Fe recibía su suministro eléctrico de la compañía estatal local. La propuesta fue admitida y los consumidores que habían sufrido recortes durante determinados periodos de tiempo fueron recompensados. De este modo, el Defensor del Pueblo pudo conseguir un beneficio justo para el consumidor.

Como defensor de la protección del medio ambiente, el Defensor del Pueblo de Santa Fe ha interpretado las normas existentes sobre el uso de productos que pueden conllevar riesgos de toxicidad para los humanos, determinado que, ante el potencial riesgo para la salud que supone rociar las producciones agrícolas con químicos, tal práctica debía evitarse en las zonas próximas a las ciudades, y prohibirse totalmente en áreas cercanas a escuelas, centros de salud e instituciones similares.

Región de Europa

Desde noviembre de 2012, la Región de Europa del IIO está representada por su Presidente Regional, Alex Brenninkmeijer (Países Bajos). La junta regional está compuesta por Catherine de Bruecker (Bélgica), Elisabet Fura (Suecia), Irena Lipowicz (Polonia), Rafael Ribó (Cataluña), Kalliopi Spanou (Grecia) y Peter Tyndall (Gales).

La mayoría de los nuevos miembros (la Sra. De Bruecker, la Sra. Fura, la Sra. Spanou y el Sr. Brenninkmeijer) son defensores del pueblo nacionales. El Sr. Tyndall es el Ombudsman Regional de Gales. Conjuntamente con los antiguos miembros, la junta elaboró un borrador de agenda para los miembros de la Región de Europa del IIO, que tiene como fin facilitar información útil e intercambiar programas. El objetivo no es organizar reuniones para los defensores del pueblo que resulten caras y que demanden tiempo, sino buscar métodos sencillos y efectivos que también tengan como destinatarios a la gerencia y al personal. La encuesta de la Junta Mundial del IIO resultará muy útil a la hora de elegir los temas que son importantes para las instituciones de ombudsman.

Además, los preparativos para la Conferencia Regional Europea del IIO del próximo año van en progreso. La conferencia será organizada por el Ombudsman de Estonia, Indrek Teder. Por tal razón, también él es miembro de la Junta de la Región de Europa.

RELACIONES EXTERNAS

Relaciones con organizaciones internacionales

Relaciones con el ICC

En su constante esfuerzo por intensificar las relaciones entre el IIO y el Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (ICC), el Vicepresidente Primero del IIO, John Walters, el Secretario General del IIO, Peter Kostelka, y la Jefa de la Secretaría General del IIO, Ulrike Grieshofer, asistieron a la 26ª Reunión Anual del ICC celebrada en Ginebra en mayo de 2013.

En un esfuerzo por hacer hincapié en las sinergias más que en las diferencias existentes entre los dos tipos principales de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos representadas en el ICC, las comisiones de Derechos Humanos y las instituciones de ombudsman, las conversaciones informales mantenidas entre los representantes del ICC y del IIO pavimentaron el camino para la elaboración de un potencial Memorándum de Entendimiento. El Secretario General también abordó los resultados de la encuesta realizada entre las instituciones miembro del IIO en relación con sus experiencias a la hora de acreditarse ante el ICC.

Al término de esta 26ª Reunión de la ICC, Lourence Mushwana, actual presidente de la Comisión de Derechos Humanos de Sudáfrica, fue nombrado nuevo Presidente del ICC. Se trata de un avance particularmente grato, pues por primera vez un antiguo Ombudsman ha asumido un papel principal en el seno del ICC. Ello debería permitir que a partir de ahora la voz de la comunidad del ombudsman se oiga con más fuerza dentro del ICC.

Relaciones con Naciones Unidas (Consejo Económico y Social, ECOSOC)

En mayo de 2013, el Secretario General del IIO Kostella visitó la sede de Naciones Unidas en Nueva York, donde se reunió con Wu Hongbo, Secretario General Adjunto para Asuntos Económicos y Sociales, y con el Sr. Launsky-Tieffenthal, Secretario General Adjunto para Comunicaciones e Información Pública, para informarles sobre el IIO, su estructura, labores y logros. Kostelka tuvo también oportunidad de reunirse con Andrei Abramov, Presidente de la sección de ONG, para discutir la propuesta de solicitud del IIO para conseguir un estatus consultivo en el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC).

