



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE



**ANNUAL REPORT
RAPPORT ANNUEL
INFORME ANUAL**

2021 / 2022

ANNUAL REPORT 2021/2022

03

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 2021/2022

61

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 2021/2022

129

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.

Dear Members,

The IOI membership year 2021/2022 was marked by essential changes for our organization. Since 1 January 2022, the IOI has held the privileged and more beneficial status of an “Other International Institution” in accordance with the Austrian Act on Headquarter Locations. This is an important step to strengthen the IOI’s role as an independent, international body representing more than 200 Ombudsman institutions around the world and it will increase the IOI’s recognition as the authoritative body on Ombudsman matters significantly.

After two years of online meetings due to the COVID-19 pandemic, the IOI Board of Directors was very pleased to meet in person in May 2022 for the Annual Meeting of the World Board, in New York. Directors from all six IOI regions discussed strategic initiatives, projects and developments for the membership year. The Board was also able to set important next steps to further strengthen its ties with the United Nations; a Memorandum of Understanding was signed with the United Nations Institute for Training and Research; and the United Nations Ombudsman addressed the meeting and provided a presentation to the Board on her work.

In September 2021, the IOI launched its new corporate design, which also included the introduction of virtual “member badges” in more than 50 different languages. The badges are accessible in the member area of the IOI website, and we are pleased to see that many of our members have included these badges on their websites, in their e-mail signatures and on their office stationery to show that they are “a member of the IOI”. This is an important step forward in our efforts to make the IOI and all its members more visible and we thank our members for their contribution to this important initiative.

We would like to take this opportunity to thank all of our members for their exceptional work over the past year, and for upholding the great principles of fairness, good governance, fundamental human rights and the rule of law.



Chris Field
IOI President



Gaby Schwarz
IOI Secretary General

TABLE OF CONTENTS

MEMBERSHIP MATTERS	11
Members of the IOI	11
Pending applications	12
TRAINING & WORKSHOPS	13
IOI media training – presenting with impact	13
Working seminar on Manchester Memorandum	13
Webinar c with AORC	13
REGIONAL SUBSIDIES	15
Brief review	15
Regional Subsidies 2021/2022	16
OMBUDSMAN UNDER THREAT	18
Support for Parliamentary and Health Service Ombudsman	18
Public Defender of Georgia faces verbal attacks	18
Temporary special commission to verify possible violation of oath by Ukrainian colleague	19
IOI Statement on escalating human rights crisis in Ukraine	20
RESEARCH & PUBLICATIONS	21
Best Practice Papers	21
Comparative study on digitalization of public services and the Ombudsman’s role	21
IOI PROJECTS	22
New corporate design successfully launched	22
UN Working Group	22
IOI becomes “other international institution”	23

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION	24
Memorandum of Understanding with UNITAR	24
IOI participation in international events	24
Visits to the General Secretariat	28
IOI BOARD OF DIRECTORS	30
IOI Board holds annual meeting in New York	30
Election of IOI 2 nd Vice-President	30
Change of IOI Secretary General	31
Elections in the Regions	31
Former IOI President awarded Honorary Life Membership	33
IOI mourns passing of valued members of the IOI Board	34
FINANCIAL MATTERS	36
Current financial situation	36
Membership fees	37
External audit	38
REPORTS FROM THE REGIONS	39
African Region	39
Asian Region	40
Australasian & Pacific Region	43
Caribbean & Latin American Region	49
European Region	51
North American Region	53

MEMBERSHIP MATTERS

In times of multiple crises and global challenges, it is the IOI's highest priority to keep its members connected, to promote the Ombudsman's work and to provide support how- and whenever possible. The success of these efforts is reflected in the steadily growing number of ombudsman institutions joining the IOI as Voting members. If the total number of IOI members slightly diminished in 2021/2022, this is not due to membership cancellations by Ombudsman institutions with voting rights but to the IOI Board's recent decision to terminate the IOI membership of individual members who stopped interacting with the IOI over the years.

MEMBERS OF THE IOI

The IOI currently comprises 254 members. 213 members have voting rights, 41 are non-voting members. Voting and non-voting members come from 112 different countries (Africa: 31 countries, Asia: 14, Australasia & Pacific: 8, Caribbean & Latin America: 10, Europe: 47, North America: 2).

The regional distribution is shown below:

Regional membership distribution		
Region	Voting members	Members
Africa	34	5
Asia	25	11
Australasia & Pacific	18	2
Caribbean & Latin America	28	0
Europe	90	9
North America	18	14
TOTAL (in regions)	213	41
Total (in the regions) in 2021/2022: 254 <i>(Total of IOI members in 2020/2021: 256)</i>		

In 2021/2022, the IOI welcomed eight Ombudsman institutions as new members.

The number of Voting members increased by five. One of these new Voting members, the Ombudsman of Seychelles, is from the African Region; another one, the *Defensoría del Pueblo de la República Dominicana*, is from the IOI's Caribbean and Latin American Chapter. All further new Voting members come from Europe: the *Difensore Civico della Regione Lazio* (Italy), the *Haut Commissaire à la protection des droits, des libertés et à la médiation* (Monaco) and the *Médiatrice Bruxelloise* (Belgium).

Three North American Ombudsman institutions met the criteria to join the IOI as non-voting members: the Patient Ombudsman Ontario, the Ombudsperson for Responsible Enterprises (both located in Canada) and the City of Seattle Employee Ombud (USA).

As regards the IOI's individual membership, it is important to report that the IOI General Secretariat implemented an IOI Board decision of May 2021 providing for the exclusion of individuals who failed to pay the IOI membership fees and did not respond to the IOI's contact attempts. Unfortunately, the memberships of ten individuals who obviously were no longer interested in IOI membership had to be terminated. Two of these individuals are from the African Region, two from the Asian Region, one from APOR and five from North America.

PENDING APPLICATIONS

Between July 2021 and June 2022, eight institutions contacted the IOI General Secretariat because they considered becoming members of the IOI. They are listed in the following overview.

African Region:

- Western Cape Commissioner for Children, South Africa
- Ombudsperson for Financial Services, Mauritius

Asian Region:

- Human Rights Commission, Bangladesh

Caribbean & Latin American Region:

- Procurador Federal dos Direitos do Cidadão, Brazil
- Defensoria de los Habitantes, Costa Rica

European Region:

- Business Ombudsman of the Republic of Uzbekistan

North American Region:

- Procurement Ombudsman, Canada
- Saskatchewan Workers' Compensation Board, Canada

In addition, several individuals with an Ombudsman-related professional background from Ghana, Italy, Canada and the USA inquired about IOI membership.

TRAINING & WORKSHOPS

IOI MEDIA TRAINING - PRESENTING WITH IMPACT

In the years of the COVID-19 pandemic, meetings and presenting in a virtual environment has quickly become the “new normal”. Being able to present the work of the Ombudsman office with impact in this new setting can be challenging.

A one-day trainer-led workshop, which was offered in March 2022 in three different time zones, aimed at bringing the virtual presentation skills of the participants to the next level. The workshop was designed as a combination of self-guided learning prior to the day of the training and a practical online training session led by experienced trainers, with practical exercises and individual feedback in one-on-one coaching segments. This training continued the successful cooperation with the UK-based company Media First and participants from all six world regions were able to benefit from this free of charge training.

WORKING SEMINAR ON THE MANCHESTER MEMORANDUM

The Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO), UK – in partnership with the IOI – organized the Manchester Memorandum Working Seminar on the development of national Ombudsman institutions in November 2021. The hybrid-event included vibrant debate on topics, such as Peer Review and the Venice Principles, the development of a competency framework for national Ombudsman offices, how to reach vulnerable and marginalized citizens, as well as branding and the term “Ombudsman”.

IOI President Chris Field provided a welcome address to the working seminar and underlined that *“emboldened by a continued commitment to defending human rights in any context, empowered by the Venice Principles and ennobled by the UN Resolution on the Ombudsman, the Manchester Memorandum is an outstanding initiative at exactly the right time.”*

Following the seminar, a dedicated working group has been set up by PHSO Rob Behrens to further develop the ideas discussed during the seminar, with a view to establishing a voluntary peer review and self-assessment scheme to increase compliance with the Venice Principles.

WEBINAR COOPERATION WITH AORC

The African Ombudsman Research Centre (AORC) – the research and training branch of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) – has successfully hosted a number

of webinars on Ombudsman-related topics and the IOI has closely cooperated with AORC in a number of these webinars.

A facilitated discussion on **“recalcitrant respondents”** focused on the possible reasons why respondents refuse to cooperate. In certain instances, Ombudsman investigators face recalcitrant or challenging respondents who can hamper the progress of an entire investigation. Speakers of this online exchange included Augustine Makgonatsotlhe (Ombudsman of Botswana), Victorian Ombudsman Deborah Glass (Australia), and Ahmed Aboul Wafa, Member of the National Council for Human Rights of Egypt. The exchange explored ways to productively deal with difficult respondents, as well as techniques to encourage recalcitrant witnesses to cooperate.

“Effective tools to strengthen the mandate of the Ombudsman” were discussed in another webinar, which included speakers, such as Malawi Ombudsman Grace Tikambenji Malera, Public Protector Caroline Sokoni (Zambia), former Ombudsman of Namibia, John Walters, and IOI Secretary General Werner Amon. The facilitated discussion focused on practical and effective ways to strengthen the mandate of the Ombudsman and enhance good governance and accountability. In his contribution, the Secretary General focused on the Venice Principles and the UN Resolution as powerful tools to strengthen Ombudsman offices worldwide.

Another webinar in this series covered **“ethical, transparent and accountable leadership”**. Ombudsman institutions conduct investigations in an impartial manner that is free from bias and conflict of interest. Accountability, in turn, is essential and promoting high ethical standards must be the core objective of the Ombudsman. European Ombudsman Emily O’Reilly, UK Parliamentary and Health Service Ombudsman Rob Behrens, and Judge Florence Mumba, former Ombudsman of Zambia, discussed whether there is a need for a general code of ethics for Ombudsman and the role Ombudsman institutions play in delivering openness and transparency.

In January 2022, the AORC and the IOI jointly organized a webinar to discuss the **“value and benefits of being a member of AOMA and the IOI”**. IOI President Chris Field briefly explained the IOI’s regional structure and its governing body, as well as the main assistance the IOI provides to strengthen the capacity of its members. He underlined the importance of working cooperatively with other regional representative bodies such as AOMA and highlighted the IOI’s strong focus on international engagement, emphasizing that: *“While individual offices may be relatively small, together, we are very large; together, we can, and do, achieve extraordinary results.”*

As one of the longest serving Ombudsman of the African region and a long-standing and very active member of AOMA, Caroline Sokoni, Public Protector of Zambia and Treasurer of the IOI, presented the developments and achievements of AOMA within its strategic planning and discussed the benefits of being a member of this regional Ombudsman network in more detail.

REGIONAL SUBSIDIES

The IOI's regional subsidy projects very often focus on events where people meet to communicate, to exchange experience and to learn from each other. Such events were very difficult to organize under the conditions of the COVID-19 pandemic, which continued to affect all parts of life in 2021/2022. Nevertheless, IOI members managed to complete IOI regional subsidy projects, which started in previous periods and to figure out new projects for another cycle of regional subsidies in 2021/2022.

BRIEF REVIEW

In the **Asian Region**, the Khyber Pakhtunkhwa Ombudsman prepared his *Awareness campaign to general public about the role and importance of Provincial Ombudsman* for which a 2018/2019 and a 2020/2021 IOI regional subsidy had been reserved. As a first step and based on a Board decision, the 2018/2019 IOI regional subsidy of EUR 2,333.00 was transformed into an advance payment. This measure enabled the Khyber Pakhtunkhwa Ombudsman to start Phase 01 of his campaign, which consisted of printing and sharing awareness materials especially in the newly merged districts of the Province as well as in backward districts such as Chitral, Battagram, Kohistan, Tank and Torghar. The field visits planned as Phase 02 activities of the project had to be postponed because of Omicron's rapid spread also in Pakistan.

In the **Caribbean and Latin American Region**, the Buenos Aires City Ombudsman completed his electoral observation project for which a 2018/2019 IOI regional subsidy was available. This project had started with electoral observations in Guatemala in 2019 but due to COVID-19-related restrictions, all activities had to be interrupted shortly after the first observation. A second electoral observation took place in 2022 when elections were held in Colombia. The initiative for which the IOI spent a total of EUR 3,000.00 turned out to be so successful that the Buenos Aires City Ombudsman is planning to expand it on the national and the transnational level.

In the **North American Region**, the Ombudsman institution of Dayton, Hawaii and Iowa used a 2020/2021 regional subsidy to co-fund a training initiative organized by the United States Ombudsman Association (USOA) in July and August 2021. The funds provided by the IOI – EUR 4,235.00 – were sufficient to finance two of the five USOA Summer Webinars.

The first webinar was about *Breaking the Bias Habit*. In this webinar, William T. L. Cox shared the results of twelve years of research regarding bias habit-breaking interventions. The training provided a set of concrete evidence-based tools for attendees for reducing bias and creating inclusion.

The second webinar showed *How to Calm an Angry Person in 90 Seconds or Less*. The trainer Douglas E. Noll provided techniques for dealing with strong emotions of others. Such techniques are especially valuable in the work of an Ombudsman since many complainants tend to be irrational and passionate about their situation. A combined total of 170 people registered for these two virtual events and survey responses indicate that the speakers were very well received.

REGIONAL SUBSIDIES 2021/2022

Pursuant to a decision made at the virtual Board meeting in May 2021, an amount of EUR 42,000.00 – EUR 7,000.00 for each of the six regions of the IOI – was budgeted for the 2021/2022 IOI regional subsidy programme. After assessment of the project proposals submitted by interested member institutions, the IOI Board allocated the amount of EUR 20,773.00 to the six selected 2021/2022 regional projects.

The **African Region** will receive support from the IOI for new projects planned by the Moroccan and the Nigerian Ombudsman institutions.

The Moroccan IOI member will organize a seminar on *The Role of Mediators and Ombudsmen in legal and administrative Reform: Ways to activate the Proposal Power*. This two-day training should bring together heads of Ombudsman institutions and their staff wishing to know more about the Ombudsman's proposal power and about using this mechanism as a tool for administrative and legal reforms. The IOI regional subsidy of EUR 2,306.00 will cover the cost of interpretation into English and French.

Based on an IOI regional subsidy of 4,467.00, the Public Complaints Commission of Nigeria will be able to offer a workshop on *Capacity Building in combating Fraud and Corruption in the Wake of a Global Pandemic*. The one-week event is targeted at investigation officers who need to be trained in preventing, detecting and sanctioning illegal practices.

In the **Asian Region**, two Ombudsman institutions from Pakistan have been selected to benefit from IOI regional subsidies.

With a subsidy of EUR 4,130.00, the Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa, Peshawar will continue his public awareness campaign on the role and importance of the Ombudsman, which was developed as an IOI funded regional project in 2018/2019 and 2020/2021. The current campaign will reach out to backward districts such as Malakand, Dir or Shangla.

The second regional subsidy for the Asian Region has been allocated to the Provincial Ombudsman Sindh. The Provincial Ombudsman Sindh first intended to focus his project on *Child Health Issues in Thar* but after consulting with experts, the institution found that the

Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar would be a more relevant child health issue to work on within the scope of a research study. The purpose of the Provincial Ombudsman Sindh's modified project is to look into the nutrition-specific programs in the district and to give recommendations on how to address malnutrition. An amount of EUR 2,870.00 is reserved for this important initiative.

In the **Australasian & Pacific Region** two Ombudsman institutions will work on projects under the 2021/2022 regional subsidy scheme.

With his initiative „*Our Youth - our Future*“ - *Good Governance as a fighter against illicit drugs*, the Ombudsman Tonga has brought forward a project, which is not typical for the work of a classical Ombudsman. Nevertheless, the IOI will spend EUR 2,060.00 on this project because it enables the Tonga Ombudsman to contribute to a matter of national importance. The overall objective of the project is to target High School children and youth groups by providing specific education sessions on Good Governance as a fighter against illicit drugs.

The second beneficiary of a 2021/2022 IOI regional subsidy is the New Zealand Office of the Ombudsman (NZOOTO). The project this office initially intended to carry out with IOI funds of EUR 4,940.00 had to be modified. Originally, the NZOOTO, as kind of a fund manager, would have distributed APOR Pacific Sub-Grants to members for locally determined projects. Since only one APOR member applied for such a sub-grant, the NZOOTO agreed with the IOI that the remaining funds of EUR 4,117 should be reallocated to the *Pacific Ombudsman Train the Trainer Workshop*. This Workshop is co-funded by the IOI under the 2020/2021 regional subsidy programme. Due to COVID-19 related travel restrictions, it has been rescheduled to take place at a flexible date in 2023.

OMBUDSMAN UNDER THREAT - LENDING SUPPORT

As the only global organization for the promotion of Ombudsman institutions, the IOI takes threats against colleagues very seriously and has offered support and solidarity to Ombudsman colleagues all over the world on various occasions, irrespective of whether they are member institutions or not.

SUPPORT FOR THE PARLIAMENTARY AND HEALTH SERVICE OMBUDSMAN

In November 2021, the IOI became aware of new legislation to be introduced by the UK Government, according to which the Parliamentary and Health Service Ombudsman (PHSO) would have been excluded from access to “safe space” information collected by the Health Service Safety Investigations Body (HSSIB) from National Health Service (NHS) clinicians in England. The Ombudsman would then only have been allowed to scrutinize these investigations if it received the permission of the High Court in London. This aspect of the Health and Care Bill, would have had a significant impact on patients and families who complain to the PHSO.

The European Commission for Democracy through Law of the Council of Europe – better known as the Venice Commission – issued an opinion, noting that proposals to exclude the PHSO from a key part of UK public administration in the health service is a reduction in powers and a violation of the Venice Principles and the UN Resolution on the Ombudsman; both of which were co-sponsored by the UK.

The IOI strongly endorsed the opinion of the Venice Commission. In an official statement of support, IOI President Chris Field, IOI Secretary General Werner Amon and European Regional President Andreas Pottakis underlined the importance of strong, independent Ombudsman offices as key elements of democracy, and called upon the relevant authorities to avoid any restrictions to the investigatory powers of the PHSO, as provided for in the Venice Principles. The IOI joined the Venice Commission in urging the UK Government to take urgent steps to amend the Bill in a way that ensures that the PHSO maintains unrestricted access to “safe space” investigations in line with international practice.

PUBLIC DEFENDER OF GEORGIA FACES VERBAL ATTACKS

The Public Defender (Ombudsman) of Georgia, Ms Nino Lomjaria, faced attacks and criticism due to the fact that she had assembled a team of experts to monitor the conditions of the imprisonment and the hunger strike of former Georgian President Mikheil Saakashvili. Based on her observations, she recommended that Mr Saakashvili should be transferred to a hospital

to get proper medical surveillance. This was all done within the institution's mandate as National Preventive Mechanism (NPM). However, the Ombudsman faced severe attacks and criticism from the governing party respectively its leader in parliament.

The IOI issued a joint statement with the European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI), the European Network of Equality Bodies (EQUINET), and the Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI), to reiterate their full support for the office of the Public Defender and its work to promote and protect human rights and equality in Georgia. In this statement, they expressed serious concern that the staff and leadership of the office, as well as experts cooperating with them, have faced verbal attacks and threats due to the institution's human rights work. They further stressed that the continued verbal attacks, as well as undue interference or threats regarding the discharge of the institution's broad mandate, contribute to a deteriorating environment for the Public Defender to carry out its work effectively and independently. They called upon the Georgian Government and Parliament to uphold the international principles calling for the protection of institutions, such as the Public Defender, against intimidation, threats or any actions that may negatively impact on their independence and effectiveness.

TEMPORARY SPECIAL COMMISSION TO VERIFY POSSIBLE VIOLATION OF OATH BY UKRAINIAN COLLEAGUE

It was with great concern that the IOI has learned about developments at the Ukrainian Parliament regarding the establishment of a Temporary Special Commission to verify a possible violation of oath by the Commissioner for Human Rights in January 2022. The office of the Parliament Commissioner for Human Rights is an internationally accredited NHRI with A-status, which enjoys a very high regard globally. The establishment of such a temporary commission would have impacted on the institution's independence and standing, as well as the effective discharge of its mandates. The IOI therefore addressed a letter to the Speaker of Parliament, requesting Parliament to uphold the international principles for the protection of oversight bodies against intimidation, threats or other reprisals.

Eventually, the draft resolution to establish such a temporary commission was not supported by Members of Parliament. The IOI was delighted to hear of this outcome, which clearly confirmed the significance of the institution of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights and acknowledged the importance of independent and autonomous oversight bodies, such as this office.

IOI STATEMENT ON THE ESCALATING HUMAN RIGHTS CRISIS IN UKRAINE

Sadly, only two months later, the IOI had to issue another statement in relation to the Ukraine; this time concerning the escalating human rights crisis, which ensued due to the devastation brought to the region by the war. On 3 March 2022, the IOI expressed its deep concern for the plight of the civilian population in Ukraine. It condemned the use of force in settling international disputes and urged all parties involved to fully respect their international obligations. The statement further appealed for the immediate provision of emergency services and the development of appropriate and fully operational reception centres for refugees and displaced people. The IOI also offered its support to the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights, as well as Ombudsman colleagues in the countries neighbouring Ukraine in their work to safeguard the fundamental rights of refugees crossing their respective borders.

The IOI European Region also showed its support by sending a delegation of the Board of Directors of the European Region on a two-day visit to Hungary, responding to the invitation of the Hungarian Commissioner for Fundamental Rights. The delegation consisted of Greek Ombudsman and European President Andreas Pottakis and the Ombudsman of Slovenia, Mr. Peter Svetina, who met their host, Hungarian Ombudsman Ákos Kozma, at the border crossings between Hungary and Ukraine to get a first-hand impression of the ongoing crisis and the efforts of the Hungarian authorities to address the needs of the refugees fleeing Ukraine.

RESEARCH & PUBLICATIONS

IOI BEST PRACTICE PAPERS

The IOI published the 7th issue of its Best Practice Paper series in March 2022 with a paper on “Hybrid Anti-Corruption Ombuds Offices”. The IOI would like to thank the office of the Ombudsman of Malawi for drafting this paper, which will be especially useful for multi-mandate institutions. It includes expertise from offices that have incorporated anti-corruption functions into their core mandate. It highlights some of the strategies, which have been implemented by Ombudsman colleagues and brought successful results in the fight against corruption.

The IOI introduced the Best Practice Paper series with a view to providing guidance material on key features, which inform strong and independent control mechanisms, and to present and share best practices from Ombudsman offices around the world. The special feature of Best Practice Papers is that they draw directly from the experiences of Ombudsman institutions. So far, the series consists of seven issues, with new topics already in the making.

COMPARATIVE STUDY ON DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES AND THE ROLE OF OMBUDSMAN

The University of Applied Sciences Vienna (FH Campus Wien) is conducting a study on the role of Ombudsman institutions in the context of the growing digitalization of public services worldwide.

Dr. Julia Dahlvik, a socio-legal scholar at the University of Applied Sciences Vienna who is spearheading this project, contacted the IOI to request support and input from the wider IOI membership as a possibility to tap into the diverse pool of information IOI members can offer.

The study asks how the digitalization of public services is affecting (i) the work of Ombudsman institutions, (ii) citizens’ complaint behaviour, and (iii) the relation between citizens and Ombudsman institutions. It also looks to analyse the variations in different world regions and thus in different socio-political and cultural contexts. The impact of the digital transformation in public services on the work of Ombudsman institutions has rarely been analysed and this study aims to close this research gap. This is all the more relevant amidst the COVID-19 pandemic, which has increased digitalisation in many countries worldwide.

IOI members were very interested in participating in this study and they appreciated the possibility to provide input from the perspective of the Ombudsman’s daily work. The analysis and outcome of this study will be of great benefit to Ombudsman institutions worldwide and it will be made available to the wider IOI membership upon its publication.

IOI PROJECTS

NEW CORPORATE DESIGN SUCCESSFULLY LAUNCHED

In September 2021, the IOI launched its new and modernized corporate design to reflect the continuing growth and global outreach of the organization, as well as its ever-deepening relationship with other international organizations.

The new, distinct logo in the bright blue colour will make the IOI more recognizable and present in the minds of its members and partners alike. It is based on the IOI's initial letters, which are designed to portray a person with their arms stretched out in a gesture of protection. The overall circular design represents the global position and outreach of our organization.

With the launch of the new corporate design, the IOI introduced member badges in more than 50 languages, which are accessible in the member area of the IOI website. IOI members are invited to download the badge of their choice and to include it on their website, stationery, e-mail signatures or when and wherever they see fit. The IOI is pleased to see that many members are making use of these badges to show that they are "a member of the IOI". This is an important step forward to make the IOI and all its members more visible at the national and international level and we thank our members for their active cooperation and commitment.

UN WORKING GROUP

The UN Working Group of the IOI develops strategies to enhance the visibility of Ombudsman institutions at the UN level, raise awareness for the important work they contribute to the UN's human rights agenda, and aspires higher recognition of Ombudsman institutions by the UN.

The UN Working Group reconvened in a first meeting on 21 July 2021, to establish its membership and terms of reference. The group is chaired by IOI President Chris Field and has members from all six IOI regions. In its first meeting, the group identified its main goals and objectives for the period 2020-2024, which were then put into more concrete terms.

SECRETARY GENERAL'S PRELIMINARY TALKS WITH UN OFFICIALS

In November 2021, IOI Secretary General Werner Amon travelled to New York to have some preliminary meetings with different UN representatives to verify how the IOI could best enhance its visibility within the UN, identify possible partners for closer cooperation, and obtain information on how to seek an observer status at the UN General Assembly.

The Secretary General met UN Ombudsman Shireen Dodson from the United Nations Ombudsman and Mediation Services (UNOMS). Current and former employees can bring workplace concerns and questions to the Ombudsman to try to resolve disputes amicably and to avoid unnecessary litigation. Talks with Assistant Secretary-General Benjamin Gordon Robert Swanson, gave an opportunity to gain more insight into the work of the Office of Internal Oversight Services (OIOS) – the internal oversight body of the UN – as well as the complaint handling and investigation procedures in general. The OIOS assists the Secretary-General in fulfilling his oversight responsibilities in respect of the resources and staff of the organization through internal audits, inspections, and evaluation services.