En mayo de 2013, el IIO presentó su solicitud para obtener estatus consultivo ante el ECOSOC. El ECOSOC es el único organismo principal de Naciones Unidas

que ofrece un marco formal para la participación de ONG, y, en consecuencia, el estatus de observador ofrecería al IIO nuevas oportunidades para promover sus objetivos en conferencias y eventos del ECOSOC y de Naciones Unidas. Tras el análisis de la solicitud por parte de la División de ONG del Departamento de Economía y Asuntos Sociales (Secretaría de Naciones Unidas), la misma será presentada para revisión ante el Comité del ECOSOC para ONG, ya en su sesión de enero de 2014, ya en la de mayo. Las recomendaciones del Comité serán entonces remitidas al ECOSOC para su acuerdo final en julio de 2014.

Relaciones con el Banco Mundial

El Secretario General Kostelka aprovechó su viaje a Estados Unidos en mayo de 2013 para reunirse también con los ejecutivos del Banco Mundial en Washington. El Vicepresidente Axel Van Trotsenburg, al cargo de la Región de Asia en el Banco Mundial, se reunió con el Secretario General del IIO el Sr. Kostelka, permitiéndole presentar el IIO ante una interesada audiencia compuesta por más de 40 personas.

Tras dos peticiones formales formuladas por los representantes del Instituto del Banco Mundial y de la Red sobre Reducción de la Pobreza y Gestión Económica (Investigación), se mantuvieron dos reuniones separadas, con el Instituto del Banco Mundial (responsable, entre otras cosas, de la Responsabilidad Social), y con la Red sobre Reducción de la Pobreza y Gestión Económica. Ambos expresaron su creencia de que la red del Ombudsman podría ayudar al Banco Mundial a alcanzar una mayor sostenibilidad en sus proyectos, y mostraron gran interés por colaborar de forma más estrecha con el IIO, debatiéndose un proyecto piloto real. También se mostró gran interés por los estudios de investigación comparativos del IIO. Se pretende realizar una visita de seguimiento tras la reunión de la Junta en Nueva York en septiembre, para explorar otras formas de cooperación.

Relaciones con la AOMA

La redacción de un Memorándum de Entendimiento entre la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA) y el IIO se remonta a la reunión de la Junta del IIO celebrada en Zambia en 2011.

Con ocasión de la reunión en Zambia, se invitó a representantes de la AOMA a asistir como observadores a ciertas partes de la reunión. Tras un productivo diálogo sobre el trabajo y los logros de ambas organizaciones, la AOMA y el IIO reconocieron compartir valores y objetivos similares y confirmaron su disposición a establecer entre ellos una relación de colaboración beneficiosa para ambos, con el fin de compartir las mejores prácticas en el ámbito del control de la administración pública.

En la reunión intermedia de la Junta celebrada en Viena en abril de 2013, la Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, y la Vicepresidenta Primera de la AOMA, Alima Déborah Traoré (Médiateur de Burkina Faso), firmaron el Memorándum de Entendimiento. El Memorándum destaca la disposición de ambas organizaciones para fortalecer la cooperación, y prevé la participación en conferencias y reuniones, la realización de visitas de estudio y de talleres de formación, así como un mayor intercambio de información.

Participación del IIO en eventos internacionales

Como consecuencia del compromiso y de la implicación de los Directores de la Junta, el IIO está en disposición de aceptar las invitaciones a asistir a eventos y conferencias internacionales, que son siempre oportunidades excelentes para ofrecer información sobre el IIO y para hablar sobre actividades de colaboración con colegas defensores del pueblo de todo el mundo.

Uno de tales eventos fue la **7ª Conferencia Bienal de la Asociación de Ombudsman de Caribe (CAROA)**, organizada por el Ombudsman de Sint Maarten en mayo de 2013. El tema de la conferencia fue “Hacia una ética ejemplar en el servicio público en tiempos de retos: el papel del ombudsman”, y el discurso de apertura corrió a cargo de la Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, y de Victor Ayeni, Director de la firma “*Governance & Management Services International*” (GMSI). El Ombudsman de Ontario, André Marin, realizó una sesión de formación “*Sharpening your Teeth*” sobre sistemas de investigación y cómo lidiar con las modernas tecnologías.

Durante la conferencia, la Presidenta del IIO realizó también una presentación sobre la creciente tendencia a la privatización de los servicios públicos y las consecuencias que ello tiene para el ombudsman, encargándose asimismo del discurso de clausura, sobre la imparcialidad procesal y la justicia administrativa para todos los ciudadanos en tiempos de cambios fundamentales en el orden administrativo y gubernamental.