A meeting with Director Craig Mokhiber from the New York Office of the UN High Commissioner for Human Rights (OHCHR) confirmed that a closer cooperation with the UN would be very welcome – in NY as well as in Geneva. In his talks with the Permanent Representative of Austria at the UN in Geneva, the Secretary General obtained more information on the possibility of applying for a permanent observer status at the UN General Assembly. Her expertise helped the UN Working Group to shape a more concrete roadmap on how to apply for such a status.

The Secretary General also met H.E. Volker Türk, then Under-Secretary-General for Policy in the Office of the United Nations Secretary-General at the UN Headquarters in New York. Mr. Türk discussed the so-called “Our Common Agenda” and saw possibilities for the IOI to contribute to an inclusive and networked multilateralism for sustainable development, considering that the IOI’s core mission is to connect and strengthen Ombudsman globally, which in itself is part of networked multilateralism on the rule of law, access to justice, and the promotion of accountable and inclusive public services.

IOI BECOMES “OTHER INTERNATIONAL INSTITUTION”

The Austrian Ministry for European and International Affairs upgraded the IOI’s status in accordance with the Austrian Act on Headquarter Locations (*Amtssitzgesetz*); i.e. the federal law to enhance Austria as a location for headquarters of international organizations. Since 1 January 2022, the IOI holds the privileged and beneficial status of an “other international institution”. This is an important step to strengthen the IOI’s role as an independent, international institution representing more than 200 Ombudsman institutions around the world and it will increase the IOI’s recognition as the authoritative body on Ombudsman matters significantly. With this new status, the IOI will be able to enhance its presence and standing at the international level. It is an essential step in driving forward some of the IOI’s key objectives, i.e. the general promotion of the Ombudsman concept at the international level, the support of colleagues around the world, and its general efforts to forge closer ties with the UN.

EXTERNAL RELATIONS & COOPERATION

MEMORANDUM OF UNDERSTANDING WITH UNITAR

During his travels to New York, the Secretary General also had very fruitful talks with Ambassador Marco Suazo, Head of Office of the United Nations Institute for Training and Research (UNITAR). UNITAR supports governmental, non-governmental and international organizations in enhancing their capacities by offering customized learning solutions that fit their respective needs. They offer a wide range of learning events through workshops, seminars, briefings, conferences, public lectures, side events and online courses.

UNITAR and the IOI signed a Memorandum of Understanding (MoU) in a virtual ceremony on 12 May 2022. By signing this MoU, both parties emphasise the high value of a closer cooperation and agree to utilize and leverage their existing resources and facilities for mutual benefit and to develop and implement joint activities. Such activities include training, research and capacity development activities to empower Ombudsman institutions, information campaigns to familiarize them with the UN, but also campaigns to raise awareness among UN bodies and members states, so they gain a better understanding of the Ombudsman concept.

IOI PARTICIPATION IN INTERNATIONAL EVENTS

SECRETARY GENERAL ATTENDS OMBUDSMAN CONFERENCE IN COLOMBIA

IOI Secretary General Werner Amon followed an invitation from the Ombudsman of Colombia to participate in an international Ombudsman conference on “*Migration and Refuge – Rights at Risk*”, which took place in Cartagena (Colombia) in October 2021. In different plenary sessions and round table discussions, delegates exchanged information and experiences around topics such as human trafficking, labour exploitation, mixed migratory flows with a specific focus on vulnerable groups, as well as the effects of climate change and changing economies. The Secretary General took the opportunity of this international event to present the IOI and its principles, services, as well as exchange experiences with colleagues and representatives from countries affected by migration flows.

IOI HOSTS SESSION AT EU FUNDAMENTAL RIGHTS FORUM 2021

At the annual Fundamental Rights Forum the IOI hosted an online session on “*An Ombudsman perspective on migration in Europe*”, which provided information about the work of Ombudsman institutions in the field of migration and asylum, presented the current challenges they face,

and showed how they seek to protect the rights of migrants and refugees in Europe and on the EU's external borders. The Ombudsman of Greece, the Basque Country (Spain), and the Netherlands, briefly summarised the key findings of reports on reception and registration, integration, protection services for unaccompanied minors, and return procedures. The session was moderated by the Croatian Ombudswoman Tena Šimonović Einwalter and speakers discussed the above-mentioned topics in more depth with an audience interested in the protection of the rights of asylum seekers, refugees and migrants. The Fundamental Rights Forum is a platform for dialogue about the most pressing human rights challenges in Europe, which is organized by the EU Fundamental Rights Agency (FRA) every year and was held as a hybrid event in Vienna in October 2021.

CAROA WEBINAR ON EFFECTIVE SMALL OMBUDSMAN OFFICES

IOI President Chris Field provided welcoming remarks to a webinar organized by the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) in November 2021, which tackled the question of *“How to be effective as a small Ombudsman institution”*. In his remarks, the President recognized and respected the powerful nature of small Ombudsman offices in the services they provide. No matter the size of an institution, it is, in its national or subnational context, a bulwark against the misuse of the power of the state against its citizens; a protector of the basic dignities and fundamental human rights of most vulnerable citizens; a promoter of the rule of law and democracy; and a proactive agent for change so that governments continue to serve its citizens in a fair, just and effective way. *“Where the significant powers of the institution of the Ombudsman are used with vision, with purpose and with passion, small institutions can be transformative in terms of their impact on government administration and service delivery, and ultimately, the lives of citizens,”* said President Field.

CONFERENCE OF FORUM FOR INSTITUTIONS SUPPORTING DEMOCRACY

The President and the Secretary General were invited by Adv. Busisiwe Mkhwebane, Public Protector of South Africa and Chair of the Forum for Institutions Supporting Democracy (FISD), to speak at the plenary session of the FISD inaugural Virtual Conference on Constitutional Democracy. In his keynote address, President Field underlined the importance of the Public Protector, and the other agencies who comprise the FISD, as key institutions in promoting and protecting the rule of law, good governance and democracy. Each institution is in its own right powerful, but together, when they intervene collaboratively, they represent an even more powerful force for fundamental honesty, transparency and integrity in the delivery of public service and the expenditure of taxpayer's money. In his opening remarks, the Secretary General praised the FISD's founding idea, which is to strengthen constitutional democracy in South Africa and ensure that democratic values are upheld and public administration is governed by these values and principles. In relation to the conference topic – *“The need for*

collaboration on the promotion of good governance and ethical leadership in responding to COVID-19 and corruption” – the Secretary General stressed the importance of collaboration, both at the national and international level.

UKRANIAN NETWORK OF INTEGRITY

President Field joined a panel discussion of the Ukrainian Network of Integrity and Compliance (UNIC), which tackled the issue of „Compliance as a necessary component of investment protection in Ukraine“ and was held as part of the Ukraine Business Integrity Month in November 2021. President Field discussed the role of the IOI and emphasized the fundamental importance of the rule of law and good governance in creating successful societies. He noted that productive economies improve the lives of all citizens and ensure greater means to provide support for the most vulnerable citizens. He further noted that it is vital that states ensure independence of Ombudsman institutions.

50TH ANNIVERSARY OF OMBUDSMAN OF ISRAEL

In December 2021, the Office of the State Comptroller and Ombudsman of Israel, in association with the IOI and the Association of Ombudsman of the Mediterranean (AOM), hosted an international conference on the theme „*Protecting the Rights of Older People in an Age of Longevity*“. The conference, which brought together delegates from 50 countries around the world, discussed the unique challenges of upholding and advancing the rights of older persons. Isaac Herzog, President of the State of Israel, opened the conference. IOI President Chris Field, AOM President Andreas Pottakis, and IOI Secretary General Werner Amon addressed the audience with keynote speeches. Dr. Esther Ben-Haim, Head of the Office of the Ombudsman, gave a lecture on the work of the Ombudsman in its 50 years of activity on the challenges facing older people and on the role of Ombudsman institutions in assisting elderly complainants. This was followed by an expert panel, which discussed a number of pressing issues relating to protecting and advancing the rights of older persons in general, and during the Covid-19 pandemic in particular.

XII VIRTUAL ASSEMBLY AND SEMINAR OF ILO

IOI President Field provided an opening address to the XII Virtual Assembly and Seminar of the Institute of Latin American Ombudsman (ILO), which focused on “*Human Rights and Transition: The Ombudsman and their contribution to the future*”. In his opening words, President Field thanked the ILO for the opportunity to participate in this important event. He further stressed that Latin American Ombudsman and Human Rights Defenders are admired around the world for their passionate defence of the rights of women, the protection of the environment and for the fundamental human rights of the most vulnerable citizens.

FORGING CLOSER TIES WITH FIO

IOI Executive Director Meinhard Friedl accepted an invitation from the Federation of Ibero-American Ombudsman (FIO) to attend the FIO Conference and General Assembly in the Dominican Republic in December 2021. He took the opportunity of this event to discuss possible ways of cooperation with the FIO with the newly elected President, Mr Pablo Ulloa, Ombudsman of the Dominican Republic.

This was a first step to forge closer ties with the new governing body of the FIO, which was followed by another meeting in the Dominican Republic between FIO President Ulloa and the Secretary General of the IOI in February 2022. In 2016, a Memorandum of Understanding (MoU) has been signed between the two organizations and Mr. Ulloa and Mr. Amon agreed that the MoU from 2016 has to be given more emphasis and new life. President Ulloa further confirmed that he will speak out on behalf of the IOI among the wider members of the FIO, to see if other institutions from the region would be interested in IOI membership. This is an essential step to strengthen the presence of the IOI in the Latin American Region.

SECRETARY GENERAL VISITS NEW OMBUDSWOMAN OF CROATIA

IOI Secretary General Amon paid a welcome visit to the Croatian Ombudswoman Tena Šimonović Einwalter, who took office in 2021. The Ombudsman institutions in Austria and Croatia maintain a regular bilateral exchange. In this meeting, the two colleagues spoke about the challenges faced by multi-mandated institutions; i.e. offices that hold other mandates in addition to the traditional Ombudsman mandate, as well as the challenges, which Ombudsman institutions face in the on-going pandemic. Making sure that citizens have unhindered access to public services has become one of the key objectives Ombudsman institutions had to deal with in these past two years of the pandemic.

ANNIVERSARY CELEBRATIONS OF AUSTRIAN OMBUDSMAN BOARD

IOI President Chris Field was invited to attend the festivities on the occasion of the Austrian Ombudsman Board's 45th anniversary. The President gave speeches at two events in the Austrian Parliament to celebrate the 10th anniversary of the AOB's mandate as the Austrian National Preventive Mechanism (NPM), as well as the 45th anniversary of the institution itself. As the Austrian Government has been providing the funding for the IOI General Secretariat in Vienna since 2009, President Field took the opportunity to meet with Mr. Karl Nehammer, Chancellor of the Republic of Austria, and Mr. Wolfgang Sobotka, President of the Austrian National Council. On the occasion of his visit in Austria, the President also awarded the first Golden Order of Merit to IOI Honorary Life Member Peter Tyndall, former IOI President and Ombudsman and Information Commissioner for Ireland.

IOI PRESIDENT MET AMBASSADORS AND OECD SECRETARY GENERAL IN FRANCE

IOI President Field met the Australian Ambassador to France, Her Excellency Gillian Bird, who has extensive senior Ambassadorial experience and very kindly offered thoughtful and helpful insight into the work that the IOI is currently undertaking with the United Nations.

Immediately following this meeting, President Field met Ambassador Brendan Pearson, Permanent Representative of Australia to the OECD, for very productive talks regarding the work of the IOI and the OECD. The President also met with the Secretary General of the OECD, Mr Mathias Cormann, to discuss the work of the IOI in supporting good governance and the rule of law through work on anti-corruption measures, integrity, transparency and good governance. This exchange will be followed by further work at senior officer level between the OECD and the IOI. It will also build on important work already undertaken by the OECD and the European Ombudsman (and informed by the IOI and its members) on *“The Role of Ombudsman Institutions in Open Government”*.

HUMAN RIGHTS COMMISSION MEXICO CITY PRESENTS ANNUAL REPORT

The President delivered a speech at the virtual presentation of the 2021 Annual Report of the Human Rights Commission of Mexico City. *“There can be no more critical matter to the success of our collective international efforts to protect human rights, than ensuring there are spaces for exchange and dissemination of information. Work internationally can only be successful when it is properly informed by work undertaken at a local level,”* said President Field. He further acknowledged the exceptional work of President Ramírez Hernández and the Commission for the citizens of Mexico City.

VISITS TO THE GENERAL SECRETARIAT

In October 2021, **EU Ombudsman** Emily O’Reilly took the opportunity of a stay in Vienna to meet the Secretary General at the premises of the Austrian Ombudsman Board. In this bilateral exchange, Ms. O’Reilly and Mr. Amon underlined the importance of Ombudsman networks such as the European Network of Ombudsman and the IOI. The Secretary General confirmed that the Austrian Ombudsman Board attaches great value to international exchange and cooperation. *“As the seat of the IOI General Secretariat, we are aware of the very important role we play as multiplier to ensure on-going cooperation with the global Ombudsman community,”* said Mr Amon.

In March 2022, the Secretary General welcomed then **Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights**, Ms Lyudmyla Denisova, to the Austrian Ombudsman Board in Vienna. Ms Denisova took the opportunity of this meeting to give account of the dramatic situation in

her country and the horrific human rights violations resulting from the acts of war. Together with her staff, the Commissioner continues to help people throughout the country, despite the difficult situation. She expressed her gratitude for the great sympathy that her office and Ukraine are receiving from Europe and the world. The Secretary General assured Commissioner Denisova of the IOI's fullest solidarity and support.

The **Ombudsman of Hungary**, Dr. Ákos Kozma, met the Secretary General in Vienna and informed him about the aid projects for Ukrainian refugees, which his office brought to life to help the large number of refugees from Ukraine. Ombudsman Kozma travelled to the border region with Ukraine to personally get an overview of the situation and reported about his impressions and the numerous offers of help that are being provided there. He arranged for the opening of a temporary office of the Commissioner for Fundamental Rights at the Záhony border crossing, where staff provide direct humanitarian assistance and offer legal advice.

IOI BOARD OF DIRECTORS

IOI BOARD HOLDS ANNUAL MEETING IN NEW YORK

After two years of online meetings due to the COVID-19 pandemic, the IOI Board of Directors was able to meet in person in New York in May 2022. Board members from all six regions attended the meeting. They discussed issues, projects and developments for the upcoming membership year and admitted new members from Africa, the Caribbean, Europe and North America.

A focus was given to UN-related projects, such as a report from the UN Working Group and a guest presentation from UN Ombudsman Shireen Dodson. The Board meeting also provided an opportunity to sign a Memorandum of Understanding (MoU) between the IOI and the United Nations Institute for Training and Research (UNITAR). „*The memorandum is a strong foundation upon which we can and will continue to learn from each other to provide the most informed and effective work for the communities we have the privilege to serve,*“ said IOI President Field on the occasion of the virtual signing ceremony.

ELECTION IOI 2ND VICE-PRESIDENT

In March 2022, IOI Voting members were invited to elect the 2nd Vice-President of the IOI. Two candidates were nominated for this election: Mr. Peter Boshier, Chief Ombudsman of New Zealand, and Mr. Gabriel Savino, Ombudsman of the Province of Santa Fe, Argentina. An electronic ballot was carried out by the General Secretariat, with a total of 100 Voting members participating in this ballot. Of these, 63 voted for Mr Boshier, 34 for Mr. Savino, and 3 for none of the candidates. The Secretary General congratulated Peter Boshier on his election, underlining the enormous commitment he had shown to the IOI in his role as APOR Regional President and his excellent contributions to the UN Working Group, which helped pave the IOI’s way forward as an internationally recognized organization.

Peter Boshier practiced as a lawyer in New Zealand before being appointed as a District Court Judge in 1988. During his time as a District Court Judge, he completed reviews of the New Zealand Family Court system and the Children Young Persons and Their Families Act. He was appointed as Chief Ombudsman of New Zealand in 2015; with a reappointment in 2020. He has overseen an expansion in the size and scope of his office and instituted a new framework for assessing, investigating and resolving complaints. Peter Boshier has served on the IOI Board since 2016 and was elected Regional President of the IOI’s Australasian & Pacific Region (APOR) in 2018; a role in which he has lead a review of the Region’s manual and by-laws.

CHANGE OF IOI SECRETARY GENERAL

Werner Amon resigned from his posts as Ombudsman of the Republic of Austria and consequently as IOI Secretary General due to a new professional opportunity in his home State of Styria (Austria) in July 2022. Despite the limitations caused by the COVID-19 pandemic and his shortened term as IOI Secretary General, Mr. Amon made an important contribution to strengthening the IOI's standing on the international level. He played a leading role in the IOI being granted the status of an "other international institution" under the Austrian Act on Headquarter Locations. Under his leadership, the IOI's cooperation and relations with international organisations and Ombudsman networks were further consolidated and the IOI was able to continuously grow its worldwide membership. Mr. Amon also achieved a substantive increase in the number of staff members at the IOI General Secretariat in Vienna and introduced a new, modern corporate identity for the IOI. *"The Secretary General's contribution to the IOI may date over a shorter period, but it has been nothing short of profound. His legacy will greatly enhance the IOI's place in the international community,"* said IOI President Field bidding farewell to Werner Amon.

On 1 August 2022, Ms. Gaby Schwarz took office as the new Secretary General of the International Ombudsman Institute (IOI). She was unanimously nominated for this role by the members of the Austrian Ombudsman Board pursuant to Article 20.1 of the IOI By-laws. Ms. Schwarz worked as a journalist in different positions at the Austrian public broadcaster ORF for 40 years. In November 2017, she became a Member of the Austrian Parliament. During this time, Ms. Schwarz acted as the deputy chairperson of the parliamentary club of the Austrian People's Party and the party's spokesperson on health and the media. On 11 July 2022, Gaby Schwarz was sworn in as Ombudsperson and member of the Austrian Ombudsman Board. In her role as Secretary General of the IOI, Ms. Schwarz is committed to fostering democracy, human rights and the rule of law, as well as strengthening Ombudsman institutions around the world. *"I am very much looking forward to taking on this important position and help shape the future of this important institution,"* said Gaby Schwarz upon her appointment.

ELECTIONS IN THE REGIONS

Due to the latest changes in the IOI By-laws, adopted during the IOI General Assembly in May 2021, Regions with 20 or more Voting members are entitled to elect four representatives to the IOI Board of Directors. As a consequence – and also due to the end of terms of some Directors – four of the IOI's six regions held elections to fill vacancies in the period under review.

AFRICAN REGION

The African Region of the IOI held elections to fill the vacant positions of two African Directors on the IOI Board of Directors as well as the Regional President. In a first election round, carried out in October 2021, the region elected Ms. Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo, Ombudsman of Angola, and Ms. Florence Kajuju, Ombudsman of Kenya, as the two new African Directors. In a second election round, carried out in November 2021, the region elected Ombudsman Kajuju as the new Regional President of IOI Africa. Ombudsman Araújo and Ombudsman Kajuju joined the other two African Directors, Ms. Busisiwe Mkhwebane, Public Protector of South Africa, and Ms. Caroline Sokoni, Public Protector of Zambia, who is also the Treasurer of the IOI.

ASIAN REGION

The IOI's Asian Region carried out an electronic ballot to fill two vacant positions on the IOI Board of Directors. Mr. Ajaz Ali Khan, Provincial Ombudsman Sindh (Pakistan), and Mr. Somsak Suwansujarit, Chief Ombudsman of Thailand, were elected as the new Asian Directors. Mr. Khan and

Mr. Suwansujarit joined Ms. Hyun-Heui Jeon, Chairperson of the Anti-Corruption & Civil Rights Commission (ACRC), South Korea, and Mr. Shahnawaz Tariq, Provincial Ombudsman Sindh for the Protection of Women against Harassment at the Workplace (Pakistan) to represent the Asian Region on the IOI Board. In another election round, Chief Ombudsman Suwansujarit was elected Regional President of the Asian Region.

AUSTRALASIA & PACIFIC REGION

When Peter Boshier was elected 2nd Vice-President of the IOI, he had to resign from the position of APOR Regional President (pursuant to Article 22.5 of the IOI By-laws). Victorian Ombudsman and APOR Director Deborah Glass agreed to step into this new role.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The Caribbean & Latin American Region of the IOI held elections to fill the vacant positions of two Latin American and one Caribbean Director on the IOI Board of Directors. In a first election round, carried out in October 2021, the region elected Ms. Nashieli Ramírez Hernández, President of the Human Rights Commission of Mexico City, and Mr. Gabriel Savino, Ombudsman of the Province of Santa Fe (Argentina), as the two new Latin American Directors. In a second election round, carried out in January 2022, the region elected Ms. Gwendolien Mossel, Ombudsman of Sint Maarten, as the new Caribbean Director. Together with Mr. Keursly Concincion, Ombudsman of Curaçao, the region is now fully represented. In a second

electronic ballot, the region elected Ms. Ramírez Hernández as the new Regional President of the Caribbean & Latin American Region.

EUROPEAN REGION

Two positions became vacant in the European Region at the end of 2021. At a meeting of the European Board, a decision was made that the two vacancies will be filled by the two Directors at the European level, Ms. Nino Lomjaria, Public Defender (Ombudsman) of Georgia, and Mr. Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Belgium. Pursuant to the European regional By-laws, the region elects seven Directors, five of which serve on the IOI Board of Directors and two as Directors at the European level. The region also held elections to fill the vacant positions of two Directors at the European level. Mr. Peter Svetina, Ombudsman of Slovenia, and Mr. Reinier Van Zutphen, National Ombudsman of the Netherlands, were elected as the two Directors at the European level. Furthermore, the National Ombudsman of the Netherlands will host the next IOI World Conference and General Assembly in The Hague in 2024. Pursuant to Article 11.1(d) of the IOI By-laws Ombudsman Van Zutphen is therefore also a member of the IOI Board of Directors.

FORMER IOI PRESIDENT AWARDED HONORARY LIFE MEMBERSHIP

The IOI Board of Directors approved by acclamation that Peter Tyndall is to be awarded IOI Honorary Life Membership. Mr. Tyndall was elected to the IOI Board as European Director in 2012. He held the position of European Regional President for one year, until he was elected 2nd Vice-President in 2014 and President two years later; a position he held until May 2021.

His contribution to the affairs of the IOI has been outstanding right from the beginning, when he took on the very important project of electoral reform and saw it through until its recent implementation. With this reform, all Voting members in good standing can now elect the Officers of the IOI (i.e. the President, the two Vice-Presidents and the Treasurer) by electronic means, thus making the IOI and the election of the Executive Committee as its core governing body more democratic and transparent in the future.

Throughout his career, Mr. Tyndall was highly committed to the Ombudsman concept and to promoting the IOI and its principles and services. He was dedicated to the establishment of internationally recognized standards for Ombudsman institutions and contributed significantly to the development of the Venice Principles. As Chair of the IOI's UN Working Group, he worked tirelessly to make sure that the Venice Principles were strongly endorsed in the amended version of the UN Resolution on the Ombudsman. Furthermore, Peter Tyndall hosted the 12th IOI World Conference and General Assembly and – together with his competent team – showed a high level of personal commitment, as well as great flexibility and readiness

for organizational change, when the COVID-19 pandemic forced the IOI to postpone the conference and hold these events instead in May 2021.

The exceptional leadership and the outstanding services, which Mr. Tyndall offered to the IOI throughout his term of office, have taken the IOI along a very successful path and ensured that it has become a respected international body. Mr. Tyndall has resigned from the office of the Ombudsman and Information Commissioner of Ireland on 31 December 2021.

IOI MOURNS PASSING OF VALUED MEMBERS OF THE IOI BOARD

FORMER SECRETARY GENERAL GÜNTHER KRÄUTER

In August 2021, the international Ombudsman community mourned the sudden and unexpected death of former IOI Secretary General and Austrian Ombudsman Günther Kräuter. Deeply valued by his peers, Mr. Kräuter served admirably in the position of Secretary General from 2013 to 2019. Described by colleagues as calm and moderating, his leadership enabled the IOI to move ever closer to its ideals as a truly global, human rights-based organization ensuring justice and fairness for all. Mr. Kräuter placed special emphasis on the protection of Ombudspersons under threat and always went the extra mile to ensure that Ombudsmen around the world stand together to face budget cuts, attacks, or political interference of any kind. The international Ombudsman community has lost one of its most dedicated members and expressed their heartfelt condolences to Mr. Kräuter's family and friends.

MÉDIATEUR OF SENEGAL MAÎTRE ALIOUNE BADARA CISSÉ

It was with great sadness that the IOI learned of the passing of Maître Alioune Badara Cissé, Ombudsman of Senegal, in September 2021. Mr. Cissé was passionately dedicated to the fight against maladministration, the promotion and protection of human rights and the strengthening of the office of the Médiateur de la République. From 2018 – 2020, Mr. Cissé held the position of a Director of the IOI's African Region. During this time, Ombudsman Cissé was a highly valued member of the IOI Board, whose wit and wisdom was greatly appreciated by his colleagues.

FORMER TUSCANY OMBUDSMAN LUCIA FRANCHINI

Ms. Lucia Franchini, former Ombudsman of Tuscany (Italy), passed away unexpectedly in January 2022. She was an outstanding Ombudsman, fully committed to the principles of a fair and transparent administration and passionately dedicated to upholding human rights and fundamental freedoms for the citizens in the region. She was a good supporter of the international Ombudsman community and the exchange and shared learning among

colleagues. Ms. Franchini was a highly valued member of the IOI Board of Directors and greatly respected by her colleagues for her open and friendly nature and her professional presence and guidance.

FINANCIAL MATTERS

Although the global situation was particularly challenging in 2021/2022, the IOI was able to carry out its activities in a stable financial setting. The Austrian Ombudsman Board (AOB) as the IOI's host continued to receive funds from the Austrian Government to operate the IOI General Secretariat and to finance international activities. The total cost incurred by the AOB in connection with its international activities was EUR 605,785. From this amount EUR 371,130 were used for staff costs, i.e. salaries, pension benefits and health insurance of four full-time employees and two interns; the rest – EUR 234,655 – was spent on the IOI's operating costs and further international projects. The amount required for international activities was significantly higher than in 2020/2021 because the number of employees in the IOI General Secretariat was increased and travelling and international exchange were intensified after the COVID-19-related break in the previous period.

The IOI receives massive support from the Austrian Government but its financial situation also depends on the payments made by IOI members. At the end of 2021/2022, the revenue generated from membership fees was EUR 156,301. The IOI General Secretariat administered the IOI's funds with utmost care. They were used exclusively for projects benefitting the IOI membership, not for office activities. All transactions were overseen by the Treasurer, authorized by the Executive Committee and brought to the attention of the Board of Directors.

CURRENT FINANCIAL SITUATION

At the beginning of the reporting period, the IOI's net assets amounted to 497,392 whereas they were at EUR 563,991 at the end of the reporting period on 30 June 2022. The IOI's funds were sufficient to continue building up reserves and to meet all obligations arising from projects planned by the IOI in 2021/2022 and previous periods:

Projects planned in 2021/2022 and previous projects	
Project	Obligation (in EUR)
2018/2019 IOI regional subsidies	10,316.00
2020/2021 IOI regional subsidies	36,902.00
2021/2022 IOI regional subsidies	20,773.00
NPM training for future NPMs	15,000.00
IOI World Conference Dublin (refund for delegates)	25,880.00
African research study	37,436.00
African research study - translation	20,000.00

Project	Obligation (in EUR)
IOI travel costs	10,000.00
IOI interpretation costs	15,000.00
ILO General Assembly and Seminar (partial absorption of interpretation costs)	2,000.00
Potential 2021/2022 IOI training initiative	20,000.00
Manchester Memorandum Seminar in London	4,000.00
IOI Annual Audit	3,400.00
Payment service provider - annual fee	70.00
Bank fees	2,500.00
TOTAL	223,277.00

MEMBERSHIP FEES

As stated above, the membership fees paid by Voting and non-voting members in 2021/2022 amounted to EUR 156,301. This was the second best result ever achieved by the IOI.

VOTING MEMBERS

At the end of June 2022, 157 Voting members, i.e. 75.5 per cent of this membership category, had paid the IOI membership fees. This calculation refers to the number of members the IOI had before the admission of new Voting members at the New York Board meeting in May 2022. The five ombudsman institutions admitted as new Voting members at this meeting will be billed for the first time in 2022/2023.

Membership fee payments by Region (Voting members)		
Region	in good standing	outstanding fees
Africa	19	14
Asia	19	6
Australasia & Pacific	17	1
Caribbean & Latin America	12	15
Europe	75	12
North America	15	3
TOTAL	157	51

NON-VOTING MEMBERS*

Approximately two-thirds of the IOI's non-voting members paid their membership fees in 2021/2022.

EXTERNAL AUDIT

IOI's auditor Mazars Austria Ltd. audited the IOI's books on 19 July 2022. In their report, Mazars Austria Ltd. confirm that *“all significant transactions have been properly recorded and the IOI's funds have been used according to the IOI By-laws.”*

*former associate and individual members

REPORTS FROM THE REGIONS*

AFRICAN REGION

PUBLIC PROTECTOR OF SOUTH AFRICA SUSPENDED FROM OFFICE

The region witnessed suspension of an Ombudsman and commencement of impeachment proceedings against an Ombudsman for the first time in its history. The region followed the developments with concern, noting the implications they may have for functional immunity from reprisals for investigative work done and the independence of Ombudsman institutions. While accepting that Ombudsman institutions were not beyond scrutiny and should be held to account, the Ombudspersons in the region urged the authorities in South Africa to adhere to due process.

10TH ANNIVERSARY OF THE OMBUDSMAN IN MOZAMBIQUE

The office of the Ombudsman of Mozambique celebrated 10 years of existence and service to the public as a defender of the rule of law, human rights and justice in public administration.

COLLABORATIVE EFFORTS AMONG OMBUDSMAN INSTITUTIONS

Several Memoranda of Understanding (MoUs) were signed for cooperation between Ombudsman offices in Africa. Particularly, the offices of the Ombudsman of Angola signed a memorandum with their Zambian counterpart. The Angolan Ombudsman also signed a cooperation agreement with the office of the Ombudsman of Mozambique. The MoUs are envisaged to facilitate a more robust and effective exchange of information and experiences for institutional strengthening.

AORC WEBINARS

The African Ombudsman Research Centre (AORC) – the training and research branch of the African Ombudsman and Mediators Association (AOMA) – offered webinars on a wide range of topics, with a view to strengthen the capacity of African Ombudsman institutions. In some of these webinars the AORC collaborated closely with the IOI (see also chapter on training of this report). Webinars within the reporting period included:

- Effective Investigation Strategies – Building Blocks, Methods and Tools
- Managing Evidence

*contributions submitted by respective Regional President and edited by IOI General Secretariat

- Seeking Higher Ground – Values and Ethics of the Ombudsman
- Complaint Handling
- AOMA, IOI and the Value of Being a Member
- Ethical, Transparent and Accountable Leadership
- Conflict Resolution and Management

ANNUAL MILITARY OMBUD SYMPOSIUM

A symposium was held virtually under the auspices of the Military Ombud of South Africa. The theme was “The Role of Ombud Institutions in Enhancing Democratic Oversight in the Civic-Military Relations: Its Use, Challenges and Implications.”

ASIAN REGION

The **Administrative Evaluation Bureau (AEB)** of the Ministry of Internal Affairs and Communications in Japan received a total of 120,047 cases, including 42,538 cases through Administrative Counsellors between April 2021 and March 2022. The number of new cases were fewer than in usual years as the COVID-19 pandemic has had a huge impact, particularly on face-to-face activities. The system of Administrative Counsellors celebrated its 60th anniversary. Administrative Counsellors are commissioned by the Minister of the MIC to work on a voluntary basis. They receive people’s requests, opinions and complaints relating to the central government. A ceremony was held in June 2022 to commemorate this anniversary and to acknowledge the important role these counsellors play in connecting the public and the government, deepening the understanding of the system, and promoting cooperation with local governments. At the ceremony, awards were given to counsellors with outstanding achievements. In addition, over 1,200 counsellors participated at 50 local venues around Japan, which were connected to the central ceremony through live streaming, and over 1,300 people watched it at home.

The **Anti-Corruption and Civil Rights Commission (ACRC)** of the Republic of Korea supports the establishment of local Ombudsman institutions in each region to resolve complaints of local residents and protect their rights and interests. Accordingly, 58 local governments have introduced and are operating local Ombudsman as of August 2021. ACRC dispatched a “*Mobile Shinmungo*” (Outreach Bus) to remote regions to address complaints of farming and fishing villages hit by the COVID-19 pandemic. By using this bus, the ACRC has been visiting vulnerable groups suffering from difficulties caused by the COVID-19 pandemic and vulnerable regions with limited access to administrative services. In December 2021, a revised draft of the “*Act on the Prevention of Corruption and the Establishment and Management of the*

Anti-corruption and Civil Rights Commission” passed the National Assembly. This Act enhances confidentiality, protection, and reward of corruption reporters. ACRC set to implement “*the Act on the Prevention of Conflict of Interest Related to Duties of Public Servants*” to which 2 million public officials in about 15,000 institutions are subject. Public officials subject to the Act should comply with their obligations to report conflict-of-interest situations they face while performing their duties. Furthermore, ACRC distributed guidelines for the “*Integrity and Ethics Compliance Program (K-CP)*” to public institutions in an effort to create a culture of integrity and ethics management in which public institutions minimize corruption risks in management. K-CP guidelines for private companies will also be developed by the end of 2022 to help improve integrity and ethical management among private companies.

In the period under review, the **Commission against Corruption (CCAC)** of the Macau S.A.R. filed a total of 201 cases for investigation. Along with the cases carried over from the previous year, 183 cases were concluded including 29 cases where the Ombudsman requested the relevant departments to follow up. In order to encourage residents to lodge real-name complaints or reports and strengthen their awareness of lodging complaints in a responsible manner, the CCAC took a series of measures in its promotion and education work and in the application of information technology to its complaint system. Moreover, rather than only solving the apparent problems, CCAC attached more importance to carrying out in-depth investigations into their causes, particularly the inadequacies of the administrative systems, the legality and rationality of the related administrative acts, and other deep-rooted problems. Taking advantage of the celebration of the 30th anniversary in favor of building a healthy society in Macao, several activities were carried out to promote integrity and honesty, thus continuing the CCAC committed to the construction of a culture of integrity in Macao S.A.R.

Instead of the traditional handling of lodged complaints, the **Ombudsman Azad Jammu and Kashmir** (Pakistan) put a specific focus on the following points: (i) mass awareness regarding the mandate of the Ombudsman; (ii) coordination amongst the regional and international Ombudsman offices through Ombudsman associations, such as FPO, IOI, AOA and OICOA; (iii) strengthening The Ombudsman Azad Jammu and Kashmir (AJK) by removing systematic flaws; and (iv) protection and safety of the most vulnerable groups of the society (children, women, elderly persons). The Ombudsman AJK visited the remote areas of the state. He held open courts and redressed the complaints with participation of the representatives of the various agencies. He also visited the conventional opinion makers of the remote areas to make them understand the mandate of the Ombudsman and teach their followers how they can benefit from the prompt and inexpensive justice system. In April 2022, the Ombudsman AJK hosted and chaired a meeting to commemorate the month of Child Abuse Prevention. It was attended by NGOs, representatives of the Private Schools Association, and a high level committee, in which police, secretaries to the government and officials of the Jail Administration are represented was formed for the protection of children and to prevent

cybercrimes against them. The Ombudsman AJK also promoted prompt/inexpensive justice and the concept of “*Justice at one’s door’s steps*”. The Ombudsman also encountered a repeal of two essential articles from the original Act of the Ombudsman Institution. Therefore, he invoked the assistance of the AJK government and appealed before the President of the Islamic Republic of Pakistan, who directed that a high level committee was formed by the government of AJK to resolve these issues.

Being the custodian of public interest the **Provincial Ombudsman Sindh** (Pakistan) keeps his focus on providing relief to complainants and redressing the cases of maladministration in government agencies. The Office accords high priority to hardship cases relating to marginalized sections of society, such as widows, children, pensioners and disabled persons and those below the poverty line. In 2021, the Office received 7113 complaints, these included complaints related to children, *suo-moto* cases, and cases requiring informal conciliation. The statistics demonstrate growth of the institution and public trust and confidence in the Ombudsman office. Besides redress of complaints, the statute empowers the Ombudsman to undertake research studies and to make policy recommendations to the government to improve grass-root level governance. The Ombudsman initiated two research studies with the financial support of the IOI’s regional subsidies programme: the study on the “*Issues of Girls Education in Sindh*” was carried out and its findings and recommendations were presented to the Chief Minister Sindh, who ordered to implement these recommendations as his “Directives”. This will ensure greater participation of girls/women and reduce gender imbalance in the field of education. Similarly, the Ombudsman signed a research agreement with the Research & Training Wing, Planning & Development Department, and the Government of Sindh to carry out a research study on “*Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar*”. The key objectives of this study are to analyze the nutrition-specific programs in the last five years, the dynamics of multi-dimensional factors hampering the substantial improvement of nutrition outcomes in Sindh, and to find effective and viable remedies thereof.

In the fiscal year of 2021, the **Ombudsman of Thailand (OMT)** received a total of 4,866 complaints while, during the reporting period of 2021/2022, the OMT received a total of 3,016 complaints. OMT’s decisions and recommendations to relevant State agencies were made on 2,675 (56.97 percent) of these complaints, especially those concerning revisions and amendment of laws, rules, regulations, orders or operative procedures that cause grievances or unfairness to people. The remaining 2,191 complaints (45.03 percent) are under investigation. The OMT also conducted a number of systemic problem-solving studies, namely assistance provided to the performance of medical professionals and public health personnel at all levels during the COVID-19 pandemic; land management in Thailand; the solving of public health problems of people and tourists in Ko Pha-Ngan; a study on the suitability of fee rates defined for water supply system installation; and the development of a maritime medical emergency system, according to the policy of „*Ombudsman enhances water safety*“ and the operation of Khao

Lak Medical Center, Phang Nga Province and the establishment of the Maritime Emergency Response Center (Andaman Hub Medical Network). In the fiscal year 2021, the OMT made five recommendations: to the Cabinet regarding state agencies that did not fulfill their duties in composing of an issue of plastic debris overflowing in the seas of Thailand; the children's lunch management programme; the prominent role of private electricity generation companies, granted by the Ministry of Energy, which resulted in a significant drop in the proportion of electricity generation by state-owned enterprises; the impacts from foreign-owned tourism businesses in Thailand; and the effective prevention and reduction of road accidents.

The **Ombudsman for Human Rights and Justice (PDHJ)** of the Democratic Republic of Timor-Leste carried out several activities in collaboration with the UN Human Rights Unit in Timor-Leste, the Civil Services Commission, the Anti-Corruption Commission, the Inspector General of State, the Association for Prevention of Torture (APT), and the Ministry of Justice. These activities include e.g. the development of a human rights training manual and human rights training for police and military officials, as well as a manual for prison guards and the dissemination of the Statute of the PDHJ to Public Servants. During the reporting period, the PDHJ received 180 complaints; 78 complaints with strong indication of human rights violations and 102 related to maladministration. All final reports and recommendations were submitted to the relevant institutions. During the COVID-19 pandemic (March 2020 - November 2021) the PDHJ monitored the implementation of the State of Emergency and submitted 19 reports with recommendations to the President of the Republic, the Government, the National Parliament and other public entities. Timor-Leste's Presidential Election took place in March 2022, with a second round in April 2022. The PDHJ is mandated to monitor the human rights situation and the application of good governance principles during the pre-electoral, electoral, and post-electoral phase. In general, the PDHJ maintains a close connection with institutions, organizations and other authorities with the aim of advancing policies and common practice and promote mutual collaboration on the national, regional and international level.

AUSTRALASIAN & PACIFIC REGION

After the pandemic-related events of the past two and a half years, elements of normality are returning for many APOR members. As international travel has resumed, regional cooperation and training has recommenced in-person, often for the first time since 2020. This has created opportunities to build relationships and share best practice. This also demonstrates that APOR remains a resilient and dynamic region for global Ombudsmanship.

In March 2022, Victorian Ombudsman Deborah Glass was appointed as the new APOR Regional President. Also in March, New Zealand Chief Ombudsman Peter Boshier was elected IOI 2nd Vice President. A key regional project completed this year was the review of the IOI APOR

Bylaws. A working group of APOR members from Australia (the Commonwealth Ombudsman, Victorian Ombudsman, and Ombudsman South Australia), Hong Kong, New Zealand, and Taiwan reviewed and updated the bylaws. This was an opportunity to modernise processes and enhance the purpose, principles and objectives of the bylaws to reflect the aspirations of the region.

The **Commonwealth Ombudsman** (Australia) welcomed Iain Anderson as the 11th Commonwealth Ombudsman. As the Commonwealth Ombudsman, Mr Anderson is also the ACT Ombudsman. During 2021–22, the Office released 44 publications, including 12 public reports and statements, in which it made 40 recommendations for improvement. In 2021–22 the Australian National Audit Office (ANAO) finalised a performance audit of the management of complaints by the Ombudsman and found that the office had fit for purpose arrangements to support the handling of complaints. As an oversight body, the Commonwealth Ombudsman embraces continuous improvement, and welcomed the insights provided by the audit. The office continued to deliver its partnership programs in Indonesia, Papua New Guinea, the Solomon Islands and Samoa through training and other targeted assistance.

The **Control Yuan (CY)** Taiwan received 13,934 complaints, issued 297 investigation reports, impeached 35 government officials, and proposed 92 corrective measures for administrative agencies in the 2021-22 year. Forty-eight percent of the investigation reports were related to human rights issues. CY's committees also completed seven systemic investigation research reports. Topics of systemic investigation research included the development and utilisation of water resources under extreme climates, as well as the effectiveness of government's engagement on green public transportation. Moreover, the CY celebrated and published the "90th Anniversary Special Issue" detailing with the long evolution of their Ombudsman system and the progress of defending human rights. The Chinese and English editions are available on CY's website for international societies to understand the CY's achievement of supervision and the status of human rights protection.

Mrs Niki Rattle, former Speaker of Parliament of the Cook Islands, was appointed as **Cook Island Ombudsman** in January 2022. She replaced former Ombudsman Noopii Tearea who retired in December 2021. Upon the reopening of the Cook Islands borders, the office welcomed New Zealand's Chief Ombudsman Peter Boshier and his international team where they provided mentoring and discussed areas for development. During this visit both Ombudsmen met with key stakeholders in government and civil society throughout Rarotonga to reinforce how the Ombudsman's roles and responsibilities relate to all participants. This visit assisted with increasing public engagement. Currently, the office continues with its efforts, which started in 2020, to amend legislation in order to establish a National Human Rights Institution.

The **Ombudsman Hong Kong** (China) received 4,934 complaints and 8,851 enquiries in the last reporting year. Including those brought forward, 5,032 cases were processed. Among the

2,739 concluded cases, 7.5% were related to COVID-19, including the granting of subsidies, quarantine arrangements and documents, and disruptions to public services. The Office conducted 92 full investigations and found 49 (53.3%) of them substantiated, partially substantiated or unsubstantiated but with other inadequacies found. Among the 2,432 inquiry cases concluded, inadequacies were found in 399 (16.4%); 99% of the 217 mediation cases were successful. Among the 93 concluded complaints on the Code on Access to Information, inadequacies were found in 30 cases (32%). Meanwhile, the office completed eight direct investigations and made a total of 139 recommendations, of which over 95% were accepted for implementation.

The **New South Wales Ombudsman** (Australia) received 24,874 contacts during the year, of which around 50% were formal (actionable) complaints. The Ombudsman tabled four special reports during the year, including a report on the use of machine technology (automation) in administrative decision-making. The Ombudsman also published a biennial report of the deaths of children during 2018 and 2019. New legislation was introduced that affects the Ombudsman's jurisdiction and will give the institution an own motion power to review on agencies' end-to-end complaint-handling systems, as well as a power to refer complaints back to an agency for investigation. The Ombudsman has also been given a new function of monitoring and reporting on a Mandatory Disease Testing regime, under which Police and other front-line officers exposed to blood or other bodily fluids of an assailant may require that person to undertake a blood-disease test. A new Public Interest Disclosures Act (whistleblower protection law) was also enacted to commence in 2023, with significantly expanded functions for the Ombudsman.

The 2021-22 year has been an extremely busy one for the **New Zealand Ombudsman**. The 7,321 Ombudsmen Act and official information complaints received over the year set a new record – up 31 percent on the year before - the highest volume ever received. The Ombudsman also published a number of significant opinions and self-initiated investigation reports and examined 62 places of detention in his OPCAT role. This year the Ombudsman welcomed the passage of the Protected Disclosures (Protection of Whistleblowers) Act 2022, which updates the law to better protect whistleblowers. The Ombudsman is also continuing a programme to increase the capability and responsiveness of his office dealing with complaints from children in care and to meet the challenge of his expanded jurisdiction in this area. The Ombudsman's work with fellow integrity agencies across the globe has continued apace. Ombudsman Peter Boshier was elected 2nd Vice President of the IOI, and has collaborated and engaged virtually this year with integrity agencies and Ombudsmen in 13 Asian and Pacific nations. The Ombudsman's international development and engagement team is providing education and advice, and a pilot version of an Ombudsman self-assessment tool to benchmark against international standards has been completed.

Peter Shoyer, **Northern Territory Ombudsman** (Australia), was appointed to two new roles. The first was Principal Officer of the Northern Territory (NT) Judicial Commission, which handles complaints about the behaviour or capacity of judicial officers and tribunal members. The second was Interim NT National Preventive Mechanism for the Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (OPCAT). In addition to dealing with a wide range of complaints concerning COVID-19 requirements and restrictions, the Ombudsman focused on justice issues, predominantly involving police and correctional services agencies. Own initiative investigations into police utilisation of body worn video and police use of spit hoods and restraint chairs were also progressed. In total, 2,406 approaches were received in 2021/22.

The **Ombudsman Commission** has continued in its work to advocate for the people of Papua New Guinea. The Commission's focus on early resolution and promoting human rights prompted the Chief Ombudsman and a team from the Commission to visit three provinces to address complaints of overcrowding and deteriorating accommodation in facilities such as police holding cells and prisons. The approach was to garner the support of the elected leaders within the provinces to take ownership of the issues of the Police and Correctional Services stationed in their provinces or districts, and assist them to address some of these issues, which was achieved through the commitment of regional funds to support this vital infrastructure.

This year marked the 20th anniversary of the Ombudsman Act 2001, which extended the functions of the **Queensland Ombudsman** (Australia) to improving the quality of administrative practices and procedures. The office analysed their public reports since 2001 and identified that the most common causes of problems were policies and procedures, performance monitoring, information and records management, workforce capacity and communication. The office continue to innovate the ways in which they provide help to other agencies. 2021-22 highlights include more online training, which improved service accessibility to officers across Queensland; a Good Decisions short video and checklist as quick, free resources; and the Complaints Handlers Network, which provides officers with a collaborative platform for improving complaint handling practice. The wide range of agencies and issues investigated by the Ombudsman is reflected in the Casebook 2022.

For three weeks (January, March and April 2022), Samoa went into lockdown in response to the spread of COVID-19. As a precautionary measure, **Ombudsman of Samoa** staff rotated on a work-from-home roster to limit the infection rate whilst continuing its work. Much of the work had to be conducted online and through phone calls; it was a struggle given that most complaints are still received in person. During this period, the Ombudsman received 103 complaints, 41 of which were complaints from its Ombudsman Complaint Boxes in prisons. The majority of complaints were against disciplinary forces for prison, related concerns, and poor

service. During this period, a significant number of complaints were against private entities for employment related matters. The Ombudsman continues its Proactive Ombudsmanship Rollout, with its Phase 2 to be completed in September 2022.

The **Solomon Islands Ombudsman** Mr Fredrick Fakarii was reappointed for a second five-year term in June 2022.

The **South Australian Ombudsman** received 5,062 complaints about state and local government agencies (an increase of 32% on the previous year) and finalised 4,948 complaints over the reporting period. Formal investigations were completed in 23 cases, with a total of 33 recommendations made to improve public administration. The majority of these investigations dealt with administrative failures within local councils or breaches of the Code of Conduct for council members. Legislative amendments in October 2021 extended the Ombudsman's jurisdiction to cover misconduct and maladministration in public administration by public officers including Ministers and members of parliament. In his capacity as an external reviewer of agencies' Freedom of Information decisions, the Ombudsman received 378 applications for external review and completed 423 (thereby reducing a backlog that had carried over from the previous year).

The **Tasmanian Ombudsman** (Australia) had most staff back in the office on a normal basis after remote working during the COVID-19 pandemic. There was a 27% increase in complaint numbers this year, with a noticeable number relating to COVID-19 measures, such as the Public Health Hotline and hotel quarantine. There has been an increase in the numbers of public interest disclosures, both those being made directly to the Ombudsman's office, as well as straight to public bodies. The selection process for a Deputy Ombudsman was commenced but not completed during the year. There has been no Deputy for many years and it is hoped that the position will contribute greatly to the high level management of the office as a whole.

The **Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman** (Australia) released its Corporate Plan 2022-25, setting out its vision, purpose, key activities and strategic priorities over the next years. The office also released reports into the Australian Taxation Office's (ATO) administration of its COVID support programme for employers, the ATO's effectiveness in advising taxpayers of their rights to complain about, request reviews of and appeal decisions made by the ATO. The Taxation Ombudsman also commenced investigations into the ATO's management of objections to its decision-making, the Commissioner of Taxation's exercise of General Powers of Administration and the Commissioner's remedial powers to exercise discretion under Australian tax law.

The office of the **Ombudsman Tonga** has achieved major milestones in advocating for good governance when celebrating its 20th Anniversary in August 2021. A special programme marked key achievements in recognising the Constitutional protection of the Ombudsman that became law on 11 August 2021. It recognises the Ombudsman as a Constitutional appointment

enshrined in the Constitution and the independence of the office. Tonga also acknowledged its international alliances and networking with other Ombudsman offices in the Pacific and worldwide. Events included church services, a sonata, a vivace mini-music festival, the publication of milestones of good governance in Tonga, a documentary highlighting Tonga's first monarch, King Tupou I's nation building of modern Tonga, and the opening of a second branch in Vava'u, Tonga's second largest island.

The **Victorian Ombudsman** (Australia) saw another increase in jurisdictional complaints received, up almost 5% on last year to a record 18,877. Over 91% of the complaints were dealt with within 30 days and nearly 3,000 engaged human rights. Like last year, the Ombudsman received many complaints about COVID-19 restrictions and public health orders – lockdowns, border closures, restricted freedoms and compulsory mask-wearing. In this regard, the Ombudsman investigated the Department of Health's decision-making when state borders were closed, preventing thousands of people from returning home. The Ombudsman's new conciliation function has been delivering productive outcomes for complainants and agencies alike, with overwhelmingly positive feedback from both. The office also carried out its first review of agency complaint handling, also to positive feedback. In other firsts, the Ombudsman is now trialling a range of digital channels including Webchat and SMS to improve communication and engagement, and to make the office more accessible than ever. Public interest (whistleblower) complaints continued unabated, although the number of formal investigations reduced, as more of these matters were concluded efficiently using less formal enquiry powers.

The **Western Australian Ombudsman** received 2,333 complaints in the 2021-22 financial year; 97% of which were resolved within three months. For the fifteenth consecutive year, 100% of the Ombudsman's recommendations were accepted. The office tabled two reports in Parliament, an investigation into the Office of the Public Advocate's role in notifying families of death and a report on the steps taken to give effect to the recommendations arising from preventing suicide by children and young people in 2020. The office undertook work on the commencement of three major jurisdictions, including a reportable conduct scheme.