Tras la conferencia, la Presidenta Wakem informó sobre los positivos comentarios que había generado su asistencia y participación activa en la conferencia de la CAROA, que ayudó a convencer a los defensores del pueblo de la región de que el IIO buscaba seriamente mantener contactos con ellos, y a animarles a afiliarse al IIO, mostrándoles las consecuencias de carecer de la condición de miembro, o a desarrollar una relación de entendimiento, colaboración y apoyo mutuo para la consecución de objetivos y valores pactados, tal y como recientemente ha ocurrido con la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA).

Se celebró un breve **seminario** sobre “Ombudsman y Justicia Tangible” previo a la formación de la QMU organizada por la Oficina del **Ombudsman de Tailandia** que tuvo lugar en Bangkok en abril de 2013. Este seminario previo estuvo abierto a representantes de organizaciones nacionales e internacionales, estudiantes y escolares, así como a miembros de la Asociación de Ombudsman de Asia (AOA) y del IIO. La Presidenta del IIO, Dame Beverley Wakem, y su Tesorero, Alan N. Lai, tuvieron el honor de pronunciar los discursos centrales. El IIO estuvo representado por la Presidenta del IIO Dame Beverley Wakem, el Tesorero Alan N. Lai, el Secretario General Peter Kostelka, y la Ombudsman Principal Panit Nitithanprapas, en su función de anfitriona del evento y miembro de la Junta Directiva del IIO, así como por el miembro de la Junta del IIO Edgardo José Bistoletti, la Ombudsman de Azerbaiyán Elmira Suleymanova, y el Ombudsman de la República de Bulgaria Konstantin Penchev.

Visitas a la Secretaría General

El IIO no solo está representado por sus Directores en múltiples eventos nacionales, regionales o internacionales; la Secretaría General del IIO está siempre dispuesta a dar la bienvenida a visitantes de otras instituciones de cualquier lugar del mundo, con independencia de que sean o no miembros del IIO.

En abril de 2013, una delegación del **Comité de Peticiones del Parlamento Federal Alemán** (Bundestag) visitó al Ombudsman y Secretario General del IIO, Peter Kostelka. Los temas principales fueron los últimos desarrollos en el Comité de Peticiones y en el IIO. En lo relativo al IIO, Kostelka ofreció una breve visión de sus actividades, y explicó que los nuevos estatutos del IIO facilitarán la admisión de nuevos miembros y ofrecerán revisiones periódicas, los así llamados informes de progreso.

Salla Saastamoinen, la nueva jefa de la Unidad de Derechos Fundamentales y de Derechos del Niño en la DG Justicia de la **Comisión Europea**, aprovechó la ocasión de su asistencia a la 6ª Plataforma sobre Derechos Humanos celebrada en Viena en abril de 2013 para reunirse con el Sr. Kostelka. Ella habló sobre las labores de su unidad, y Kostelka sobre el IIO y sus principios, su trabajo y la afiliación.

En abril de 2013, Debbie Kohner, la nueva directora de la Secretaría Permanente del **Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos**, se reunió con el Secretario General Kostelka en su oficina en Viena. La Secretaría coordinará 40 Instituciones de Derechos Humanos en toda Europa y cooperará

con el Comité de Coordinación Internacional (ICC) de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, las Naciones Unidas, el Consejo de Europa y las instituciones de la Unión Europea, la OSCE y otros socios regionales. El objeto principal de las conversaciones fueron las experiencias con el Grupo Europeo y las expectativas tanto desde la perspectiva austriaca como desde la del IIO.

Una delegación de la Oficina del **Ombudsman de Tailandia** aprovechó la oportunidad de un viaje de negocios a Europa para reunirse con el Secretario General del IIO, Peter Kostelka, en octubre de 2012. El Ombudsman Siracha Charoenpanij, Secretaria General en funciones del Raksagecha Chaechai y dos miembros del personal ofrecieron información sobre el nuevo y ampliado mandato de la institución, así como sobre los últimos avances dentro de la Región de Asia en general y de la Asociación de Ombudsman de Asia (AOA) en particular. El Secretario General Kostelka informó a la delegación tailandesa sobre la entonces pendiente reforma de los estatutos y ofreció una visión general sobre la última sesión de formación celebrada en Viena en septiembre de 2012.

Este tipo de reuniones bilaterales constituyen una agradable oportunidad de debatir posibles formas de colaboración, así como de informar a las instituciones miembro sobre el trabajo del IIO y los beneficios que se derivan para sus miembros. Además, permite un intercambio directo de información, experiencia y modelos de mejores prácticas. Así, la Secretaría General del IIO invita cordialmente a todos los miembros a aprovechar la oportunidad que ofrecen los viajes de negocios a Austria para visitar a la Secretaría.