The **Vanuatu Ombudsman** released five investigation reports over the 2021-22 period. The investigations were conducted under both the Ombudsman's Good Governance and Leadership Code jurisdictions and made a number of findings and recommendations concerning both public-sector administration and the conduct of leaders. The Ombudsman also continued his promotion of the Leadership Code Act throughout Vanuatu and strengthened relationships with key stakeholders including the Public Service Commission.

CARIBBEAN & LATIN AMERICAN REGION

The **Human Rights Commission in Mexico City (CDHCM)** elaborated 21 input documents for international human rights organizations. Examples include the “*Contribución sobre las buenas prácticas y desafíos que enfrentan los Estados en el uso de las Directrices sobre la puesta en práctica efectiva del derecho a participar en la Vida Pública*” (Contribution on good practices and challenges faced by States in the use of the Guidelines on the effective implementation of the right to participate in public affairs) with the UN High Commissioner for Human Rights, and “*Derechos de las personas con discapacidad e inteligencia artificial*” (Artificial intelligence and the rights of persons with disabilities) with the Special Rapporteur on the Rights of Persons with Disabilities. The 1st National Meeting of Women Heads of Public Human Rights Organizations was held at the premises of the CDHCM, with the aim of women leaders in Mexico sharing their experiences, visions and proposals. In March 2022, CDHCM President Nashieli Ramírez was interviewed by Julia Dahlvik, a socio-legal scholar from the University of Applied Sciences Vienna, as part of a comparative study on the role of ombudsman institutions in the context of digitalization of public services worldwide, within the scope of the IOI’s work. Following the departure of the Regional President of the Caribbean & Latin American Region, Raúl Lamberto, President Nashieli Ramírez Hernández applied for the vacancy and took office as Regional President in May 2022. She attended the IOI Board of Directors meeting in New York City, USA, and chaired the Caribbean & Latin American Regional Directors’ Meeting. She also followed up on the actions taken by the members of the Caribbean & Latin American Region with regard to the process of requesting recognition of the IOI as a permanent observer at the UN General Assembly. Likewise, the current situation in the Dominican Republic and Haiti was followed up and communication channels have been established with colleagues in these countries to address the needs of migrants of Haitian origin living in the Dominican Republic.

Mexico’s **National Human Rights Commission (CNDH)** has been addressing various issues of concern, such as the protection of human rights advocates and journalists, people subject to mobility, migration and forced internal displacement, and cases relating to forced disappearance. Links with national and international civil society organizations have been strengthened. These activities included a course with the IDHEAS organization on the forced disappearance of persons, as well as workshops on the Istanbul Protocol and a course on the Méndez Principles with the Association for Prevention of Torture (APT) and public human rights organizations in the south of the country. The National Mechanism to Prevent Torture and the Monitoring Mechanism for the Convention on the Rights of Persons with Disabilities were strengthened, and various cooperation agreements were signed with national institutions such as the Guatemalan Human Rights Ombudsman to address issues such as gender violence and the care of migrants. Two publications were produced on the standardized protocol for the search for missing persons, plus one publication on Mexico’s commitments to the international protection of children’s rights, as well as other outreach materials such as

the “*Cartilla de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores*” (Human Rights of Older Adults booklet). Among the National Commission’s achievements was the formation of the Ad Honorem Technical Advisory Group, which aims to lead studies, analyses and proposals on issues concerning the protection, defence, promotion and dissemination of human rights. There was strong participation in drafting regional positions on priority issues on the human rights agenda, through the Americas Network of the National Human Rights Institutions (RINDHCA) and collaboration with various national institutions through the Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI).

The **Ombudsman of the Province of Santa Fe** (Argentina) tackled numerous issues and problems. Examples included health and disability; environment, pollution and environmental damage; social rights; consumers and users of goods and services; assistance for victims of sexual abuse, gender violence, domestic and institutional mistreatment of the elderly; domestic public services and local services such as water, gas, electricity and services provided by municipalities and communes; identity and citizenship; mediation, facilitation and other alternative means of dispute resolution; plus children and adolescents. In terms of projects carried out, all Ombudsman staff were trained in National Law 27.499 on “*Capacitación Obligatoria en Género para todas las personas que integren los tres Poderes del Estado*” (Mandatory Training on Gender Matters to all People that Integrate the Three Estate Powers). In addition, the Ombudsman was the operational base for the NASA Space Apps Challenge and organized the International Mediation Congress “Addressing Conflict in the Global Agenda”. Among the Ombudsman’s achievements, priority was given to the protection of citizens’ rights in the context of the COVID-19 pandemic. The Ombudsman strengthened its physical presence by opening new offices with a view to bringing its services closer to citizens. For the first time, it now has a presence in each of the 19 departments in the province of Santa Fe. In addition, it forged ahead with digital transformation to build a culture of continuous adaptation to change, and boosted close contact with citizens by hosting more than 60 Zoom meetings and webinars. Proposals were drafted for cross-cutting and integrated practices in environmental protection and the fight against climate change. The Ombudsman also addressed the conservation of historical and cultural heritage (e.g. urban surveys of buildings, squares, statues and monuments) and set up its own *Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo* (Institute for Training and Innovation in Public Administration). The purpose of the Institute is to develop and promote the training, updating and improvement of human resources working within the State with respect to gender and rights, public innovation and institutional agility.

The **Ombudsman of Sint Maarten** was quite active during the period covered by this report. In 2021, 359 complaints were filed; 66 of which resulted in investigations. Much emphasis was placed on the Ministry of Public Housing, Spatial Planning, and Environment that has been underperforming for the past years. Fifty percent (50%) of the complaints in 2021 were

filed against this ministry. In this regard, two letters of concern were issued to the minister in question whereby the Ombudsman expressed her concerns about the organization and functioning of the ministry. Two systemic (own motion) investigations were completed and another initiated. The concluded investigations were regarding the tendering process for the collection of waste, and the procurement procedure of the social health insurance provider in connection with the selection of medical aid equipment. The own motion investigation, that was initiated, regarded the decision of the aforementioned minister to (re)allocate parcels of land without honoring the existing project in the same area. The Ombudsman noted in her correspondence with the minister that the standard of legal certainty is essential in any state of law and it requires legitimate expectations to be honored by government.

As in previous years, one of the main activities of the **Ombudsman of Curaçao** was to inform stakeholders about the constitutional tasks it fulfils. Providing information contributes to strengthening the democratic legitimacy of the institute, which also increases its effectiveness. The Ombudsman actively provided information to the government and other interested parties. This information was provided in various ways, such as conducting personal conversations, organizing roundtables, or giving training courses and presentations. The institute also regularly gave media interviews on relevant and current topics. Various formal investigations were carried out into, among other things, government management of long leases. In addition to the formal investigations that were carried out, the Ombudsman also wrote several letters to the government and Parliament expressing concerns on a variety of issues, such as the existing and growing poverty on the island and the lack of adequate social legislation on housing.

EUROPEAN REGION

Two new members were elected to the Board of Directors of the European Region to fill the respective vacancies that emerged. In particular, in October 2021, Elysabeth Rynning left office as Parliamentary Ombudsman of Sweden and in January 2022, Peter Tyndall left office as Ombudsman of Ireland, causing two vacancies in the IOI World Board. Electronic ballots were held to fill said vacancies in the Board of Directors of the European Region. The first electronic ballot was held in December 2021 and a total of 39 voting members in good standing cast their votes for the sole candidate, the Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia, Peter Svetina. Consequently, Mr Svetina was elected to the Board of Directors of the European Region. The second electronic ballot was held in March 2022 and a total of 50 voting members in good standing cast their votes with the following outcome:

- Reinier van Zutphen (National Ombudsman, The Netherlands), 28 votes
- Ákos Kozma (High Commissioner for Human Rights, Hungary), 18 votes
- Matanyahu Englman (State Comptroller and Ombudsman, Israel), 4 votes

Consequently, Reinier van Zutphen was elected to the Board of Directors of the European Region. Meanwhile, the Board of Directors of the European Region decided on 8 November 2021 that its members, the Public Defender (Ombudsman) of Georgia, Nino Lomjaria, and the Mediator of Wallonia and the Federation Wallonia-Brussels, Marc Bertrand, will fill the respective vacancies at the IOI World Board. Furthermore, the Board of Directors of the European Region elected the Parliamentary and Health Service Ombudsman of the United Kingdom, Rob Behrens, as Vice President of the IOI's European Region in November 2021.

European Board of Directors meetings were held on 8 November 2021 in Manchester (UK), on 7 April 2022 (online), on 10 May 2022 in New York (USA), and on 25 May 2022 in Athens (Greece). The General Assembly of the IOI's European Region was held on 26 May 2022, in Sounio, Greece.

The European Region of the IOI welcomed three new members, the High Commissioner for the Protection of Rights, Liberties and for Mediation of the Principality of Monaco, the Brussels Mediator (Belgium), and the Ombudsman of the Region of Lazio (Italy).

A conference of the European Region titled "*Ombudsman reloaded: Mandate and operational framework in a post-modern era*" was held on 27 May 2022, in Athens, Greece following the IOI European Region Assembly. The conference focused on three themes: the Ombudsman as a human rights institution, the use of new technologies, and reaching out to people.

An online roundtable meeting titled "*From Manchester to Athens*" on the developments concerning the Manchester Memorandum was organised by the Parliamentary and Health Service Ombudsman of the United Kingdom in February 2022.

An international online conference on "*Advancing the rights of the elderly in an age of longevity*" was organised by the State Comptroller and Ombudsman of Israel in December 2021, on the occasion of the 50th anniversary of the office. The conference discussed the challenges facing Ombudsman institutions across the world relating to this issue.

A working seminar on the "*Manchester Memorandum and development of Ombudsman professional practice*" was organised in Manchester in November 2021 by the Parliamentary and Health Service Ombudsman of the United Kingdom. The working seminar focused on four themes: the development of a peer review mechanism in the context of the Venice principles; the development of a professional competency framework for national Ombudsman officers; the strategies available for reaching vulnerable and marginalised citizens; and branding and the term "Ombudsman".

A webinar on “*Right to education of persons with disabilities during the COVID-19 pandemic*” was organised by the Public Defender (Ombudsman) of Georgia in November 2021. During the webinar speakers from National Human Rights Institutions and organisations working on the rights of persons with disabilities had the opportunity to exchange experiences, best practices and methodology for providing high quality inclusive education during the pandemic.

A delegation of the Board of Directors of the European Region, headed by Regional President and Ombudsman of Greece, Andreas Pottakis, and Board member and Ombudsman of Slovenia, Peter Svetina, visited Hungary in March 2022. The delegation travelled to border crossings between Hungary and Ukraine to get a first-hand experience of the crisis and the efforts to address the needs of the refugees fleeing the war in Ukraine.

NORTH AMERICAN REGION

The office of the **Alberta Ombudsman** (Canada) continued to fulfil its mandate throughout the pandemic. In its 2020-2021 Annual Report, it noted that new cases had declined in the first pandemic year by 12%. However, statistics for 2021-2022 showed a 5% increase in investigations over the previous year. In concert with two other provinces, Alberta presented their work to protect people with mental illness at the last IOI World Conference. Since then, Alberta’s government has positively responded to the Ombudsman’s recommendations. A report on an own-motion investigation into Alberta’s Emergency Isolation Support Program found that administrators did well to get the program running on short notice, but adequate consideration was not given to how clients could ask for a review of decisions affecting them and how those reviews would take place. The cost of the program was reported to be in excess of \$108 million and the Ombudsman’s investigation resulted in seven recommendations and two observations for improving future emergency benefit programs. The office also undertook initiatives to build relationships with Indigenous people this year and will expand on these efforts going forward.

The office of the **British Columbia (B.C.) Ombudsperson** (Canada), helmed by Ombudsperson Jay Chalke, released five public reports and two investigative updates. Public report investigation topics included examining the use of prolonged separate confinement in youth custody, the case of a vulnerable woman, whose home was unfairly sold in a municipal tax sale auction, an injured worker’s inadequate compensation, the use of artificial intelligence in decision-making by public bodies, and a report highlighting the importance of ensuring federal benefits paid to the province are passed on to the caregivers of children with disabilities. The office completed Phase One of its Indigenous Community Services Plan and initiated its Pathfinder Program, working with five engagement specialists who will work directly with Indigenous people to raise awareness and bring complaints to the office. The Ombudsperson’s

mandate under the Public Interest Disclosure Act expanded and the Ombudsman created a number of training resources including an online course outlining reporting and investigative processes.

The Office of the **Ombudsman of the City of Laval** (Canada) underwent a transition with the arrival of Ombudsman Nathalie Blais in early 2021. Statistics show a decrease in the number of complaints, which can be explained by the context of the COVID-19 pandemic. Furthermore, some complaint resolutions were delayed because of the absence of an Ombudsman. Reducing these delays will be the main challenge of the office. To achieve this, the Ombudsman intends to implement fixed resolution timeframes to reduce delays for citizens who raise concerns, as well as work to maintain open communications with different services available across the City. The office also launched its new website, with an online complaint form and tools to raise awareness of its services and improve accessibility for the citizens.

Under the leadership of Jill Perron, the **Manitoba Ombudsman** (Canada) provided fairness and privacy protection guidance on the government's pandemic-related initiatives. Amendments to Manitoba's access and privacy legislation expanded the role of the Ombudsman to include mandatory privacy breach reporting responsibilities. The Ombudsman released a systemic investigation report into a privacy breach of personal health information that affected 8,900 children receiving services from the *Children's disABILITY Services* program of Manitoba Families. The Ombudsman also released other investigation reports, including about enforcement of the Voluntary Self-Exclusion program, a program where individuals can opt out of gambling in local casinos, as well as a special 50th anniversary report.

The **Ombudsman of Montréal** (Canada), Nadine Mailloux, released an investigation report entitled *Don't Look the Other Way*, regarding the complex situation of homelessness among Indigenous persons in the Milton-Parc area. The investigation was launched after complaints were filed by residents regarding serious concerns about the degradation, health and safety of their neighbourhood. The purpose of the investigation was not only to suggest possible solutions, but also to examine the broader issue of Montréal's responsibilities with regard to Indigenous, and notably Inuit, persons experiencing homelessness. The Ombudsman issued five recommendations focused on improving housing resources. Moreover, given the inadequate involvement of certain partners in the health and social services network, the Ombudsman shared her concerns with the Protecteur du Citoyen, who agreed to open an investigation.

Since the appointment of the **Ombud for New Brunswick** (Canada), Marie-France Pelletier, in January 2022, the office has undertaken the development of new vision, mission, and value statements and is looking forward to implementing its new strategic priorities, including process improvements and enhanced communications to the public. In the past year, the office received an increasing number of complaints, most notably with respect to conflict of interest

matters, the use of closed meeting provisions, and situations where council dynamics have become difficult for individual members. The Office also investigated workplace harassment complaints, which led to recommendations for more robust processes to investigate complaints and enhanced training for employees to ensure that procedural steps are followed. The office initiated reviews following complaints from provincial inmates about use of force by correctional officers, which allowed the Ombud to highlight areas of concerns and promote best practices, such as the importance of using effective communication techniques to de-escalate situations.

The office of the **Citizens' Representative in Newfoundland and Labrador** (Canada), under the leadership of Bradley Moss, saw an 18% increase in complaints received during the 2021-2022 fiscal year. During this year, the office has navigated some changes to create efficiencies in internal processes and more equitable treatment for citizens. The Citizens' Representative worked collaboratively with the Regional Health Authority, which has been on the receiving end of the transition of medical services within adult corrections provincially, from the Department of Justice and Public Safety. This collaboration solidified a seamless complaint mechanism for inmates accessing medical services. Likewise, the office was able to contribute current and past evidence to ensure optimal fairness to inmates in this regard. The office also collaborated with the Privileges and Elections Committee of the House of Assembly in relation to the Harassment-Free Workplace Policy against its Members by reporting a refusal of a party to an investigation to sign a confidentiality agreement.

Northwest Territories Ombud (Canada), Collette Langlois, released her first three special investigation reports on: *A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs*; *Taxation without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation*; and *Miscommunication, Missed Opportunities: Fairness in Business Assistance Programs*. The reports included a total of 24 recommendations, all of which were accepted by the concerned authorities. The Ombud also launched her first own-motion investigation. Complaints increased by approximately 5% over the previous year, despite limited advertising and outreach activities.

After 43 years of public service, **Nova Scotia Ombudsman** (Canada) William Smith announced his intention to retire. Appointed in 2016, he has overseen the administration and investigation of more than 12,000 files. During his time as Ombudsman, he has served on the board of directors of the Forum of Canadian Ombudsman, as Treasurer of the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman and for a one-year term as its President. This past year, the office handled 1,951 complaints, inquiries, and youth contacts, resolving 1,436 matters handled at the intake and assessment stage, and 357 at the administrative review investigation stage. The Ombudsman issued 21 formal recommendations arising from investigations, and saw long-standing recommendations regarding a child death review structure implemented.

Requirements for reviews of deaths of children in provincial care were enshrined in law and regulation in 2021. The office celebrated its 50th anniversary in 2021.

In its 2020-2021 Annual Report, the office of the [Commissioner of Official Languages](#) (Canada) provided an overview of the current state of official languages, and presented solutions to help the federal government meet its language obligations, especially in emergency situations such as the COVID-19 pandemic, which highlighted systemic problems within federal organizations. These organizations experienced problems establishing the proper language requirements, preventing them from providing effective services in both official languages. The report also notes that federal public servants do not always feel comfortable using the non-predominant official language at work. The Commissioner also completed the first exercise of the *Official Languages Maturity Model*, a self-assessment and planning tool for federal institutions, which is being implemented with the support of the Commissioner. Thirteen federal institutions have embarked on this exercise, and nearly all of them have developed progress plans to better integrate official languages into their decision-making and business processes.

The office of the [Ombudsman Ontario](#) (Canada) continued to work remotely and effectively through the COVID-19 pandemic, handling more than 25,000 complaints. Ombudsman Dubé released an investigative report about the closure of two youth justice facilities, which disproportionately impacted Indigenous youth in those regions. Government committed to implementing all 16 recommendations, including improving the transparency of planning and implementation of such closures in future. Investigations into the government's oversight of long-term care homes during the COVID-19 pandemic, and delays for hearings and decisions at the Landlord and Tenant Board are expected to be completed later this year. The office also dealt with a record number of complaints about municipal closed meetings and made recommendations to improve accessibility of both in-person and virtual meetings. French Language Services Commissioner Kelly Burke released her second Annual Report, exploring the 351 complaints handled by her unit and presenting a new tool to measure the effectiveness of services in French. She also released her first investigative report examining how Laurentian University and two ministries neglected their obligations to protect French language programs from cuts during the university's financial restructuring process.

In 2021/2022, the [Quebec Ombudsman](#) (Canada) handled more than 20,400 requests for services and published three investigation reports. The first report looks at the mechanisms for accessing accommodation for the elderly and the many obstacles that seniors face in finding an appropriate public residential resource. It also published its final report on the management of COVID-19 during the first wave of the pandemic in residential and long-term care centres (CHSLDs). Based on the testimony of authorities and experts, the document highlights the major shortcomings that led to multiple outbreaks, disrupted care and many deaths in these living environments. Lastly, it published a report on the deficiencies in the

public student financial assistance system. Among other things, the report underlined the lack of information given to students. It should be noted that Ombudswoman Marie Rinfret was elected President of the Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF). On 27 March 2022, Marc-André Dowd succeeded her as Ombudsman and as President of the AOMF.

During 2021, **Ombudsman Saskatchewan** (Canada) received 3,811 complaints, 2,825 of which were within jurisdiction and 431 of which were related to the COVID-19 pandemic. While many types of complaints decreased in 2020 during the first year of the pandemic, overall numbers returned to previous levels in 2021. Long-term care was an important theme, with the completion of three investigations in this sector, including *Caring in Crisis*, an investigation into the response to a COVID-19 outbreak at the Extendicare Parkside special-care home. In addition, the office received 24 inquiries and six disclosures of alleged wrongdoing or complaints of reprisal under the Public Interest Disclosure Act. In May 2022, Ombudsman McFadyen retired. Sharon H. Pratchler became Saskatchewan's new Ombudsman and Public Interest Disclosure Commissioner then.

The office of the **Ombudsman Toronto** (Canada) welcomed its new Ombudsman, Kwame Addo, in August 2021. Last year, the office handled more than 2,800 complaints, more than 90% of which were resolved within 30 days, and released three public reports. These included a report about the City of Toronto's communication and enforcement of COVID-19 rules in City parks, which found notable instances of unfairness in the way the City communicated the rules for using City parks, by-law enforcement officers' training to enforce those rules, and how the City communicated available options for disputing tickets. Ombudsman Toronto also continued its commitment to outreach and engagement, increasing its public education activities by 47% over the previous year.

The Office of the **Veterans Ombud** (Canada) continues to conduct research and develop recommendations to ensure that veterans and their families are treated fairly. The office published three systemic investigations. The office investigated a complaint that veterans were turned away from a Veterans Affairs Canada (VAC) peer support program when they disclosed having experienced Military Sexual Trauma (MST). The Ombud recommended that VAC implement a funded peer support program. The office also investigated the Additional Monthly Amount benefit and recommended that VAC correct financial unfairness caused by differences in life expectancies among females and males. The office's most recent investigation found sex-based biases in the VAC decision-making processes for sexual dysfunctions claims related to psychiatric conditions and uncovered serious limitations in the availability of accurate client data. The office was also pleased to publish *Women Veterans of the Canadian Armed Forces and Royal Canadian Mounted Police: A scoping literature review*, the first literature review about Canadian women veterans.

Canada's **Taxpayers' Ombudsperson** François Boileau opened an examination into issues expressed by certain Muslim-led charities, at the request of the Minister of National Revenue. The examination focuses on concerns linked to the selection of audit files, the quality of the services offered, and the efforts taken by the Canada Revenue Agency (CRA) to sensitize its employees to unconscious biases. The Ombudsperson also requested that the CRA improve the information it provides to Canadians facing domestic violence. He recommended that the CRA create a webpage that informs what is required or what to do if asked for information or documents that may put people in danger. Canadians who are in abusive situations, or who are survivors of abuse, can now visit a webpage with easily accessible information about how to continue getting benefits and credit payments, or how to apply for benefits.

The **Hydro One Ombudsman** (Canada) celebrated its five-year anniversary in 2021 and continues to be guided by the principles of fairness and accountability in the administration of Hydro One's services. The Office handled 662 cases in 2021, a slight decrease from 2020. Of those complaints, 98.6% were closed within 30 business days and 100% of the Ombudsman's recommendations were accepted by Hydro One. The main issues customers raised with the Office were delays in the scheduling and completion of work, as well as challenges with power quality and service interruptions.

Recovery from the COVID-19 pandemic has continued to create challenges for Dayton citizens and the institutions, which serve them. Long delays in responses from government agencies have become the norm, and most workers have not returned to their offices on a full-time basis. Diane Welborn, **Ombudsman of Dayton & Montgomery County** (USA), and her staff investigated 315 cases and provided quick resolution for an additional 887 cases. The office was under threat in 2021, after learning that the City of Dayton was not going to continue funding for the office. Twenty prominent and respected citizens presented compelling testimony at meetings of the City Commission in support of continued funding. Partial funding was restored, which leaves a continuing challenge for the office. The fight to preserve funding significantly elevated the profile of the Ombudsman and educated the general public regarding the work of the office. The Ombudsman and her team continued to produce a local television series and a weekly column in the regional newspaper, as well as a digital weekly update which is distributed to hundreds of public officials in southwest Ohio.

The Office of the **Employee Ombud for the City of Seattle** (USA) continued to partner with City of Seattle staff to help resolve issues arising from an eventful year, which included a transition back to physical offices, the implementation of a new City vaccine mandate, and new understandings of the continually changing needs of the people of Seattle. The Ombud's top three systemic trends have remained constant in the past year, with 34% of cases directly related to issues of discrimination, 25% to lack of clarity in policy and 20% to lack of consistency in policy implementation including disciplinary processes.

RAPPORT ANNUEL
2021/2022

Chers adhérents,

L'exercice 2021-2022 de l'IIO a été marqué par des changements essentiels pour notre organisation. Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'IIO jouit du statut privilégié et plus avantageux d'« autre institution internationale », conformément à la loi autrichienne sur les sièges d'organisations. C'est un pas important pour renforcer le rôle de l'IIO en tant qu'instance indépendante internationale qui représente plus de 200 institutions d'ombudsman dans le monde et cela augmentera significativement la reconnaissance de l'IIO en tant qu'instance faisant autorité pour les questions relevant de l'ombudsman.

Après deux années de réunions en ligne, en raison de la pandémie de Covid-19, le Conseil d'administration a été très heureux de se réunir en personne en mai 2022 pour la réunion annuelle du Conseil d'administration de l'IIO à New York. Les Membres du Conseil d'administration de l'ensemble des six régions de l'IIO ont discuté des initiatives stratégiques, des projets et du déroulement de l'exercice. Le Conseil d'administration a également été en mesure de fixer les importantes prochaines étapes en vue de renforcer ses liens avec les Nations Unies ; un protocole d'accord a été signé avec l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche ; et l'Ombudsman des Nations Unies est intervenue et a présenté son travail au Conseil d'administration.

En septembre 2021, l'IIO a lancé sa nouvelle identité visuelle, qui comprend également l'introduction de « badges de membre » dans plus de 50 langues différentes. Les badges sont accessibles dans l'espace membres du site Web de l'IIO, et nous sommes heureux de constater que nombre de nos membres ont inclus ces badges sur leurs sites Web, dans leur signature d'e-mail et sur leur matériel de bureau afin de montrer qu'ils sont « membre de l'IIO ». Il s'agit d'un important pas en avant dans le cadre de nos efforts pour donner plus de visibilité à l'IIO et à tous ses membres et nous remercions nos membres pour leur contribution à cette importante initiative.

Nous aimerions saisir cette opportunité pour remercier tous nos membres de leur travail exceptionnel au cours de l'année écoulée, et de leur défense des grands principes que sont l'équité, la bonne gouvernance, les droits humains fondamentaux et la primauté de la loi.



Chris Field
Président de l'IIO



Gaby Schwarz
Secrétaire générale de l'IIO

SOMMAIRE

ADHÉSION	69
Adhérents de l'IIO	69
Demandes d'adhésion en cours	70
FORMATION & ATELIERS	72
Formation sur les médias – présenter efficacement	72
Séminaire de travail sur le protocole de Manchester	72
Webinaires con joint avec le CARO	73
SUBVENTIONS REGIONALES	75
Aperçu	75
Subventions régionales 2020-2021	79
OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES	79
Soutien à l'Ombudsman Parlementaire et des Services de Santé	79
La Défenseuse Publique de Géorgie fait l'objet d'attaques verbales	80
Commission temporaire spéciale pour examiner une possible violation de serment de la part d'un collègue ukrainien	80
Déclaration de l'IIO sur l'intensification de la crise des droits de l'homme en Ukraine	81
RECHERCHE & PUBLICATIONS	82
Serie de publications de l'IIO sur les pratiques exemplaires	82
Étude comparative sur la numérisation des services publics et le rôle de l'Ombudsman	82
PROJETS DE L'IIO	84
Nouveau logo lancé avec succès	84
Groupe de travail sur les Nations Unies	84
L'IIO accède au statut d' « autre institution international »	86

RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION	87
Protocol d'accord avec l'UNITAR	87
Participation de l'IIO à des événements internationaux	87
Visites au Secrétariat général	92
CONSEIL D'ADMINISTRATION	94
Réunion du Conseil d'administration de l'IIO à New York	94
Élections du Deuxième Vice-Président	94
Changement de Secrétaire général de l'IIO	95
Élections dans les Régions	96
Statut de Membre Honoraire à Vie octroyé à l'ancien Président de l'IIO	98
L'IIO en deuil de membres estimés du Conseil d'administration de l'IIO	99
FINANCES	100
Situation financière actuelle	100
Cotisations	101
Audit externe	102
RAPPORTS DES RÉGIONS	103
Région Afrique	103
Région Asie	104
Région Australasie & Pacifique	108
Région Caraïbes & Amérique Latine	115
Région Europe	118
Région Amérique du Nord	120

En ces temps de crises multiples et de défis mondiaux, la plus grande priorité de l'IIO est de maintenir les liens entre ses membres, de promouvoir le travail d'ombudsman et d'apporter son soutien autant que possible. Le succès de ces efforts se reflète dans l'augmentation constante du nombre des institutions d'ombudsman qui rejoignent l'IIO en tant que membres votants. Si le nombre total des membres de l'IIO a légèrement diminué en 2021-2022, ceci n'est pas dû à des annulations d'adhésion d'institutions d'ombudsman membres votants, mais à la récente décision du Conseil d'administration de l'IIO de mettre fin à l'adhésion à l'IIO de membres individuels ayant arrêté d'interagir avec l'IIO au fil des années.

ADHÉRENTS DE L'IIO

L'IIO compte actuellement 254 membres. De ceux-ci, 213 sont des membres votants et 41 des membres ordinaires (sans droit de vote). Les membres votants et ordinaires proviennent de 112 pays différents (Afrique : 31 ; Asie : 14 ; Australasie & Pacifique : 8 ; Caraïbes & Amérique latine : 10 ; Europe : 47 ; Amérique du Nord : 2).

La répartition régionale est la suivante :

Répartition régionale des adhérents de l'IIO		
Région	Membres votants	Membres ordinaires
Afrique	34	5
Asie	25	11
Australasie & Pacifique	18	2
Caraïbes & Amérique latine	28	0
Europe	90	9
Amérique du Nord	18	14
TOTAL (dans les Régions)	213	41
Nombre total d'adhérents en 2021-2022 : 254		
<i>(Nombre total d'adhérents en 2020-2021 : 256)</i>		

En 2021-2022, l'IIO a accueilli huit institutions d'ombudsman comme nouveaux membres.

Le nombre de membres votants a augmenté de cinq. L'un de ces nouveaux membres votants, l'Ombudsman des Seychelles, est originaire de la Région Afrique ; un autre, la Défenseure du peuple de la République dominicaine, est issue de la Région Caraïbes et Amérique Latine

de l'IIO. Tous les autres nouveaux membres votants proviennent d'Europe : le Défenseur des droits des citoyens de la région du Latium (Italie), le Haut-Commissaire à la protection des droits, des libertés et à la médiation (Monaco) et la Médiatrice Bruxelloise (Belgique).

Trois institutions d'ombudsman nord-américaines ont rempli les critères pour adhérer à l'IIO en tant que membres ordinaires : l'Ombudsman des patients de l'Ontario, l'Ombudsman de la responsabilité des entreprises (toutes deux basées au Canada) et l'Ombudsman des employés de la Ville de Seattle (États-Unis).

En ce qui concerne les adhésions individuelles, il est important de signaler que le Secrétariat général de l'IIO a mis en œuvre une décision du Conseil d'administration de l'IIO de mai 2021 prévoyant l'exclusion des membres individuels ayant manqué au paiement de leurs cotisations et n'ayant pas répondu aux tentatives de contact de l'IIO. Malheureusement, il a fallu mettre fin aux adhésions de 10 membres individuels qui n'étaient manifestement plus intéressés par une adhésion à l'IIO. Deux de ces membres individuels proviennent de la Région Afrique, deux de la Région Asie, l'un de la Région Australasie & Pacifique et cinq d'Amérique du Nord.

DEMANDES D'ADHÉSION EN COURS

Entre juillet 2021 et juin 2022, huit institutions qui envisageaient de devenir membres de l'IIO ont communiqué avec le Secrétariat général. Elles sont énumérées dans la vue d'ensemble ci-après.

Région Afrique:

- Commissaire pour les enfants du Cap-Occidental, Afrique du Sud
- Ombudsman des services financiers, Île Maurice

Région Asie:

- Commission pour les droits de l'homme, Bangladesh

Région Caraïbes & Amérique Latine:

- Défenseur fédéral des droits des citoyens, Brésil
- Défenseure des citoyens, Costa Rica

Région Europe:

- Ombudsman des entreprises de la République d'Ouzbékistan

Région Amérique du Nord:

- Ombudsman de l'approvisionnement, Canada
- Commission des accidents du travail de la Saskatchewan, Canada

De plus, plusieurs personnes évoluant dans un contexte professionnel lié à l'ombudsman, originaires du Ghana, d'Italie, du Canada et des États-Unis ont demandé des renseignements sur l'adhésion à l'IIO.

FORMATIONS & ATELIERS

FORMATION SUR LES MÉDIAS - PRÉSENTER EFFICACEMENT

Pendant les années de la pandémie de Covid-19, les réunions et présentations dans un environnement virtuel sont rapidement devenues la « nouvelle normalité ». Être en mesure de présenter efficacement le travail du bureau de l'ombudsman dans ce nouveau contexte peut représenter un défi.

Un atelier mené en une journée par un formateur, proposé en mars 2022 dans trois fuseaux horaires différents, visait à faire passer au niveau supérieur les compétences de présentation virtuelle des participants. L'atelier était conçu comme une combinaison d'apprentissage autonome précédant le jour de la formation et d'une session pratique d'enseignement en ligne animée par des formateurs expérimentés, avec des exercices pratiques et un retour individuel dans le cadre de séquences de coaching individuelles. Cette formation a permis de continuer la coopération fructueuse avec Media First, entreprise basée au Royaume-Uni, et des participants provenant de six régions du monde ont pu bénéficier de cette formation gratuite.

SÉMINAIRE DE TRAVAIL SUR LE PROTOCOLE DE MANCHESTER

L'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni (PHSO), en partenariat avec l'IIO, a organisé le séminaire de travail sur le protocole de Manchester consacré au développement des institutions nationales d'ombudsman en novembre 2021. Lors de cet événement hybride des débats animés ont eu lieu, portant sur des sujets tels que l'évaluation par les pairs et les principes de Venise, le développement d'un cadre de compétence pour les bureaux d'ombudsman nationaux, les moyens d'atteindre les citoyens vulnérables et marginalisés ainsi que le branding et le terme d'ombudsman.

Chris Field, Président de l'IIO, a prononcé un discours d'accueil au séminaire de travail et a souligné que, « *enhardi par un engagement continu pour la défense des droits de l'homme dans tous les contextes, légitimé par les principes de Venise et ennobli par la résolution des Nations Unies sur l'ombudsman, le protocole de Manchester est une excellente initiative, exactement au bon moment.* »

Après le séminaire, un groupe de travail dédié a été mis en place par Rob Behrens, Ombudsman du PHSO, afin de continuer à développer les idées discutées au cours du séminaire, visant à établir une évaluation par les pairs et un schéma d'auto-évaluation sur la base du volontariat afin d'augmenter la conformité aux Principes de Venise.

WEBINAIRES CONJOINTS AVEC LE CARO

Le Centre Africain de la Recherche sur l'Ombudsman (CARO) – le service de recherche et de formation de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) – a hébergé avec succès de nombreux webinaires sur des sujets en lien avec l'ombudsman et l'IIO a collaboré étroitement avec le CARO pour un certain nombre de ces webinaires.

Une discussion avec modération sur les « **interlocuteurs récalcitrants** » (*recalcitrant respondents*) s'est penchée sur les raisons potentielles qui poussent les interlocuteurs à refuser de coopérer. Dans certains cas, les enquêteurs de l'ombudsman sont confrontés à des interlocuteurs récalcitrants ou difficiles qui peuvent entraver la progression d'une enquête entière. Parmi les intervenants de cet échange en ligne, citons Augustine Makgonatsotlhe, Ombudsman du Botswana, Deborah Glass, Ombudsman de l'État de Victoria (Australie), et Ahmed Aboul Wafa, membre du Conseil national des droits de l'homme d'Égypte. L'échange a exploré la manière de gérer efficacement les interlocuteurs difficiles ainsi que certaines techniques pour encourager les témoins récalcitrants à coopérer.

« **Les outils efficaces pour renforcer la mission de l'ombudsman** » (*effective tools to strengthen the mandate of the Ombudsman*) ont été débattus dans un autre webinaire où se sont exprimés des intervenants tels que Grace Tikambenji Malera, Ombudsman du Malawi, Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen (Zambie), John Walters, ancien Ombudsman de Namibie, et Werner Amon, Secrétaire général de l'IIO. La discussion avec modération s'est concentrée sur les moyens pratiques et efficaces de renforcer la mission de l'ombudsman et d'améliorer la bonne gouvernance et la responsabilité. Dans sa contribution, le Secrétaire général a mis l'accent sur les Principes de Venise et la résolution des Nations Unies en tant qu'outils puissants permettant de renforcer les bureaux de l'ombudsman dans le monde entier.

Un autre webinaire de cette série couvrait le thème : « **leadership éthique, transparent, et responsable** » (*ethical, transparent and accountable leadership*). Les institutions d'ombudsman mènent leurs enquêtes de façon impartiale, sans préjugés ni conflits d'intérêts. La responsabilité, à son tour, est ici essentielle et la promotion de normes éthiques élevées doit être l'objectif central de l'ombudsman. Emily O'Reilly, la Médiatrice européenne, Rob Behrens, Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni, et la juge Florence Mumba, ancienne Ombudsman de Zambie, ont débattu de la question de savoir s'il est nécessaire de disposer d'un code général définissant l'éthique de l'ombudsman et le rôle que jouent les institutions d'ombudsman dans l'amélioration de l'ouverture et de la transparence.

En janvier 2022, le CARO et l'IIO ont conjointement organisé un webinaire pour discuter de la « **la valeur et les avantages d'être un membre du CARO et de l'IIO** » (*value and benefits of being a member of AOMA and the IOI*). Chris Field, le président de l'IIO, a brièvement présenté la

structure régionale de l'IIO et son instance dirigeante et a expliqué l'aide essentielle apportée par l'IIO pour renforcer les capacités de ses membres. Il a souligné l'importance de travailler en coopération avec d'autres instances représentatives régionales telles que le CARO et a mis l'accent sur la forte attention portée par l'IIO sur l'engagement international, faisant valoir que : « *tandis que les bureaux individuels sont certes relativement petits, ensemble, nous sommes vraiment grands ; ensemble, nous pouvons obtenir des résultats extraordinaires – et nous les obtenons* ».

Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen de Zambie et Trésorière de l'IIO, en tant qu'Ombudsman ayant le plus long état de service dans la Région Afrique et membre très actif et de longue date du CARO, a présenté les développements et accomplissements du CARO dans le cadre de sa planification stratégique et a discuté en détail des avantages d'être membre de ce réseau régional d'ombudsman.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Les projets de subvention régionale de l'IIO se concentrent très souvent sur des événements où les gens se rencontrent pour communiquer, partager leurs expériences et apprendre les uns des autres. De tels événements étaient très difficiles à organiser dans le contexte de la pandémie de Covid-19 qui a continué à affecter tous les domaines de la vie en 2021-2022. Néanmoins, les membres de l'IIO ont réussi à achever des projets de subvention régionale de l'IIO démarrés au cours de périodes précédentes ainsi qu'à déterminer de nouveaux projets pour un autre cycle de subventions régionales en 2021-2022.

APERÇU

Dans la **Région Asie**, l'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa a préparé sa campagne intitulée « Campagne de sensibilisation du public sur le rôle et l'importance de l'ombudsman en province » (*awareness campaign to general public about the role and importance of Provincial Ombudsman*) pour laquelle des subventions régionales de l'IIO avaient été réservées en 2018-2019 et 2020-2021. Dans une première étape et sur la base d'une décision du Conseil d'administration, la subvention régionale de l'IIO de 2 333,00 euros pour 2018-2019 a été transformée en paiement anticipé. Cette mesure a permis à l'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa de commencer la phase 01 de sa campagne, qui a consisté à imprimer et diffuser du matériel, spécialement dans les districts récemment fusionnés de la province ainsi que dans les districts de l'arrière-pays tels que Chitral, Battagram, Kohistan, Tank et Torghar. Les visites sur le terrain, prévues comme activités de la phase 02 du projet, ont dû être reportées en raison de la rapide propagation de la variante Omicron de la pandémie qui a aussi atteint le Pakistan.

Dans la **Région Caraïbes & Amérique latine**, l'Ombudsman de la Ville de Buenos Aires a achevé son projet d'observation électorale pour lequel une subvention régionale de l'IIO pour 2018-19 était disponible. Ce projet avait démarré avec des observations électorales au Guatemala en 2019 mais, en raison des restrictions dues à la Covid-19, toutes les activités ont dû être interrompues peu après la première observation. Une seconde observation électorale a eu lieu en 2022 lorsque des élections ont été tenues en Colombie. L'initiative, pour laquelle l'IIO a dépensé 3 000,00 euros au total, a été un tel succès que l'Ombudsman de la Ville de Buenos Aires prévoit de l'étendre au niveau national et transnational.

Dans la **Région Amérique du Nord**, les institutions d'Ombudsman de Dayton, Hawaii et Iowa ont employé une subvention régionale accordée en 2020-2021 pour cofinancer une initiative de formation organisée par l'Association des Ombudsman des États-Unis (USOA) en juillet et

août 2021. Les fonds pourvus par l'IIO – 4 235,00 euros – ont suffi à financer deux des cinq webinaires d'été de l'USOA.

Le premier webinaire traitait de « Vaincre l'habitude des préjugés » (*Breaking the Bias Habit*). Dans ce webinaire, William T. L. Cox a communiqué les résultats de douze ans de recherche dans le domaine des interventions visant à vaincre l'habitude des préjugés. La formation a fourni aux participants une boîte à outils basée sur des exemples probants et concrets afin de leur permettre de diminuer les préjugés et de générer plus d'inclusion.

Le second séminaire a montré « Comment calmer une personne en colère en 90 secondes ou moins » (*how to calm an angry person in 90 seconds or less*). Le formateur, Douglas E. Noll, a fourni des techniques permettant de réagir face aux émotions fortes manifestées par d'autres. De telles techniques sont particulièrement précieuses dans le travail d'un ombudsman puisque de nombreux plaignants ont tendance à avoir une attitude irrationnelle et passionnelle face à leur situation. Au total, 170 personnes se sont inscrites à ces deux événements virtuels et les réponses à l'enquête indiquent que les deux intervenants ont été très bien accueillis.

SUBVENTIONS RÉGIONALES 2021-2022

Conformément à une décision prise lors de la réunion virtuelle du Conseil d'administration en mai 2021, un montant de 42 000 euros, soit 7 000 euros pour chacune des six Régions de l'IIO, a été inscrit au budget pour le programme de subventions régionales 2021-2022. Après évaluation des propositions de projets soumises par les institutions membres intéressées, le Conseil d'administration de l'IIO a alloué un montant de 20 773 euros aux six projets régionaux sélectionnés pour 2020-2021.

La **Région Afrique** recevra l'aide de l'IIO pour de nouveaux projets planifiés par les institutions d'ombudsman du Maroc et du Niger.

Le membre marocain de l'IIO organisera un séminaire intitulé « Le rôle des médiateurs et des ombudsman dans la réforme juridique et administrative : les moyens d'activer le pouvoir de proposition » (*the Role of Mediators and Ombudsmen in legal and administrative reform : ways to activate the proposal power*). Cette formation de deux jours devrait réunir les dirigeants d'institutions d'ombudsman et leur personnel souhaitant en savoir plus sur le pouvoir de proposition de l'ombudsman et l'utilisation de ce mécanisme comme outil pour les réformes administratives et juridiques. La subvention régionale de l'IIO d'un montant de 2 306 euros couvrira les frais d'interprétariat en anglais et en français.

Se basant sur une subvention régionale de 4 467 euros, la Commission aux plaintes du public (Ombudsman) du Nigéria sera en mesure de proposer un atelier intitulé « Renforcement des capacités dans le combat contre la fraude et la corruption dans l'après-pandémie mondiale »

(*capacity building in combating fraud and corruption in the wake of a global pandemic*). Cet événement d'une semaine est destiné aux enquêteurs qui ont besoin de formation pour prévenir, détecter et sanctionner les pratiques illégales.

Dans la **Région Asie**, deux institutions d'ombudsman du Pakistan ont été sélectionnées pour bénéficier des subventions régionales de l'IIO.

Avec une subvention de 4 130 euros, l'Ombudsman de la province de Khyber Pakhtunkhwa, à Peshawar, poursuivra sa campagne de sensibilisation du public sur le rôle et l'importance de l'ombudsman, qui a été développée comme projet régional financé par l'IIO en 2018-2019 et 2020-2021. La campagne actuelle ciblera les districts de l'arrière-pays tels que Malakand, Dir ou Shangla.

La seconde subvention régionale pour la Région Asie a été octroyée à l'Ombudsman de la province de Sindh. L'Ombudsman de la province de Sindh avait d'abord l'intention de consacrer son projet aux « Problèmes de santé des enfants dans le district de Thar » (*Child Health Issues in Thar*), mais, après consultation des experts, l'institution a estimé que l'« L'évaluation de la malnutrition (retard de croissance) dans le district de Tharparkar » (*Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar*) serait un problème de santé infantile plus pertinent à traiter dans le cadre d'une étude. L'objectif du projet modifié de l'Ombudsman de la province de Sindh est d'étudier les programmes spécifiques de nutrition dans le district et de donner des recommandations sur les façons de lutter contre la malnutrition. Un montant de 2 870 euros est réservé à cette initiative importante.

Dans la **Région Australasie & Pacifique** deux institutions d'ombudsman travailleront sur des projets dans le cadre du programme de subventions régionales 2021-2022.

Par son initiative « Notre jeunesse- notre avenir' – la bonne gouvernance comme moyen de lutte contre les drogues illicites » (*Our Youth - our Future'- Good Governance as a fighter against illicit drugs*), l'Ombudsman des Tonga a fait avancer un projet qui n'est pas typique du travail d'un ombudsman classique. Néanmoins, l'IIO dépensera 2 060 euros pour ce projet car il permet à l'Ombudsman des Tonga de contribuer à une question d'une importance nationale. L'objectif global de ce projet est de cibler les enfants du secondaire et les groupes de jeunes en leur dispensant des sessions d'éducation spécifiques dédiées à la bonne gouvernance comme moyen de lutter contre les drogues illicites.

Le second bénéficiaire de la subvention régionale 2021-2022 de l'IIO est le Bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande (NZOOTO). Le projet que ce bureau avait l'intention de déployer avec des fonds de l'IIO d'un montant de 4 940 euros a dû être modifié. À l'origine, le NZOOTO, faisant fonction de gestionnaire des fonds, aurait distribué aux membres des « APOR Pacific Sub-Grants » (sous-subventions Australasie & Pacifique) pour des projets déterminés localement. Comme un seul membre de la région Australasie & Pacifique a fait une demande

pour une telle sous-subsvention, le NZOOTO a convenu avec l'IIO que les fonds restants de 4 117 devraient être réaffectés à l'atelier « Atelier de formation de formateurs de l'Ombudsman de la Région Pacifique » (*Pacific Ombudsman Train the Trainer Workshop*). Cet atelier est cofinancé par l'IIO dans le cadre du programme de subsventions régionales 2020-2021. En raison des restrictions de déplacement liées à la Covid-19, il a été reprogrammé et aura lieu à une date flexible en 2023.

OMBUDSMAN SOUS LA MENACE - SOUTIEN AUX MEMBRES

En tant que seule organisation mondiale de promotion des institutions d'ombudsman, l'IIO prend les menaces envers nos collègues très au sérieux et a offert soutien et solidarité aux collègues ombudsman d'un peu partout dans le monde à diverses occasions, qu'ils soient membres ou non de l'IIO.

SOUTIEN À L'OMBUDSMAN PARLEMENTAIRE ET DES SERVICES DE SANTÉ DU ROYAUME-UNI

En novembre 2021, l'IIO a eu connaissance de la nouvelle législation sur le point d'être introduite par le gouvernement du Royaume-Uni, selon laquelle l'Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni (PHSO) aurait été exclu de l'accès aux informations de « l'espace sûr » collectées par l'organisme d'enquête sur la santé et la sécurité des services (HSSIB) auprès des médecins du *National Health Service (NHS)*. L'ombudsman aurait eu le droit d'examiner ces enquêtes uniquement sur autorisation de la Haute Cour de Londres. Cet aspect de la loi relative aux soins et à la santé aurait eu un impact significatif sur les patients et leurs familles qui déposent des plaintes auprès du PHSO.

La Commission européenne pour la démocratie par le droit du Conseil de l'Europe, – mieux connue sous le nom de Commission de Venise –, a émis un avis, notant que les propositions d'exclure le PSHO d'un domaine clé de l'administration publique des services de santé du Royaume Uni était une restriction des pouvoirs et une violation des Principes de Venise et de la résolution des Nations Unies sur l'ombudsman, deux textes coparrainés par le Royaume-Uni.

L'IIO a fermement soutenu l'avis de la Commission de Venise. Dans une déclaration de soutien officielle, Chris Field, le président de l'IIO, Werner Amon, le Secrétaire général de l'IIO, et Andreas Pottakis, le Président de la Région Europe, ont souligné l'importance de bureaux d'ombudsman forts et indépendants comme éléments clés de la démocratie et ont appelé les autorités compétentes à éviter toute restriction des pouvoirs d'investigation du PHSO, comme le prévoient les Principes de Venise. L'IIO s'est joint à la Commission de Venise en exhortant le gouvernement du Royaume-Uni à prendre des mesures urgentes pour amender la loi de telle sorte que soit assuré le maintien sans restriction de l'accès du PHSO aux enquêtes menées dans « l'espace sûr », conformément aux pratiques internationales.

LA DÉFENSEUSE PUBLIQUE DE GÉORGIE FAIT L'OBJET D'ATTAQUES VERBALES

La Défenseuse publique (Ombudsman) de Géorgie, Mme Nino Lomjaria, a fait l'objet d'attaques et de critiques dues au fait qu'elle avait réuni une équipe d'experts pour surveiller les conditions d'emprisonnement et la grève de la faim de l'ancien président de Géorgie, Mikheil Saakashvili. Se fondant sur ses observations, elle a recommandé que M. Saakashvili soit transféré dans un hôpital afin de bénéficier d'une surveillance médicale appropriée. Tout ceci a été fait dans le cadre du mandat de l'institution en tant que mécanisme national de prévention (MNP). Cependant, l'Ombudsman a été l'objet d'attaques et de critiques sévères de la part du parti au gouvernement et respectivement de son leader au parlement.

L'IIO a publié une déclaration commune avec le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH), le Réseau européen des organismes de promotion de l'égalité (EQUINET) et l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (AMINDH), afin de réitérer leur soutien total au bureau de la Défenseuse publique (Ombudsman) et à son travail de promotion et de protection des droits de l'homme et de l'égalité en Géorgie. Dans cette déclaration, ils ont exprimé leur vive inquiétude que le personnel et la direction du bureau, ainsi que les experts coopérant avec eux, aient fait l'objet d'attaques verbales et de menaces en raison du travail de l'institution en faveur des droits de l'homme. Ils ont de plus souligné que ces attaques verbales continues, ainsi que les interférences indues ou les menaces envers l'exécution de la vaste mission de l'institution contribuent à détériorer l'environnement dans lequel la Défenseuse publique peut mener à bien son travail de façon efficace et indépendante. Ils ont exhorté le gouvernement géorgien et le parlement à respecter les principes internationaux, en appelant à la protection des institutions telles que le Défenseur public contre l'intimidation, les menaces ou toute action qui pourrait avoir un impact négatif sur leur indépendance et leur efficacité.

COMMISSION TEMPORAIRE SPÉCIALE POUR EXAMINER UNE POSSIBLE VIOLATION DE SERMENT DE LA PART D'UN COLLÈGUE UKRAINIEN

C'est avec une grande préoccupation que l'IIO a pris connaissance de la situation au parlement ukrainien concernant l'établissement d'une Commission temporaire spéciale pour examiner une possible violation de serment de la part du Commissaire aux droits de l'homme en janvier 2022. Le Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien est une institution nationale des droits de l'homme (INDH) accréditée au niveau international de statut A, qui bénéficie globalement d'une très grande considération. L'établissement d'une telle commission temporaire aurait eu des impacts sur l'indépendance de l'institution et sa réputation ainsi que sur l'exécution efficace de ses missions. L'IIO a ainsi adressé une lettre au

président du Parlement, demandant au Parlement de respecter les principes internationaux de protection des organismes de surveillance contre l'intimidation, les menaces ou autres représailles.