Al igual que en los años anteriores, los principios de economía, eficiencia, transparencia y prudencia han guiado las actividades económicas de la Secretaría General del IIO. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero del IIO, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta a través de detallados informes trimestrales. El objetivo más importante de los esfuerzos financieros del IIO fue mantener elevado el nivel de estabilidad económica, permitiendo al mismo tiempo aumentar el número de iniciativas.

Los pilares de la financiación del IIO permanecieron inalterados. De un lado, las autoridades austriacas/la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria aportaron fondos por aproximadamente 365.000 euros para las operaciones en curso, el servicio técnico, tres trabajadores a tiempo completo y un becario; de otro lado, los miembros contribuyeron a la sólida posición económica del IIO mediante el pago de sus cuotas de afiliación anuales.

Situación económica actual

Al término del periodo al que se refiere el informe (30 de junio de 2013), los activos netos del IIO ascendían a 179.506,756 euros. Esta cifra se considera adecuada para cumplir todas las obligaciones financieras derivadas de los proyectos iniciados o patrocinados por el IIO durante los ejercicios financieros pasados:

Proyectos iniciados durante los ejercicios financieros pasados	
Proyecto	Compromiso – importe en €
Subvenciones regionales 2010/2011	44,000
Subvenciones regionales 2011/2012	25,000
Subvenciones regionales 2012/2013	45,000
Cursos de formación del IIO 2013 (Viena)	20,000
Estudio comparativo de la Región de Asia (primer plazo)	30,000
Reforma electoral	2,900
Auditoría 2012/2013	3,000
Total	169,900

Cuotas de afiliación

Como resultado del reciente incremento de las cuotas de afiliación, los ingresos del IIO procedentes de las cuotas se han incrementado en 2012/2013 hasta su nivel más alto. Las contribuciones realizadas por los miembros ascendieron a un total de 95.800,00 euros.

Miembros con derecho a voto

121 de los 159 miembros con derecho a voto del IIO (es decir, un 75%) pagaron su cuota de afiliación 2012/2013. Una institución miembro no ha pagado aún su cuota de afiliación 2011/2012.

Cuotas de afiliación pagado 2012/2013 (miembros con derecho a voto)		
Región	número de instituciones activas	número de instituciones con la cuota 2012/2013 pendiente
África	11	8
América del Norte	15	0
Asia	8	6
Asia Austral & Pacífico	16	1
Caribe & América Latina	9	4
Europa	62	19
TOTAL	121	38

Miembros sin derecho a voto

19 de un total de 29 miembros sin derecho a voto (que constituyen una parte muy diversa de la afiliación al IIO e incluyen instituciones de ombudsman, bibliotecas e individuos) abonaron sus cuotas de afiliación 2012/2013. Siete miembros no pagaron su cuota de afiliación 2012/2013, dos miembros han dejado de pagar las cuotas 2011/2012 y 2012/2013, y existe una cuota de un miembro pendiente desde 2010/2011.

Auditoría externa

Siguiendo un acuerdo de la Junta adoptado en Wellington, Ernst & Young fue designado nuevamente auditor del IIO. La auditoría anual, prevista en el artículo 24(2) de los estatutos del IIO aprobados en 2012, tuvo lugar en la Secretaría General del IIO el 15 de julio de 2013.

La labor de la Secretaría General fue preparar las declaraciones de ingresos y gastos, incluyendo una declaración de bienes. La auditoría realizada por Ernst & Young consistió en una valoración de los documentos facilitados por la Secretaría General del IIO, prestando especial atención a la observancia de los principios contables generales y a las disposiciones legales. Asimismo, se examinaron los procesos de negocios internos, como la facturación y los procedimientos contables.

El resultado de la auditoría fue tan positivo como el de los años anteriores. Los auditores no identificaron [trad.] *“hecho alguno que pudiera poner en peligro la posición del IIO como empresa en funcionamiento, o afectar negativamente a su desarrollo futuro, ni nada que pudiera constituir una infracción grave de la ley o de los estatutos del IIO imputable a la gerencia o a sus empleados.”* En el informe de auditoría se estableció también que [trad.] *“la declaración de ingresos y gastos, incluyendo la declaración de activos, reúne los requisitos exigidos en la ley y en las demás normativas, tal y como se estipula en el articulado de los estatutos del IIO, ofreciendo una visión fiel y veraz del estado del Instituto Internacional del Ombudsman a fecha 30 de junio de 2013 y de su rendimiento financiero para el ejercicio fiscal del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013”*. La auditoría no puso de manifiesto ningún aspecto preocupante.

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

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