Finalement, le projet de résolution pour établir une telle commission temporaire n'a pas été soutenu par les députés. L'IIO a appris avec plaisir ce résultat qui a confirmé clairement l'importance de cette institution du Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien et a reconnu la nécessité de l'indépendance et de l'autonomie des organismes de surveillance tels que ce bureau.

DÉCLARATION DE L'IIO SUR L'INTENSIFICATION DE LA CRISE DES DROITS DE L'HOMME EN UKRAINE

Malheureusement, deux mois plus tard seulement, l'IIO a dû traiter une autre déclaration en relation avec l'Ukraine ; cette fois, il s'agissait de l'intensification de la crise des droits de l'homme, découlant de la dévastation de la région par la guerre. Le 3 mars 2022, l'IIO a exprimé sa profonde inquiétude face à la détresse de la population civile en Ukraine. Il a condamné l'usage de la force pour régler les conflits internationaux et a exhorté toutes les parties engagées au respect total de leurs obligations internationales. Cette déclaration a en outre appelé à la fourniture immédiate de services d'urgence et à la mise en place de centres d'accueil appropriés et totalement opérationnels pour les personnes réfugiées et déplacées. L'IIO a aussi proposé son soutien au Commissaire aux droits de l'homme du Parlement ukrainien ainsi qu'aux collègues de l'Ombudsman des pays frontaliers de l'Ukraine, dans leur travail pour sauvegarder les droits fondamentaux des réfugiés traversant leurs frontières respectives.

La Région Europe de l'IIO a aussi montré son soutien en envoyant une délégation du Conseil d'administration de la Région Europe pour une visite de deux jours en Hongrie, répondant à l'invitation du Commissaire aux droits fondamentaux hongrois. La délégation était composée de l'Ombudsman de Grèce et Président de la Région Europe, Andreas Pottakis, et de l'Ombudsman de Slovénie, Peter Svetina, qui ont rencontré leur hôte, l'Ombudsman de Hongrie M. Ákos Kozma, aux postes frontaliers entre la Hongrie et l'Ukraine, afin d'avoir une impression directe de la crise en cours et des efforts réalisés par les autorités hongroises pour répondre aux besoins des réfugiés fuyant l'Ukraine.

RECHERCHE & PUBLICATIONS

SERIE DE PUBLICATIONS DE L'IIO SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

L'IIO a publié le numéro 7 de sa série de publications sur les pratiques exemplaires en mars 2022, avec une publication intitulée « *Hybrid Anti-Corruption Ombuds Offices* » (les bureaux d'ombudsman anti-corruption hybrides). L'IIO voudrait remercier le bureau de l'Ombudsman du Malawi d'avoir rédigé ce document de travail qui sera particulièrement utile pour les institutions investies de multiples missions. Il contient l'expertise et les connaissances des bureaux qui ont intégré des fonctions de lutte contre la corruption dans leur cœur de mission. Il souligne certaines des stratégies mises en œuvre par des collègues ombudsman et dont les résultats ont été fructueux en matière de lutte contre la corruption.

Lorsque l'IIO a entrepris la publication de documents d'orientation sous la forme d'une collection d'articles sur les pratiques exemplaires, il voulait aborder les principaux aspects sur lesquels se fondent des mécanismes de contrôle forts et indépendants et présenter les pratiques exemplaires des bureaux d'ombudsman à travers le monde. La caractéristique spécifique des publications sur les pratiques exemplaires est qu'elles puisent directement dans les expériences des institutions d'ombudsman. Jusqu'à présent, la série est constituée de sept numéros, de nouveaux sujets étant déjà en cours d'élaboration.

ÉTUDE COMPARATIVE SUR LA NUMÉRISATION DES SERVICES PUBLICS ET LE RÔLE DE L'OMBUDSMAN

L'Université des Sciences appliquées de Vienne (*FH Campus Wien*) mène une étude sur le rôle des institutions d'ombudsman dans le contexte de la numérisation croissante des services publics dans le monde entier. Julia Dahlvik, une chercheuse en études socio-juridiques de l'Université des Sciences appliquées de Vienne, qui pilote ce projet, a contacté l'IIO pour demander le soutien et les contributions de l'ensemble des membres de l'IIO, afin de pouvoir puiser dans la diversité des informations que peuvent fournir les membres de l'IIO.

L'étude s'interroge sur la façon dont la numérisation des services publics affecte (i) le travail des institutions d'ombudsman, (ii) le comportement de plainte des citoyens, et (iii) les relations entre les citoyens et les institutions d'ombudsman. Elle vise également à analyser les variations dans différentes régions du monde et donc dans différents contextes socio-politiques et culturels. L'impact de la transformation numérique des services publics sur le travail des institutions d'ombudsman a rarement été analysé et cette étude vise à combler cette

lacune dans la recherche. Ceci est d'autant plus pertinent dans le contexte de la pandémie de Covid-19 qui a augmenté la numérisation dans de nombreux pays du monde.

Les membres de l'IIO se sont montrés très intéressés par une participation à cette étude et ils ont apprécié la possibilité d'apporter leurs contributions du point de vue du travail quotidien de l'ombudsman. L'analyse et les résultats de l'étude seront d'un grand bénéfice pour les institutions d'ombudsman dans le monde entier et ils seront mis à la disposition de l'ensemble des membres dès leur publication.

PROJETS DE L'IIO

NOUVEAU LOGO LANCÉ AVEC SUCCÈS

En septembre 2021, l'IIO a lancé son nouveau logo modernisé afin de refléter la croissance constante et la portée globale de l'organisation ainsi que le resserrement de ses liens avec d'autres organisations internationales.

Ce nouveau logo bleu ciel, qui se détache clairement d'un fond blanc, rendra l'IIO plus identifiable et présent à l'esprit de ses membres comme de ses partenaires. Il est basé sur les initiales de l'IIO, stylisées pour former la silhouette d'une personne dont les bras sont étendus dans un geste de protection. La forme générale, circulaire, représente la position et la portée globales de notre organisation.

Avec le lancement de cette nouvelle identité visuelle, l'IIO a aussi introduit des badges de membre dans plus de 50 langues différentes, accessibles dans l'espace membre de site Web de l'IIO. Les membres de l'IIO sont invités à télécharger le badge de leur choix et à l'inclure sur leur site Web, leur papeterie, leur signature e-mail ou là où ils le jugent approprié. L'IIO est heureux de constater que de nombreux membres font usage de ces badges pour montrer qu'ils sont un « membre de l'IIO ». Il s'agit d'un important pas en avant dans le cadre de nos efforts pour donner plus de visibilité à l'IIO et à tous ses membres, au niveau national et international, et nous remercions nos membres pour leur contribution à cette importante initiative.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES NATIONS UNIES

Le Groupe de travail sur les Nations Unies de l'IIO élabore des stratégies pour améliorer la visibilité des institutions d'ombudsman au sein de cette organisation. Il s'agit de la sensibiliser à l'importante contribution des ombudsman au travail des Nations Unies pour la protection des droits de l'homme et de faire en sorte que les institutions d'ombudsman soient mieux reconnues par l'ONU.

Le Groupe de travail sur les Nations Unies s'est retrouvé pour une première réunion le 21 juillet 2021 afin de définir ses membres et son mandat. Le groupe est présidé par le Président de l'IIO, Chris Field, et ses membres sont issus des six régions de l'IIO. Au cours de sa première réunion, le groupe a identifié ses buts et objectifs principaux pour la période 2020-2024, qui ont été ensuite exprimés dans des termes plus concrets.

DISCUSSIONS PRÉLIMINAIRES DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL AVEC DES RESPONSABLES DES NATIONS UNIES

En novembre 2021, le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, s'est rendu à New York pour des réunions préliminaires avec différents représentants des Nations Unies afin d'examiner comment l'IIO pourrait renforcer au mieux sa visibilité au sein des Nations Unies, identifier des partenaires potentiels pour une coopération plus étroite et obtenir des informations sur les moyens de déposer une demande de statut d'observateur à l'Assemblée générale des Nations Unies.

Le Secrétaire général a rencontré Shireen Dodson, l'Ombudsman des Nations Unies, des Services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies (UNOMS). Les fonctionnaires, qu'ils soient anciens fonctionnaires ou toujours en fonction, peuvent porter leurs questions et problèmes liés au travail à l'attention du bureau de l'Ombudsman, l'objectif étant de tenter de régler les différends à l'amiable et d'éviter les contentieux inutiles. Un entretien avec le Sous-secrétaire général Benjamin Gordon Robert Swanson, a donné l'opportunité d'avoir un meilleur aperçu du travail du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) – l'organisme de contrôle interne des Nations Unies – ainsi que de la gestion des plaintes et des procédures d'enquête en général. Le BSCI aide le Secrétaire général à s'acquitter de ses fonctions de contrôle des ressources humaines et financières de l'Organisation en procédant à des audits internes, à des inspections et à des évaluations.

Une rencontre avec Craig Mokhiber, Directeur au bureau de New York du Haut-Commissariat aux droits de l'homme (HCDH), a confirmé qu'une coopération plus étroite de l'IIO avec les Nations Unies serait vraiment la bienvenue – à New York aussi bien qu'à Genève. Au cours de ses entretiens avec la Représentante permanente de l'Autriche auprès de l'Office des Nations Unies à Genève, le Secrétaire général a obtenu de plus amples informations sur la possibilité de poser sa candidature pour obtenir le statut d'observateur permanent à l'Assemblée générale des Nations Unies. Son expertise a aidé le Groupe de travail sur les Nations Unies à tracer une feuille de route plus concrète sur la candidature à un tel statut.

Le Secrétaire général a aussi rencontré S.E. Volker Türk, alors Secrétaire général adjoint chargé de la politique au sein du Cabinet du Secrétaire général des Nations Unies au siège de New York. M. Türk a discuté de ce que l'on appelle « Notre programme commun ». Il a vu des possibilités que l'IIO contribue à un multilatéralisme inclusif et en réseau en faveur du développement durable, considérant que la mission fondamentale de l'IIO est de relier et renforcer les institutions d'ombudsman à l'échelle globale, ce qui en soi fait partie d'un multilatéralisme en réseau visant la primauté de la loi, l'accès à la justice et la promotion de services publics responsables et inclusifs.

L'IIO ACCÈDE AU STATUT D'« AUTRE INSTITUTION INTERNATIONALE »

Le ministère autrichien des Affaires européennes et internationales a élevé le statut de l'IIO conformément à la loi autrichienne sur les sièges d'organisations (*Amtssitzgesetz*), à savoir la loi fédérale visant à renforcer la position de l'Autriche comme siège officiel d'organisations internationales. Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'IIO jouit du statut privilégié et avantageux d'« autre institution internationale ».

C'est un pas important pour renforcer le rôle de l'IIO en tant qu'institution indépendante internationale représentant plus de 200 institutions d'ombudsman dans le monde et cela augmentera significativement la reconnaissance de l'IIO en tant qu'instance faisant autorité pour les questions relevant de l'ombudsman. Avec ce nouveau statut, l'IIO sera en mesure de renforcer sa présence et sa réputation au niveau international. C'est un pas essentiel pour faire avancer certains des objectifs clés de l'IIO, à savoir la promotion générale de la notion d'ombudsman au niveau international, le soutien des collègues partout dans le monde, et ses efforts en général pour resserrer ses liens avec les Nations Unies.

RELATIONS EXTÉRIEURES & COOPERATION

PROTOCOL D'ACCORD AVEC L'UNITAR

Au cours de ses voyages à New York, le Secrétaire général a eu aussi des entretiens particulièrement fructueux avec M. l'Ambassadeur Marco Suazo, Chef de bureau de l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR). L'UNITAR apporte son soutien aux organisations gouvernementales, non gouvernementales et internationales pour renforcer leurs capacités en leur proposant des solutions de formation personnalisées qui répondent à leurs besoins respectifs. Elles prennent la forme d'une large palette d'événements de formation, à travers des ateliers, des séminaires, des séances d'information, des conférences, des conférences publiques, des événements annexes et des cours en ligne.

L'UNITAR et l'IIO ont signé un protocole d'accord au cours d'une cérémonie virtuelle le 12 mai 2022. En signant ce protocole d'accord, les deux parties soulignent la grande valeur d'une collaboration étroite et conviennent d'utiliser et de tirer parti de leurs ressources et installations existantes pour un bénéfice mutuel et pour développer et mettre en place des activités communes. De telles activités incluent la formation, la recherche et le renforcement des capacités afin de parfaire les institutions d'ombudsman, des campagnes d'information afin de les familiariser avec les Nations Unies, mais également des campagnes de sensibilisation au sein des organismes et États membres des Nations Unies afin que ces derniers acquièrent une meilleure compréhension du concept d'ombudsman.

PARTICIPATION DE L'IIO A DES EVENEMENTS INTERNATIONAUX

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ASSISTE À UN CONGRÈS DE L'OMBUDSMAN EN COLOMBIE

Werner Amon, Secrétaire général de l'IIO, a suivi l'invitation de l'Ombudsman de Colombie à participer à un congrès international de l'ombudsman intitulé « Migration et réfugiés – les droits en péril » (*Migration and Refuge – Rights at Risk*) qui a eu lieu à Carthagène (Colombie) en octobre 2021. Au cours de différentes sessions plénières et tables rondes, les délégués ont eu des échanges d'informations et d'expériences sur des sujets tels que le trafic d'êtres humains, l'exploitation de la main d'œuvre, les flux migratoires mixtes avec un accent particulier sur les groupes vulnérables, ainsi que les effets du changement climatique et les économies en mutation. Le Secrétaire général a saisi l'opportunité de cet événement international pour présenter l'IIO et ses principes et services, et pour partager ses expériences avec des collègues et des représentants venant de pays touchés par les flux migratoires.

L'IIO HÉBERGE UNE SESSION AU FORUM DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'UE

Au Forum annuel des droits fondamentaux 2021, l'IIO a hébergé une session en ligne intitulée « Perspective de l'ombudsman sur la migration en Europe » (*Ombudsman perspective on migration in Europe*), qui a fourni des informations sur le travail des institutions d'ombudsman dans le domaine de la migration et de l'asile, a présenté les défis auxquels elles sont actuellement confrontées, et a montré comment elles cherchent à protéger les droits des migrants et réfugiés en Europe et aux frontières extérieures de l'Europe. Les Ombudsmen de Grèce, du Pays basque (Espagne) et des Pays-Bas ont brièvement résumé les conclusions clés des rapports sur l'accueil et l'enregistrement, l'intégration, les services de protection des mineurs non accompagnés, et les procédures de retour. La session a été modérée par Tena Šimonović Einwalter, l'Ombudsman de Croatie, et les intervenants ont discuté en détail des sujets mentionnés ci-dessus, avec un public intéressé par la protection des droits des demandeurs d'asile, des réfugiés et des migrants. Le Forum des droits fondamentaux est une plateforme de dialogue sur les défis les plus importants en matière de droits de l'homme en Europe. Il est organisé chaque année par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) et a eu lieu à Vienne sous forme hybride en octobre 2021.

WEBINAIRE DU CAROA SUR L'EFFICACITÉ DES PETITS BUREAUX D'OMBUDSMAN

Le président de l'IIO, Chris Field, a fait des remarques bienvenues concernant un séminaire organisé par l'Association des médiateurs indépendants de la Caraïbe (CAROA) en novembre 2021, qui s'est saisi de la question « Comment être efficace en tant que petite institution d'ombudsman » (*how to be effective as a small Ombudsman institution*). Dans ses remarques, le Président a reconnu et exprimé son respect pour le caractère performant des petits bureaux d'ombudsman à travers les services qu'ils fournissent. Quelle que soit la taille d'une institution, elle est, dans son contexte national ou infranational, un rempart contre l'abus de pouvoir de l'État contre ses citoyens ; un protecteur de la dignité essentielle et des droits de l'homme fondamentaux des citoyens les plus vulnérables ; le promoteur de la primauté de la loi et de la démocratie ; et un agent proactif du changement, de telle sorte que les gouvernements continuent à servir leurs citoyens d'une manière équitable, juste et efficace. « Lorsque les pouvoirs significatifs de l'institution de l'ombudsman sont mis en œuvre avec vision, intentionnalité et passion, les petites institutions peuvent avoir un rôle de transformation en termes d'impact sur l'administration gouvernementale et la fourniture des services et, finalement, sur la vie des citoyens », a déclaré le Président Field.

CONFÉRENCE DU FORUM POUR LES INSTITUTIONS SOUTENANT LA DÉMOCRATIE

Le Président et le Secrétaire général étaient invités par Mme Busisiwe Mkhwebane, Protectrice du citoyen en Afrique du Sud et présidente du Forum pour les institutions soutenant la démocratie (FISD) à intervenir lors la session plénière de la Conférence virtuelle inaugurale du FISD sur la Démocratie constitutionnelle. Dans son discours d'ouverture, le Président Field a souligné l'importance du Protecteur du citoyen et des autres organismes constituant le FISD, comme institutions clés pour promouvoir et protéger la primauté de la loi, la bonne gouvernance et la démocratie. Chaque institution dispose d'un pouvoir intrinsèque, mais ensemble, lorsqu'elles interviennent de façon collaborative, elles représentent une force encore plus puissante en faveur de l'honnêteté fondamentale, de la transparence et de l'intégrité en matière de fourniture de services publics et de dépense de l'argent des contribuables. Dans ses remarques d'ouverture, le Secrétaire général a salué l'idée fondatrice du FISD qui est de renforcer la démocratie constitutionnelle en Afrique du Sud et d'assurer que les valeurs démocratiques soient respectées et l'administration publique régie par ces valeurs et principes. En lien avec le sujet de la conférence – « *La nécessité de collaborer dans le domaine de la promotion de la bonne gouvernance et du leadership éthique en réponse à la Covid-19 et à la corruption* » – le Secrétaire général a insisté sur l'importance de la collaboration, à la fois au niveau national et international.

RÉSEAU UKRAINIEN DE L'INTÉGRITÉ

Le Président Field s'est joint à un panel de discussion organisé par le Réseau ukrainien de l'intégrité et de la conformité (UNIC) qui a abordé la question de la « La conformité, composante nécessaire de la protection des investissements en Ukraine » (*compliance as a necessary component of investment protection in Ukraine*) et qui s'est tenu dans le cadre du mois ukrainien de l'intégrité dans les affaires en novembre 2021. Le président Field a discuté du rôle de l'IIO et a mis l'accent sur l'importance fondamentale de la primauté de la loi et de la bonne gouvernance pour la fondation de sociétés performantes. Il a noté que les économies productives améliorent les vies de tous les citoyens et disposent de plus de moyens pour apporter un soutien aux citoyens les plus vulnérables. Il a en outre noté qu'il est vital que les États assurent l'indépendance des institutions d'ombudsman.

50^{ÈME} ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN D'ISRAËL

En décembre 2021, le Bureau du contrôleur de l'État et de l'Ombudsman d'Israël, en association avec l'IIO et Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) a accueilli une conférence internationale sur le thème « La protection des droits des personnes âgées à l'ère de la longévité » (*Protecting the Rights of Older People in an Age of Longevity*). La conférence, qui a réuni des délégués venus de 50 pays du monde entier, a discuté des défis

singuliers que représentent la défense et la progression des droits des personnes âgées. Le président de l'État d'Israël, Isaac Herzog, a ouvert la conférence. Le Président de l'IIO, Chris Field, le président de l'AOM, Andreas Pottakis, et le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, se sont adressés au public par leurs allocutions d'ouverture. Dr Esther Ben-Haim, cheffe du Bureau de l'Ombudsman, a fait un exposé sur le travail réalisé par l'Ombudsman, en ses 50 ans d'activité, sur les défis auxquels sont confrontés les personnes âgées et sur le rôle des institutions d'ombudsman dans l'assistance aux plaignants âgés. Un panel d'expert a ensuite discuté des nombreux enjeux d'importance en lien avec la protection et la progression des droits des personnes âgées en général, et pendant la pandémie de Covid 19 en particulier.

XII^{ÈME} ASSEMBLÉE VIRTUELLE ET SÉMINAIRE DE L'ILO

Le Président de l'IIO, Chris Field, a prononcé une allocution d'ouverture lors de la XII^{ème} Assemblée virtuelle et du Séminaire de l'Institut latino-américain des ombudsman (ILO), se concentrant sur « Les droits de l'homme et la transition : les ombudsman et leur contribution à la construction de l'avenir » (*Human Rights and Transition: The Ombudsman and their contribution to the future*). Dans son discours d'ouverture, le Président Field a remercié l'ILO de lui avoir donné l'opportunité de participer à cet événement important. Il a de plus souligné que l'Institut latino-américain des ombudsman et le Défenseur des droits de l'homme sont admirés dans le monde entier pour leur défense passionnée des droits des femmes, la protection de l'environnement et des droits humains fondamentaux des citoyens les plus vulnérables.

RESSERREMENT DES LIENS AVEC LE FIO

Le Directeur exécutif de l'IIO, Meinhard Friedl, a accepté l'invitation de la Fédération ibéro-américaine des ombudsman (FIO) à participer à la Conférence et à l'Assemblée générale de la FIO en République dominicaine en décembre 2021. Il a saisi l'opportunité de cet événement pour discuter des voies possibles de coopération avec le FIO avec son président nouvellement élu, M. Pablo Ulloa, Ombudsman de la République dominicaine.

Cela a été le premier pas pour forger des liens plus étroits avec le nouvel organisme de direction du FIO, qui a été suivi en février 2022 par une autre rencontre en République dominicaine entre le Président du FIO, Pablo Ulloa, et le Secrétaire général de l'IIO. En 2016, un protocole d'accord a été signé entre les deux organisations et M. Ulloa et M. Amon ont convenu de donner plus d'importance et une nouvelle vie au protocole d'accord de 2016. Le Président Ulloa a en outre confirmé qu'il s'adresserait de la part de l'IIO à l'ensemble des membres du FIO afin de voir si d'autres institutions de la région seraient intéressées par une adhésion à l'IIO. Il s'agit d'un pas essentiel pour renforcer la présence de l'IIO dans la Région Amérique latine.

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL A RENDU VISITE À LA NOUVELLE OMBUDSMAN DE CROATIE

Le Secrétaire général de l'IIO, Werner Amon, a rendu visite à l'Ombudsman de Croatie, Tena Šimonović Einwalter, qui est entrée en fonction en 2021. Les institutions d'ombudsman en Autriche et en Croatie entretiennent des échanges bilatéraux réguliers. Au cours de cette réunion, les deux collègues ont parlé des défis auxquels sont confrontées les institutions à mandat multiple, c'est-à-dire les bureaux qui détiennent d'autres mandats en plus du mandat traditionnel d'ombudsman, ainsi que des défis auxquels sont confrontées les institutions d'ombudsman dans la pandémie actuelle. Assurer que les citoyens aient un accès sans entrave aux services publics est devenu l'un des objectifs clés que les institutions d'ombudsman ont dû satisfaire au cours de ces deux dernières années de pandémie.

45^{ÈME} ANNIVERSAIRE DU COLLÈGE DES MÉDIATEURS AUTRICHIENS

Le Président de l'IIO, Chris Field, était invité à participer aux festivités qui se sont tenues à l'occasion du 45^{ème} anniversaire du Collège des Médiateurs autrichiens. Le Président a prononcé des discours lors de deux événements qui ont eu lieu au Parlement autrichien pour célébrer le 10^{ème} anniversaire du mandat de mécanisme national de prévention (NPM) assuré par le Collège des Médiateurs autrichiens, ainsi que le 45^{ème} anniversaire de l'institution elle-même. Le gouvernement autrichien ayant assuré le financement du Secrétariat général de l'IIO depuis 2009, le Président Field a saisi cette opportunité de rencontrer M. Karl Nehammer, Chancelier de la République autrichienne, et M. Wolfgang Sobotka, Président de l'Assemblée nationale autrichienne. À l'occasion de sa visite en Autriche, le Président a remis la Médaille d'Or de l'Ordre du Mérite à Peter Tyndall, membre honoraire à vie de l'IIO, ancien Président de l'IIO et Ombudsman et Commissaire à l'information d'Irlande.

LE PRÉSIDENT DE L'IIO A RENCONTRÉ DES AMBASSADEURS ET LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'OCDE

Le Président de l'IIO, Chris Field, a rencontré l'ambassadrice australienne en France, Son Excellence Gillian Bird, qui a une longue et solide expérience d'ambassadrice et a très aimablement offert un aperçu avisé et utile du travail entrepris actuellement par l'IIO avec les Nations Unies.

Immédiatement après cet entretien, le Président Field a rencontré l'ambassadeur Brendan Pearson, représentant permanent de l'Australie auprès de l'OCDE, pour des discussions très fructueuses concernant le travail de l'IIO et de l'OCDE. Le Président a également rencontré le Secrétaire général de l'OCDE, M. Mathias Cormann, afin de discuter du travail de l'IIO en matière de soutien à la bonne gouvernance et à la primauté de la loi, à travers un travail sur les mesures

anti-corruption, l'intégrité, la transparence et la bonne gouvernance. Cet échange sera suivi de travaux supplémentaires au niveau des cadres supérieurs de l'OCDE et de l'IIO. Ces travaux s'appuieront également sur le travail déjà entrepris par l'OCDE et le Médiateur européen (et documenté par l'IIO et ses membres) sur le « Le rôle des institutions d'ombudsman dans un gouvernement ouvert » (*Role of Ombudsman Institutions in Open Government*).

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION DES DROITS DE L'HOMME DE LA VILLE DE MEXICO

Le Président a prononcé un discours lors de la présentation virtuelle du rapport annuel 2021 de la Commission des droits de l'homme de la Ville de Mexico. « *Il ne peut y avoir d'enjeu plus crucial pour le succès de nos efforts collectifs internationaux en faveur de la protection des droits de l'homme que d'assurer l'existence d'espaces d'échange et de dissémination de l'information. Le travail international ne peut porter ses fruits que s'il s'appuie sur des informations correctes résultant d'un travail entrepris au niveau local* », a déclaré le Président Field. Il a en outre rendu hommage au travail exceptionnel de la Présidente Ramírez Hernández et de la Commission pour les citoyens de la Ville de Mexico.

VISITES AU SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL

En octobre 2021, la **Médiatrice européenne** Emily O'Reilly a saisi l'opportunité d'un séjour à Vienne pour rencontrer le Secrétaire général dans les locaux du Collège des Médiateurs autrichiens. Au cours de cet échange bilatéral, Mme O'Reilly et M. Amon ont souligné l'importance des réseaux d'ombudsman tels que le Réseau européen des médiateurs et l'IIO. Le Secrétaire général a confirmé que le Collège des Médiateurs autrichiens attachait une grande importance à l'échange international et à la coopération. « *Étant le siège du Secrétariat général de l'IIO, nous avons conscience du rôle très important que nous jouons en tant que multiplicateur afin d'assurer une coopération constante avec la communauté des institutions d'ombudsman* », a déclaré M. Amon.

En mars 2022, le Secrétaire général a accueilli Mme Lyudmyla Denisova, alors **Commissaire parlementaire pour les droits de l'homme de l'Ukraine**, au Collège des Médiateurs autrichiens à Vienne. Mme Denisova a saisi l'opportunité de cette rencontre pour rendre compte de la situation dramatique dans son pays et des horribles violations des droits de l'homme résultant des actes de guerre. Avec son équipe, la Commissaire continue d'aider les gens à travers tout le pays en dépit de la situation difficile. Elle a exprimé sa gratitude pour la grande sympathie témoignée par l'Europe et le monde à son bureau et à l'Ukraine. Le Secrétaire général a assuré la Commissaire Denisova du soutien et de la solidarité totale de l'IIO.

L'Ombudsman de Hongrie, Ákos Kozma, a rencontré le Secrétaire général à Vienne et l'a informé des projets d'aide aux réfugiés ukrainiens que son bureau a mis en place afin d'aider les nombreux réfugiés venus d'Ukraine. M. l'Ombudsman Kozma s'est rendu dans la région frontalière avec l'Ukraine pour se faire personnellement une idée de la situation et a rendu compte de ses impressions et des nombreuses offres d'aide sur le terrain. Il a pris des dispositions pour l'ouverture d'un bureau temporaire du Commissaire aux droits fondamentaux au poste frontière de Záhony, où une équipe assure une aide humanitaire directe et propose des conseils juridiques.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'IIO À NEW YORK

Après deux années où les réunions avaient lieu en ligne en raison de la pandémie de Covid-19, le Conseil d'administration de l'IIO a été en mesure de se réunir en personne à New York en mai 2022. Des membres du Conseil d'administration des six Régions étaient présents à la réunion. Ils ont discuté des sujets, des projets et des évolutions pour le prochain exercice et ont admis de nouveaux membres venus d'Afrique, des Caraïbes, d'Europe et d'Amérique du Nord.

Un accent a été mis sur les projets en lien avec les Nations Unies, tels qu'un rapport du Groupe de travail sur les Nations Unies et une présentation de l'Ombudsman des Nations Unies, Shireen Dodson, conférencière invitée. La réunion du Conseil d'administration a aussi fourni l'opportunité de signer un protocole d'accord entre l'IIO et l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche (UNITAR). « *Le protocole d'accord est une fondation solide grâce à laquelle nous continuerons à apprendre les uns des autres afin de fournir le travail le mieux documenté et le plus efficace aux communautés que nous avons le privilège de servir* », a déclaré le Président de l'IIO, Chris Field, à l'occasion de la cérémonie virtuelle de signature.

ÉLECTION DU DEUXIÈME VICE-PRÉSIDENT

En mars 2022, les membres votants de l'IIO étaient invités à élire le Deuxième Vice-Président de l'IIO. Deux candidats étaient nominés pour cette élection : M. Peter Boshier, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, et M. Gabriel Savino, Ombudsman de la Province de Santa Fe, Argentine. Un scrutin électronique a été organisé par le Secrétariat général, et 100 membres votants avaient le droit de voter. Parmi eux, 63 ont voté pour M. Boshier, 34 pour M. Savino, et trois n'ont voté pour aucun des deux candidats. Le Secrétaire général a félicité Peter Boshier après son élection, soulignant l'extrême engagement dont il a fait preuve pour l'IIO dans son rôle de Président de la Région Australasie & Pacifique et ses excellentes contributions au Groupe de travail sur les Nations Unies, ce qui a contribué à faire avancer l'IIO sur la voie de la reconnaissance comme organisation internationale.

Peter Boshier a été juriste en Nouvelle Zélande avant d'être nommé juge dans un tribunal de district en 1988. Au cours de cette période où il était juge de tribunal de district, il a réalisé des évaluations du système du tribunal de la famille de Nouvelle-Zélande et de la loi sur les enfants, les jeunes et leurs familles. Il a été nommé Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande en 2015, et de nouveau nommé en 2020. Il a supervisé une extension de son bureau, à la fois en termes de taille et de portée, et a institué un nouveau cadre pour l'évaluation, les

enquêtes et la résolution des plaintes. Peter Boshier est au Conseil d'administration de l'IIO depuis 2016 et a été élu Président de la Région Australasie & Pacifique en 2018, fonction dans laquelle il a dirigé une évaluation du manuel et des statuts de la Région.

CHANGEMENT DE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'IIO

Werner Amon a démissionné de son poste de Médiateur de la République autrichienne et, par conséquent, de son poste de Secrétaire général de l'IIO, en raison d'une opportunité professionnelle ouverte en juillet 2022 dans la province de Styrie (Autriche), dont il est originaire. En dépit des restrictions dues à la pandémie de Covid-19 et de son mandat réduit en tant que Secrétaire général de l'IIO, M. Amon a apporté une importante contribution au renforcement de la position de l'IIO au niveau international. Il a joué un rôle prépondérant dans l'octroi à l'IIO du statut d'« autre institution internationale » en vertu de la loi autrichienne sur les sièges d'organisations. Sous sa direction, la coopération et les relations de l'IIO avec les organisations internationales et les réseaux d'ombudsman ont continué à être consolidés et l'IIO a été en mesure d'augmenter continuellement ses adhésions dans le monde entier. M. Amon a également réalisé une augmentation substantielle du nombre de personnes travaillant au Secrétariat général de l'IIO et a introduit une nouvelle identité visuelle moderne pour l'IIO. « *La contribution du Secrétaire général à l'IIO a certes duré peu de temps, mais son impact n'en sera pas moins profond. Son héritage renforcera considérablement la place de l'IIO dans la communauté internationale* », a déclaré le Président de l'IIO, Chris Field, dans ses adieux à Werner Amon.

Le 1^{er} août 2022, Mme Gaby Schwarz a pris ses fonctions de nouvelle Secrétaire générale de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO). Les membres du Collège des Médiateurs autrichiens, conformément à l'article 20.1 des Statuts de l'IIO, l'ont nommée pour remplir cette mission à l'unanimité. Pendant 40 ans, Mme Schwarz a travaillé comme journaliste dans différents postes à l'ORF, l'entreprise de radio-télévision publique autrichienne. En novembre 2017, elle est devenue députée à l'Assemblée nationale autrichienne. Pendant cette période, Mme Schwarz a été vice-présidente du groupe parlementaire du Parti populaire autrichien et la porte-parole du parti sur les questions relevant de la santé et des médias. Le 11 juillet 2022, Gaby Schwarz a prêté serment en tant que Médiatrice et membre du Collège des Médiateurs autrichiens. Dans son rôle de Secrétaire générale de l'IIO, les engagements de Mme Schwarz sont la promotion de la démocratie, des droits de l'homme et de la primauté de la loi, ainsi que le renforcement des institutions d'ombudsman dans le monde entier. « *Je suis vraiment impatiente d'occuper cette fonction importante et de contribuer à forger l'avenir de cette institution importante* », a déclaré Gaby Schwarz après sa nomination.

ÉLECTIONS DANS LES RÉGIONS

En raison des derniers changements dans les Statuts de l'IIO, adoptés pendant l'Assemblée générale de l'IIO en mai 2021, les Régions ayant au moins 20 membres votants sont en droit d'élire quatre représentants au Conseil d'administration de l'IIO. Par conséquent – et également en raison de la fin du mandat de certains Membres du Conseil d'administration – quatre des six régions de l'IIO ont organisé des élections au cours de l'exercice afin de pourvoir les postes vacants.

RÉGION AFRIQUE

La Région Afrique de l'IIO a organisé des élections pour pourvoir les postes vacants de deux représentants de l'Afrique au Conseil d'administration de l'IIO, ainsi que le poste de Président de la Région. Dans un premier scrutin, qui a eu lieu en octobre 2021, la Région a élu Mme Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo, Ombudsman de l'Angola, et Mme Florence Kajuju, Ombudsman du Kenya, comme nouvelles représentantes de l'Afrique au Conseil d'administration. Dans un second scrutin, qui a eu lieu en novembre 2021, la Région a élu l'Ombudsman Kajuju nouvelle Présidente de la Région Afrique de l'IIO. L'Ombudsman Araújo et l'Ombudsman Kajuju ont rejoint les deux autres représentantes de l'Afrique au Conseil d'administration, Mme Busisiwe Mkhwebane, Protectrice du citoyen d'Afrique du Sud, et Mme Caroline Sokoni, Protectrice du citoyen de Zambie, qui est aussi la Trésorière de l'IIO.

RÉGION ASIE

La Région Asie de l'IIO a organisé un scrutin électronique pour pourvoir les deux postes vacants au Conseil d'administration de l'IIO. M. Ajaz Ali Khan, l'Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan), et M. Somsak Suwansujarit, Ombudsman en chef de la Thaïlande, ont été élus comme nouveaux représentants de l'Asie au Conseil d'administration. M. Khan et M. Suwansujarit ont rejoint Mme Hyun-Heui Jeon, présidente de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme de la Corée du Sud (ACRC), et M. Shahnawaz Tariq, Ombudsman de la province de Sindh pour la protection des femmes contre le harcèlement sur le lieu de travail (Pakistan), pour représenter la Région Asie au Conseil d'administration de l'IIO. Au cours d'un autre scrutin, l'Ombudsman en chef Suwansujarit a été élu Président de la Région Asie.

RÉGION AUSTRALASIE ET PACIFIQUE

Lorsque Peter Boshier a été élu Deuxième Vice-Président de l'IIO, il a dû démissionner de son poste de Président de la Région Australasie & Pacifique (conformément à l'Article 22.5 des

Statuts de l'IIO). Mme Deborah Glass, Ombudsman de l'État de Victoria et Membre du Conseil d'administration pour la Région Australasie & Pacifique, a accepté d'assumer ce nouveau rôle.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

La Région Caraïbes & Amérique latine de l'IIO a organisé des élections pour pourvoir les postes vacants de deux représentants de l'Amérique latine au Conseil d'administration et d'un représentant des Caraïbes au Conseil d'administration. Dans un premier tour de scrutin, qui a eu lieu en octobre 2021, la Région a élu Mme Nashieli Ramírez Hernández, Présidente de la Commission des droits de l'homme de la Ville de Mexico, et M. Gabriel Savino, Ombudsman de la Province de Santa Fe (Argentine), comme nouveaux représentants de l'Amérique latine au Conseil d'administration. Dans un second tour de scrutin, qui a eu lieu en janvier 2022, la Région a élu Mme Gwendolien Mossel, Ombudsman de Saint-Martin, comme nouvelle représentante des Caraïbes au Conseil d'administration. Conjointement avec M. Keursly Concincion, Ombudsman de Curaçao, la Région est maintenant entièrement représentée. Dans un second scrutin électronique, la Région a élu Mme Ramírez Hernández nouvelle Présidente de la Région Caraïbes & Amérique latine.

RÉGION EUROPE

Deux postes de la Région Europe sont devenus vacants à la fin de l'année 2021. Lors d'une réunion du Conseil d'administration de la Région Europe, il a été décidé de pourvoir les deux postes vacants avec les deux Membres du Conseil d'administration au niveau européen, M. Nino Lomjaria, Défenseur public (Ombudsman) de Géorgie, et M. Marc Bertrand, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en Belgique. Conformément aux Statuts de la Région Europe, la région élit sept Membres du Conseil d'administration, cinq en tant que Membres du Conseil d'administration de l'IIO, et deux en tant que Membres du Conseil d'administration au niveau européen. La région a également organisé des élections pour pourvoir les postes vacants de deux Membres du Conseil d'administration au niveau européen. M. Peter Svetina, Ombudsman de Slovaquie, et M. Reinier Van Zutphen, Ombudsman des Pays-Bas, ont été élus nouveaux Membres du Conseil d'administration au niveau européen. De plus, l'Ombudsman des Pays-Bas sera l'hôte du prochain Congrès mondial de l'IIO et de l'Assemblée générale qui se tiendront à La Haye en 2024. Conformément à l'Article 11.1(d) des Statuts de l'IIO, l'Ombudsman Van Zutphen est donc également Membre du Conseil d'administration de l'IIO.

STATUT DE MEMBRE HONORAIRE À VIE OCTROYÉ À L'ANCIEN PRÉSIDENT DE L'IIO

Le Conseil d'administration de l'IIO a approuvé par acclamation l'octroi du statut de Membre honoraire à vie à Peter Tyndall. M. Tyndall a été élu au Conseil d'administration de l'IIO en tant que représentant de la Région Europe en 2012. Il a occupé le poste de Président de la Région Europe pendant un an, avant d'être élu Second Vice-Président en 2014 et Président deux ans plus tard, un poste qu'il a occupé jusqu'à mai 2021.

Sa contribution à la mission de l'IIO a été exceptionnelle dès le début, lorsqu'il s'est chargé du très important projet de la réforme électorale qu'il a suivie jusqu'à sa récente mise en œuvre. Avec cette réforme, tous les membres votants en règle peuvent maintenant élire les quatre dirigeants de l'IIO (à savoir le Président, les deux Vice-Présidents et le Trésorier) par voie électronique, rendant ainsi l'IIO et l'élection du Comité exécutif, son principal organe de direction, plus démocratiques et transparents à l'avenir.

Tout au long de sa carrière, M. Tyndall a fait preuve de beaucoup d'engagement en faveur du concept d'ombudsman et de la promotion de l'IIO et de ses principes et services. Il s'est consacré à l'établissement de standards internationaux reconnus pour les institutions d'ombudsman et a significativement contribué à l'élaboration des Principes de Venise. En tant que président du Groupe de travail sur les Nations Unies, il a travaillé sans relâche afin d'assurer que les Principes de Venise soient fortement soutenus dans la version modifiée de la Résolution des Nations Unies sur l'Ombudsman. De plus, Peter Tyndall a accueilli le 12^e Congrès mondial de l'IIO et l'Assemblée générale et – avec son équipe compétente – a montré un haut niveau d'engagement personnel ainsi qu'une grande flexibilité et disposition aux changements d'ordre organisationnel, lorsque la pandémie de Covid-19 a contraint l'IIO à reporter la conférence et à organiser ces événements en mai 2021 à la place.

Ce leadership exceptionnel et les excellents services que M. Tyndall a rendus à l'IIO tout au long de son mandat ont mis l'IIO sur la voie du succès et lui ont permis de devenir un organisme international respecté. M. Tyndall a démissionné de sa fonction d'Ombudsman et Commissaire à l'information d'Irlande le 31 décembre 2021.

L'IIO EN DEUIL DE MEMBRES ESTIMÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'IIO

GÜNTHER KRÄUTER, ANCIEN SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

En août 2021, la communauté internationale des ombudsman a déploré la mort soudaine et inattendue de Günther Kräuter, ancien Secrétaire général de l'IIO et Médiateur autrichien.

Très apprécié par ses pairs, M. Kräuter a effectué un travail admirable au poste de Secrétaire général de 2013 à 2019. Décrit par ses collègues comme calme et modéré, il a, par son leadership, permis à l'IIO de se rapprocher encore plus de son idéal d'organisation véritablement mondiale, fondée sur les droits de l'homme et assurant la justice et l'équité pour tous. M. Kräuter a mis un accent particulier sur la protection des ombudsman sous la menace, fournissant toujours un effort supplémentaire pour assurer que les ombudsman du monde entier soient solidaires face aux coupes budgétaires, aux attaques ou aux interventions politiques de toutes sortes. La communauté internationale des ombudsman a perdu l'un de ses membres les plus engagés et a exprimé ses sincères condoléances à la famille et aux amis de M. Kräuter.

MAÎTRE ALIOUNE BADARA CISSÉ, MÉDIATEUR DU SÉNÉGAL

C'est avec grande tristesse que l'IIO a appris le décès de Maître Alioune Badara Cissé, Médiateur du Sénégal, en septembre 2021. M. Cissé était un ardent combattant de la mauvaise administration, défendant passionnément la promotion et la protection des droits de l'homme et le renforcement de la fonction de Médiateur de la République. De 2018 à 2020, M. Cissé a occupé la fonction de représentant de la Région Afrique au Conseil d'administration. Pendant cette période, l'Ombudsman Cissé a été un Membre du Conseil d'administration de l'IIO très estimé, son esprit et sa sagesse étant grandement appréciés par ses collègues.

MME LUCIA FRANCHINI, ANCIENNE OMBUDSMAN DE LA TOSCANE

Mme Lucia Franchini, ancienne Ombudsman de la Toscane (Italie) est décédée de façon inattendue en janvier 2022. Elle était une excellente ombudsman, entièrement engagée pour les principes d'une administration transparente et équitable, se consacrant passionnément à la défense des droits de l'homme et des libertés fondamentales pour les citoyens de la région. Elle a constitué un solide soutien pour la communauté internationale des ombudsman et pour l'échange et le partage des savoirs entre les collègues. Membre du Conseil d'administration de l'IIO très estimé, Mme Franchini inspirait un grand respect à ses collègues par sa nature franche et cordiale ainsi que sa présence et ses conseils professionnels.

FINANCES

Malgré la situation mondiale particulièrement difficile en 2021-2022, l'IIO a été en mesure d'exercer ses activités dans une situation financière stable. Le Collège des Médiateurs autrichiens (AOB), qui héberge l'IIO, a continué à recevoir des fonds du gouvernement autrichien pour gérer le Secrétariat général de l'IIO et financer des activités internationales. Le coût total couvert par l'AOB en lien avec les activités internationales s'est élevé à 605 785 euros. De ce montant, 371 130 euros ont été utilisés pour les frais de personnel, à savoir les salaires, les prestations de retraite et l'assurance maladie de quatre employés à temps plein et de deux stagiaires ; le reste, soit 234 655 euros, a été dépensé pour les frais de fonctionnement de l'IIO et d'autres projets internationaux. Le montant requis pour les activités internationales a été significativement plus élevé qu'en 2020-2021 parce que le nombre d'employés du Secrétariat général de l'IIO a augmenté et que les voyages et échanges internationaux se sont intensifiés après la pause due au Covid-19 lors des exercices précédents.

L'IIO obtient un soutien massif de la part du gouvernement autrichien mais sa situation financière dépend aussi des paiements effectués par les membres de l'IIO. À la fin de l'exercice 2021-2022, les revenus générés par les cotisations des membres s'élevaient à 156 301 euros. Le Secrétariat général de l'IIO a administré les fonds de l'IIO avec la plus grande rigueur. Ces fonds ont été exclusivement utilisés pour des projets destinés aux membres de l'IIO et non pour des activités de bureau. Toutes les opérations ont été supervisées par le Trésorier, autorisées par le Comité exécutif et portées à l'attention du Conseil d'administration.

SITUATION FINANCIÈRE ACTUELLE

Au début de l'exercice, l'actif net de l'IIO s'élevait à 497 392 euros ; il était de 563 991 euros à la fin de l'exercice le 30 juin 2022. Ces fonds de l'IIO ont été suffisants pour continuer à constituer des réserves et respecter les engagements liés aux projets prévus par l'IIO en 2021-2022 et lors des exercices précédents :

Projets prévus en 2021-2022 et lors des exercices précédents	
Projet	Engagement (en euros)
Subventions régionales 2018-2019	10 316,00
Subventions régionales 2020-2021	36 902,00
Subventions régionales 2021-2022	20 773,00
Formation pour les futurs MNP	15 000,00
Congrès mondial de l'IIO à Dublin (remboursement des délégués)	25 880,00

Projet	Engagement (en euros)
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines	37 436,00
Étude sur les institutions d'ombudsman africaines (traduction)	20 000,00
Frais de déplacement de l'IIO	10 000,00
Frais d'interprétation de l'IIO	15 000,00
Assemblée générale et séminaire de la FIO (absorption partielle des coûts d'interprétation)	2 000,00
Initiatives de formation potentielles de l'IIO pour 2021-2022	20 000,00
Séminaire sur le protocole de Manchester à Londres	4 000,00
Audit annuel de l'IIO	3 400,00
Prestataire de paiement – frais annuels	70,00
Frais bancaires	2 500,00
TOTAL	223 277,00

COTISATIONS

Comme indiqué ci-dessus, le montant des cotisations versées par les membres votants et ordinaires en 2021-2022 s'est élevé à 156 301 euros. Il s'agit du deuxième meilleur résultat obtenu par l'IIO.

MEMBRES VOTANTS

À la fin du mois de juin 2022, 157 membres votants, soit 75,5 pour cent de cette catégorie d'adhésion, avaient payé leurs cotisations à l'IIO. Ce calcul se réfère au nombre d'adhérents de l'IIO avant l'admission de nouveaux membres votants à la réunion du Conseil d'administration à New York en mai 2022. Les cinq institutions d'ombudsman admises comme nouveaux membres votants lors de cette réunion recevront leur première facture en 2022-2023.

Paiement de la cotisation par Région – membres votants		
Région	membres en règle	paiement en souffrance
Afrique	19	14
Asie	19	6
Australasie & Pacifique	17	1
Caraïbes & Amérique latine	12	15
Europe	75	12
Amérique du Nord	15	3
TOTAL	157	51

MEMBRES ORDINAIRES*

Environ les deux tiers des membres ordinaires ont payé leur cotisation en 2021-2022.

AUDIT EXTERNE

L'auditeur de l'IIO, Mazars Austria td., a examiné les livres de l'IIO le 19 juillet 2022. Dans son rapport, Mazars Austria Ltd. a confirmé que « *toutes les opérations importantes ont été consignées comme il se doit et les fonds de l'IIO ont été utilisés conformément aux Statuts de l'IIO.* »

*appelés autrefois membres associés et membres individuels

RÉGION AFRIQUE

LE PROTECTEUR DU CITOYEN D'AFRIQUE DU SUD SUSPENDU DE SES FONCTIONS

Pour la première fois de son histoire, la Région a assisté à la suspension d'un ombudsman et au début d'une procédure de destitution contre un ombudsman. La Région a suivi l'évolution des événements avec préoccupation, notant les implications qu'ils pourraient avoir sur l'immunité fonctionnelle contre les représailles, à la fois pour le travail d'enquête réalisé et pour l'indépendance des institutions d'ombudsman. Tout en acceptant que les institutions d'ombudsman ne sauraient se soustraire aux contrôles et devraient être tenues de rendre des comptes, les ombudsman de la région ont exhorté les autorités d'Afrique du Sud à veiller au respect des procédures régulières.

10^E ANNIVERSAIRE DE L'OMBUDSMAN DU MOZAMBIQUE

Le bureau de l'Ombudsman du Mozambique a célébré ses 10 ans d'existence et de services rendus au public en tant que défenseur de la primauté de la loi, des droits de l'homme et de la justice dans l'administration publique.

EFFORTS COLLABORATIFS AU SEIN DES INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN

Plusieurs protocoles d'accord ont été signés pour promouvoir la coopération entre les bureaux d'ombudsman en Afrique. En particulier, les bureaux de l'Ombudsman d'Angola ont signé un protocole avec leur homologue Ombudsman de Zambie. L'Ombudsman d'Angola a également signé un accord de coopération avec le bureau de l'Ombudsman du Mozambique. Les protocoles d'accord sont envisagés pour faciliter et rendre plus solides et efficaces les échanges d'informations et d'expériences, afin de renforcer les institutions.

WEBINAIRES DU CARO

Le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) – le service de formation et de recherche de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA) – a proposé des webinaires sur une large palette de sujets, visant à renforcer les capacités des institutions d'ombudsman africaines. Pour certains de ces webinaires, le CARO a collaboré étroitement avec l'IIO (voir aussi le chapitre de ce rapport sur la formation). Parmi les webinaires de cet exercice :

*les contributions proviennent des Présidents régionaux de chacune des régions

- « Les stratégies d'enquête efficaces – composantes, méthodes et outils »
(Effective Investigation Strategies – Building Blocks, Methods and Tools)
- « Gérer les éléments de preuve »
(Managing Evidence)
- « Prendre de la hauteur – valeurs et éthique de l'ombudsman »
(Seeking Higher Ground – Values and Ethics of the Ombudsman)
- « Gestion des plaintes »
(Complaint Handling)
- « Le CARO, l'IIO et la valeur d'une adhésion »
(AOMA, IOI and the Value of Being a Member)
- « Leadership éthique, transparent, et responsable »
(Ethical, transparent and accountable leadership)
- « Gestion et résolution des conflits »
(Conflict Resolution and Management)

SYMPOSIUM ANNUEL DE L'OMBUDSMAN MILITAIRE

Un symposium s'est tenu virtuellement sous les auspices de l'Ombudsman militaire de l'Afrique du Sud. Le thème était « Le rôle des institutions d'ombudsman dans le renforcement du contrôle démocratique dans les relations entre civils et militaires : utilité, défis et implications » *(Role of Ombud Institutions in Enhancing Democratic Oversight in the Civic-Military Relations: Its Use, Challenges and Implications)*.

RÉGION ASIE

Le **Bureau des évaluations administratives (AEB)** du ministère de l'Intérieur et de la Communication du Japon a reçu entre avril 2021 et mars 2022 un total de 120 047 demandes, dont 42 538 par l'intermédiaire de Conseillers administratifs. Le nombre de nouvelles demandes était plus faible que les années habituelles, la pandémie de Covid-19 ayant eu un impact énorme, notamment sur les activités en personne. Le système des Conseillers administratifs a célébré son soixantième anniversaire. Les Conseillers administratifs sont nommés par le Ministre du MIC pour travailler sur la base du volontariat. Ils reçoivent les demandes, opinions et plaintes de la population concernant le gouvernement central. Une cérémonie a eu lieu en juin 2022 pour célébrer cet anniversaire et saluer le rôle important que jouent ces conseillers en établissant un lien entre le public et le gouvernement, permettant d'approfondir la compréhension du système et de promouvoir la coopération avec les

gouvernements locaux. Lors de cette cérémonie, les conseillers ayant obtenu d'exceptionnels résultats ont été récompensés. De plus, environ 1 200 conseillers y ont participé dans 50 lieux répartis à travers tout le Japon, connectés par une diffusion en directe à la cérémonie centrale, et plus de 1 300 personnes l'ont regardée à leur domicile.

La **Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme (ACRC)** de la République de Corée soutient l'établissement d'institutions locales d'ombudsman dans chaque région afin de résoudre les plaintes des résidents locaux et de protéger leurs droits et leurs intérêts. Ainsi, en août 2021, 58 gouvernements locaux avaient introduit un bureau d'ombudsman local et en assuraient le fonctionnement. L'ACRC a dépêché un « *Mobile Shinmungo* » (bus pour le travail de proximité) dans les régions éloignées afin de répondre aux plaintes des villages où dominant l'agriculture et la pêche, frappés par la pandémie de Covid-19. À l'aide de ce bus, l'ACRC a rendu visite à des groupes vulnérables souffrant des difficultés causées par la pandémie de Covid-19 et s'est déplacée dans des régions où l'accès aux services administratifs est limité. En décembre 2021, un projet de loi révisé, « Loi sur la prévention de la corruption et l'établissement et la gestion d'une Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'homme » (*Act on the Prevention of Corruption and the Establishment and Management of the Anti-corruption and Civil Rights Commission*) a été adopté par l'Assemblée nationale. Cette loi renforce la confidentialité, la protection et la récompense des personnes signalant des cas de corruption. L'ACRC a amorcé la mise en œuvre de la loi « Loi sur la prévention des conflits d'intérêts en lien avec les obligations des fonctionnaires » (*Act on the Prevention of Conflict of Interest Related to Duties of Public Servants*) à laquelle 2 millions de fonctionnaires sont soumis dans environ 15 000 institutions. Les fonctionnaires soumis à cette loi devraient se conformer à leur obligation de rendre compte des situations de conflit d'intérêts auxquelles ils sont confrontés dans l'exercice de leurs fonctions. De plus, l'ACRC a distribué des lignes directrices concernant l'« Programme de conformité à l'éthique et à l'intégrité (K-CP) » (*Integrity and Ethics Compliance Program (K-CP)*) dans les institutions publiques, s'efforçant ainsi de créer une culture de gestion de l'intégrité et de l'éthique dans laquelle les institutions publiques réduisent le risque de corruption dans le management. Les lignes directrices K-CP à destination des entreprises privées seront également élaborées d'ici fin 2022 afin d'aider à améliorer l'intégrité et le management éthique au sein des entreprises privées.

Au cours de l'exercice, la **Commission contre la corruption (CCAC)** de la Région administrative spéciale de Macao a déposé un total de 201 dossiers pour enquête. Outre les cas reportés de l'année précédente, 183 cas ont été réglés, dont 29 dossiers pour lesquels l'Ombudsman a demandé aux ministères concernés de faire un suivi. Afin d'encourager les résidents à déposer leurs plaintes ou leurs signalements sous leur vrai nom et pour renforcer leur sensibilisation à un dépôt de plainte responsable, la CCAC a pris une série de mesure dans le cadre de son travail de promotion et d'éducation et en utilisant les technologies de l'information pour son

système de dépôt de plainte. De plus, plutôt que de ne résoudre que les problèmes apparents, la CCAC a attaché plus d'importance à mener des enquêtes approfondies quant à leurs causes, en particulier sur les insuffisances des systèmes administratifs, la légalité et la rationalité des actes administratifs correspondants et autres problèmes profondément enracinés. Mettant à profit la célébration du 30^e anniversaire de la promotion de la construction d'une société saine à Macao, plusieurs activités ont été organisées pour promouvoir l'intégrité et l'honnêteté, poursuivant ainsi l'engagement de la CCAC en faveur de la construction d'une culture de l'intégrité dans la Région administrative spéciale de Macao.

Au lieu de traiter d'une façon traditionnelle les plaintes déposées, **l'Ombudsman de l'Azad Jammu-et-Cachemire** (Pakistan) a mis un accent particulier sur les points suivants : (i) sensibilisation de masse concernant le mandat de l'Ombudsman ; (ii) coordination entre les bureaux d'ombudsman régionaux et internationaux à travers les associations d'ombudsman telles que le FPO, l'IIO, l'AOA et l'OICOA ; (iii) le renforcement de l'Ombudsman de l'Azad Jammu-et-Cachemire (AJK) en supprimant les lacunes systémiques ; et (iv) la protection et la sécurité de la plupart des groupes vulnérables de la société (enfants, femmes, personnes âgées). L'Ombudsman de l'AJK s'est rendu dans les régions les plus reculées de l'État. Il a tenu des audiences ouvertes à tous et a résolu les plaintes avec la participation des représentants des différents organismes. Il a également rendu visite aux faiseurs d'opinion traditionnels dans les régions reculées afin qu'ils comprennent le mandat de l'ombudsman et qu'ils enseignent à leurs partisans comment ils peuvent bénéficier de ce système judiciaire prompt et peu coûteux. En avril 2022, l'Ombudsman de l'AJK a accueilli et présidé une réunion de commémoration à l'occasion du mois de la Prévention des abus envers les enfants. Des ONG et des représentants de l'association des écoles privées étaient présents, et un comité de haut niveau a été formé, composé de représentants de la police, des ministres et des fonctionnaires de l'administration pénitentiaire, ayant pour objectif la protection des enfants et la prévention de la cybercriminalité à leur encontre. L'Ombudsman de l'AJK a aussi fait la promotion d'une justice prompte et peu coûteuse et du concept de « Justice sur le pas de la porte » (*justice at one's door's steps*). L'Ombudsman a aussi dû faire face à l'abrogation de deux articles essentiels de la loi originale relative à l'institution d'ombudsman. Il a donc invoqué l'assistance du gouvernement de l'AJK et a lancé un appel auprès du Président de la République islamique du Pakistan, qui a ordonné qu'un comité de haut niveau soit formé par le gouvernement de l'AJK pour résoudre ces questions.

Étant le gardien de l'intérêt public, **l'Ombudsman de la province de Sindh** (Pakistan) a poursuivi son travail de défense des plaignants et continue de résoudre les cas de mauvaise administration dans les organismes publics. Le bureau accorde une haute priorité aux cas de grande détresse concernant les groupes marginalisés de la société tels que les veuves, les orphelins, les retraités, les personnes en situation de handicap et les personnes vivant au-dessous du seuil de pauvreté. En 2021, le bureau a reçu 7 113 plaintes, incluant les plaintes

concernant les enfants, les cas soulevés de son propre chef et les cas relevant de la conciliation informelle. Les statistiques montrent une croissance de l'institution et la confiance du public envers le bureau de l'Ombudsman. Au-delà de la résolution des plaintes, les statuts donnent à l'ombudsman le pouvoir d'entreprendre des travaux de recherche et d'adresser au gouvernement des recommandations quant à la politique afin d'améliorer la gouvernance au niveau élémentaire. L'Ombudsman a initié deux études avec le soutien financier du programme de subventions régionales de l'IIO : l'étude sur les « Les enjeux de l'éducation des filles dans la province de Sindh » (*Issues of Girls Education in Sindh*) a été achevée et ses conclusions et recommandations ont été présentées au ministre en chef du Sindh, qui a ordonné de mettre en œuvre ces recommandations au titre de ses « directives ». Cela assurera une plus grande implication des filles/femmes et réduira le déséquilibre dans le domaine de l'éducation. De même, l'Ombudsman a signé un accord de recherche avec la direction de la recherche et de la formation du ministère de la planification et du développement et le gouvernement du Sindh pour mener une étude sur « L'évaluation de la malnutrition (retard de croissance) dans le district de Tharparkar » (*Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar*). Les objectifs clés de cette étude sont d'analyser les programmes spécifiques de nutrition de ces cinq dernières années – la dynamique résultant des facteurs multi-dimensionnels entravant l'amélioration substantielle des résultats en matière de nutrition dans la province de Sindh –, et d'en déduire des moyens efficaces et viables pour y remédier.

Au cours de l'exercice 2021, **l'Ombudsman de la Thaïlande (OMT)** a reçu un total de 4 866 plaintes, alors qu'il avait reçu au cours de l'exercice 2021-2022 un total de 3 016 plaintes. Des décisions et recommandations de l'OMT à destination des organismes d'État pertinents ont été émises sur 2 675 (56,97 pour cent) de ces plaintes, en particulier celles concernant les révisions et modifications de lois, règles, règlements, ordonnances ou procédures opérationnelles sources de griefs et d'injustice pour les gens. Les 2 191 plaintes restantes (45,03 pour cent) font encore l'objet d'une enquête. L'OMT a également conduit de nombreuses études systémiques visant la résolution de problèmes, comme le soutien apporté au corps médical et au personnel de santé publique dans leur travail à tous les niveaux pendant la pandémie de Covid-19 ; la gestion des terres en Thaïlande ; la résolution des problèmes de santé publique des habitants et des touristes à Ko Pha-Ngan ; une étude sur l'adéquation des taux des frais définis pour l'installation de systèmes d'approvisionnement en eau ; et le développement d'un système d'urgence médicale maritime, conformément à la politique intitulée « L'Ombudsman renforce la sécurité sur l'eau » (*Ombudsman enhances water safety*) ainsi que la gestion du centre médical Khao Lak dans la province de Phang Nga et l'établissement d'un centre d'intervention en cas d'urgence maritime (*Andaman Hub Medical Network*). Au cours de l'année 2021, l'OMT a émis cinq recommandations au gouvernement concernant : les organismes gouvernementaux qui n'ont pas rempli leurs obligations face au problème des déchets de plastiques saturant les mers de Thaïlande ; le programme de gestion des déjeuners pour les enfants ; le rôle prépondérant

des entreprises privées de production d'électricité, subventionnées par le ministre de l'énergie, qui a abouti à une chute significative de la proportion d'électricité générée par les entreprises nationales ; les impacts des entreprises touristiques dans les mains d'étrangers en Thaïlande ; l'efficacité de la prévention et de la réduction des accidents de la route.

L'Ombudsman pour les droits de l'homme et la justice (PDHJ) de la République démocratique du Timor oriental a développé plusieurs activités en collaboration avec l'unité des droits de l'homme des Nations Unies au Timor oriental, la commission des services publics, la commission anti-corruption, l'inspecteur général de l'État, l'Association pour la prévention de la torture (APT), et le ministère de la Justice. Parmi ces activités, on peut citer entre autres l'élaboration d'un manuel de formation aux droits de l'homme et une formation sur les droits de l'homme pour les fonctionnaires de la police et de l'armée ainsi qu'un manuel pour les gardiens de prison et la diffusion des statuts du PDHJ auprès des fonctionnaires. Pendant cet exercice, le PDHJ a reçu 180 plaintes ; 78 plaintes comportaient de forts indices de violations des droits de l'homme et 102 étaient en lien avec une mauvaise administration. Tous les rapports finaux et recommandations ont été remis aux institutions pertinentes. Pendant la pandémie de Covid-19 (mars 2020-novembre 2021) le PDHJ a surveillé la mise en œuvre de l'état d'urgence et a remis 19 rapports incluant des recommandations au Président de la République, au gouvernement, au parlement national et à d'autres entités publiques. L'élection présidentielle du Timor oriental a eu lieu en mars 2022, avec un second tour en avril 2022. Le PDHJ a pour mission de surveiller la situation des droits de l'homme et l'application des principes de bonne gouvernance pendant les phases pré-électorale, électorale et post-électorale. D'une façon générale, le PDHJ maintient un lien étroit avec les institutions, organisations et autres autorités dans le but de faire avancer les politiques et la communauté des pratiques et de promouvoir la collaboration mutuelle au niveau national, régional et international.

RÉGION AUSTRALASIE & PACIFIQUE

Après les événements des deux ans et demi qui viennent de s'écouler, liés à la pandémie, des éléments de retour à la normale apparaissent pour de nombreux membres de la Région Australasie & Pacifique. Les voyages internationaux ayant repris, la coopération régionale et la formation en présentiel ont recommencé, souvent pour la première fois depuis 2020. Cela a créé des opportunités d'établir des relations et de partager les meilleures pratiques. Cela démontre aussi que la Région Australasie & Pacifique reste une région résiliente et dynamique pour les institutions d'ombudsman à l'échelle du globe.

En mars 2022, l'Ombudsman de l'État de Victoria, Deborah Glass, a été nommée nouvelle Présidente de la Région Australasie & Pacifique. En mars également, l'Ombudsman en chef de

la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, a été élu Deuxième Vice-Président de l'IIO. L'un des projets clés achevés cette année a été la révision des Statuts de l'IIO concernant la Région Australasie & Pacifique. Un groupe de travail constitué des membres de la Région Australasie & Pacifique originaires d'Australie (l'Ombudsman du Commonwealth, l'Ombudsman de l'État de Victoria et l'Ombudsman de l'Australie-Méridionale), de Hong-Kong, de Nouvelle-Zélande et de Taïwan ont révisé et mis à jour les statuts. C'était une opportunité de moderniser les processus et de renforcer les buts, principes et objectifs des statuts afin de refléter les aspirations de la Région.

Le bureau de **l'Ombudsman du Commonwealth** (Australie) a accueilli M. Iain Anderson comme 11^e Ombudsman du Commonwealth. En sa qualité d'Ombudsman du Commonwealth, M. Anderson est également Ombudsman de l'ACT (*Australian Capital Territory*). Au cours de 2021-2022, le bureau a émis 44 publications, y compris 12 rapports publics et déclarations dans lesquelles il a énoncé 40 recommandations d'amélioration. En 2021-2022, l'Office national d'audit australien (ANAO) a finalisé un audit de performance sur la gestion des plaintes par l'ombudsman et a conclu que le bureau avait des solutions adaptées à ses objectifs afin de soutenir la gestion des plaintes. En tant qu'organe de contrôle, l'Ombudsman du Commonwealth favorise les améliorations continues et a bien accueilli les analyses résultant de l'audit. Le bureau a poursuivi ses programmes de partenariat en Indonésie, en Papouasie-Nouvelle-Guinée, aux Îles Salomon et à Samoa par le biais de formations et d'autres formes d'assistance ciblées.

Le **Control Yuan (CY)** Taïwan a reçu 13 934 plaintes, publié 297 rapports d'enquête, destitué 35 fonctionnaires du gouvernement et proposé 92 mesures correctives pour un certain nombre d'organismes administratifs au cours de l'année 2021-2022. Environ quarante-huit pour cent des rapports d'enquête concernaient les droits de l'homme. Les comités du CY ont également rédigé sept rapports de recherche systémique. Parmi les sujets des recherches systémiques, on compte le développement et l'utilisation des ressources en eau sous des climats extrêmes ainsi que l'efficacité de l'engagement du gouvernement sur les transports publics verts. De plus, le CY a célébré ses 90 ans et publié le « Numéro spécial 90^e anniversaire » (*90th Anniversary Special Issue*), donnant des détails sur la longue évolution de son système de l'ombudsman et la progression de la défense des droits de l'homme. Les éditions en chinois et en anglais sont disponibles sur le site Web du CY, permettant aux entreprises internationales de comprendre les avancées du CY en matière de supervision ainsi que le statut de la protection des droits de l'homme.

Mme Niki Rattle, ancienne Présidente du Parlement des Îles Cook, a été nommée **Ombudsman des Îles Cook** en janvier 2022. Elle a remplacé l'ancien Ombudsman, Noopii Tearea, qui a pris sa retraite en décembre 2021. À la réouverture des frontières des Îles Cook, le bureau a accueilli l'Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, Peter Boshier, et son équipe internationale, ce qui a donné lieu à une séance de mentorat et de discussion sur les domaines

de développement. Au cours de cette visite, les deux ombudsmen ont rencontré des parties prenantes clés du gouvernement et de la société civile à travers Rarotonga, pour réaffirmer à quel point les rôles et responsabilités de l'ombudsman concernent tous les participants. Cette visite a contribué à amplifier l'engagement public. Actuellement, l'office poursuit ses efforts, commencés en 2020, pour obtenir une modification de la législation afin d'établir une Institution nationale de promotion des droits de l'homme.

L'Ombudsman de Hong Kong (Chine) a reçu 4 934 plaintes et 8 851 demandes de renseignements au cours du dernier exercice. En comptant les cas reportés, 5 032 cas ont été traités. Parmi les 2 739 cas résolus, 7,5 % étaient en lien avec la Covid-19, incluant l'octroi de subventions, les dispositions et documents de quarantaine, et les perturbations du service public. Le bureau a mené 92 enquêtes complètes et a trouvé que 49 d'entre elles (53,3 %) étaient justifiées, partiellement justifiées ou non justifiées mais ayant révélé d'autres insuffisances. Parmi les 2 423 demandes de renseignement résolues, des insuffisances ont été trouvées dans 399 cas (16,4 %) ; 99 % des 217 cas de médiation ont abouti. Parmi les 93 plaintes réglées portant sur le Code de l'accès à l'information, des insuffisances ont été trouvées dans 30 cas (32 %). Parallèlement, l'office a mené à bien huit enquêtes lancées de sa propre initiative et fait un total de 139 recommandations, dont plus de 95 % ont été acceptées pour une mise en œuvre.

L'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud (Australie) a reçu 24 874 demandes au cours de l'année, environ 50 % de ces demandes ayant été des plaintes officielles (recevables). L'Ombudsman a présenté quatre rapports spéciaux au cours de cette année, dont un rapport sur l'utilisation de la technologie des machines (automatisation) dans les prises de décision administratives. L'Ombudsman a également publié un rapport biennal sur les décès des enfants en 2018 et 2019. Une nouvelle législation ayant un impact sur les compétences de l'Ombudsman a été introduite, et donnera à l'institution un pouvoir d'initiative propre pour évaluer les systèmes complets de gestion des plaintes des organismes, ainsi que le pouvoir de renvoyer les plaintes à un organisme pour enquête. L'Ombudsman s'est également vu attribuer une nouvelle fonction de surveillance et de notification sur un régime de dépistage des maladies obligatoire selon lequel la police et d'autres fonctionnaires de première ligne exposés au sang ou à d'autres fluides corporels d'un agresseur peuvent exiger que cette personne se soumette à un test de dépistage sanguin. Une nouvelle loi sur les divulgations d'intérêt public (loi de protection des lanceurs d'alerte) a également été promulguée, entrant en vigueur en 2023 et donnant à l'Ombudsman des fonctions significativement étendues.

L'année 2021-22 a été extrêmement chargée pour **l'Ombudsman de Nouvelle-Zélande**. Les 7 321 plaintes reçues en vertu de la loi sur l'Ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la loi sur l'information officielle (*Official Information Act*) au cours de cette année ont fixé un nouveau record – plus 31 pour cent par rapport à l'année précédente, le plus grand volume

jamais reçu. L'Ombudsman a également publié de nombreux avis importants ainsi que des rapports d'enquêtes lancées de sa propre initiative et a inspecté 62 lieux de détention dans son rôle d'OPCAT. Cette année, l'Ombudsman s'est réjoui de l'adoption du loi 2022 sur les divulgations protégées sur la protection des lanceurs d'alerte (*Protected Disclosures: Protection of Whistleblowers Act 2022*), qui met à jour la loi afin de mieux protéger les lanceurs d'alerte. L'Ombudsman poursuit également un programme pour accroître les capacités et la réactivité de son bureau dans la gestion des plaintes de la part d'enfants placés et afin de répondre au défi que représente l'extension de ses compétences dans ce domaine. Le travail de l'Ombudsman avec d'autres institutions chargées de veiller à l'intégrité partout dans le monde continue à bon train. L'Ombudsman Peter Boshier a été élu Deuxième Vice-Président de l'IIO et il a collaboré et communiqué virtuellement cette année avec des organismes chargés de veiller à l'intégrité ainsi qu'avec des institutions d'ombudsman dans 13 pays de l'Asie et du Pacifique. L'équipe de l'Ombudsman chargée du développement international et de la mobilisation dispense formations et conseils, et une version pilote d'un outil d'auto-évaluation de l'ombudsman permettant une comparaison avec les standards internationaux a été mise en place.

Peter Shoyer, **Ombudsman du Territoire-du-Nord** (Australie), s'est vu attribuer deux nouveaux rôles. Il s'agit pour le premier du rôle de huissier principal (*Principal Officer*) de la nouvelle commission judiciaire chargée de traiter les plaintes concernant le comportement ou la capacité des huissiers de justice et des membres du tribunal du Territoire-du-Nord. Le second est celui de mécanisme national de prévention (par intérim) en vertu du protocole facultatif de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT). Outre la gestion d'un grand nombre de plaintes concernant les exigences et restrictions dues à la Covid-19, l'Ombudsman s'est concentré sur les questions de justice, concernant majoritairement la police et les organismes de services correctionnels. Les enquêtes lancées sur une initiative propre concernant l'utilisation par la police de caméras vidéo corporelles ainsi que de cagoules anti-crachat et de chaises de contention ont également progressé. Au total, 2 406 plaintes ont été reçues en 2021-2022.

La **Commission de l'Ombudsman** a continué son travail au service de la défense de la population de la Papouasie Nouvelle-Guinée. L'attention de la Commission portée sur une résolution rapide et la promotion des droits humains a poussé l'Ombudsman en chef et une équipe de la Commission à une visite dans trois provinces pour répondre aux plaintes de surpopulation et de détérioration de l'hébergement dans les structures telles que les cellules de détention de la police et les prisons. L'approche consistait à rallier le soutien des dirigeants élus dans les provinces dans un but d'appropriation des questions de la police et des services correctionnels établis dans leurs provinces ou districts et de les aider à régler certaines de ces questions, ce qui a été accompli grâce à l'engagement des fonds régionaux de soutien à ces infrastructures vitales.

Cette année a été marquée par le 20^e anniversaire de la loi sur L'Ombudsman qui a étendu les fonctions de **L'Ombudsman du Queensland** (Australie), lui attribuant l'amélioration de la qualité des procédures et pratiques administratives. Le bureau a analysé ses rapports publics depuis 2001 et a identifié que les causes les plus fréquentes des problèmes résidaient dans les politiques et procédures, la surveillance des performances, la gestion des informations et des archives, les capacités de travail et la communication. Le bureau continue à innover dans ses manières d'apporter de l'aide à d'autres organismes. Parmi les réalisations marquantes de 2021-2022, on peut citer une hausse des formations en ligne, ce qui a amélioré l'accès au service pour les fonctionnaires à travers le Queensland ; une courte vidéo sur la bonne prise de décision et une liste de vérification qui constituent des ressources rapides et gratuites ; et le réseau des gestionnaires de plaintes, qui met à la disposition des fonctionnaires une plateforme collaborative afin d'améliorer les pratiques de gestion des plaintes. Le grand nombre d'organismes et de questions sur lesquels ont porté les enquêtes de l'Ombudsman se reflète dans le Casebook (recueil de cas) 2022.

Pendant trois semaines (janvier, mars et avril 2022) Samoa a été confiné en réponse à la propagation de la Covid-19. Par mesure de précaution, le personnel de **L'Ombudsman de Samoa** est passé à un modèle de travail à domicile pour limiter les taux d'infection tout en continuant à travailler. La plus grande partie du travail a dû être effectuée en ligne et par téléphone ; cela a été difficile étant donné que la plupart des plaintes sont encore réceptionnées en personne. Pendant cette période, l'Ombudsman a reçu 103 plaintes dont 41 provenaient des boîtes dédiées aux plaintes à l'Ombudsman dans les prisons. La majorité des plaintes était dirigée contre les forces disciplinaires, les problèmes connexes, et la mauvaise qualité du service. Pendant cette période, un nombre significatif de plaintes étaient dirigées contre des entités privées pour des questions en relation avec l'emploi. L'Ombudsman continue à déployer son Projet de promotion proactive de structures d'ombudsman dont la phase 2 devrait être achevée en septembre 2022.

L'Ombudsman des Îles Salomon, M. Fredrick Fakarii, a été nommé de nouveau pour un second mandat de cinq ans en juin 2022.

L'Ombudsman de l'Australie-Méridionale a reçu 5 062 plaintes contre des organismes gouvernementaux des États et des administrations locales au cours de l'année (soit une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente) et en a réglé 4 948. Des enquêtes officielles ont été menées à bien dans 23 cas, débouchant sur 33 recommandations visant à améliorer l'administration publique. Dans leur majorité, ces enquêtes portaient sur les défaillances administratives au sein des conseils locaux ou sur des infractions au Code de Conduite des membres des conseils locaux. En octobre 2021, des modifications législatives ont étendu les compétences de l'Ombudsman, couvrant désormais l'inconduite et la mauvaise administration dans l'administration publique de la part des fonctionnaires publics,

incluant également les ministres et les députés. En sa qualité d'autorité d'évaluation externe des décisions des organismes en matière d'accès à l'information, l'Ombudsman a reçu 378 demandes d'évaluation externe et en a exécuté 423 (réduisant ainsi un arriéré reporté de l'année précédente).

La plus grande partie du personnel de **l'Ombudsman de Tasmanie** (Australie) était revenue au bureau sur une base normale après avoir été en télétravail pendant la pandémie de Covid-19. Il y a eu une augmentation de 27 % du nombre de plaintes cette année, un nombre notable étant en relation avec les mesures liées au Covid-19, telles que la hotline de santé publique et la mise en quarantaine à l'hôtel. Il y eu une augmentation des divulgations d'intérêt public, concernant à la fois les divulgations déposées directement au bureau de l'Ombudsman, et celles déposées auprès d'organismes publics. La procédure de sélection d'un Ombudsman adjoint a été amorcée mais non achevée au cours de l'année. Il n'y a pas d'Ombudsman adjoint depuis de nombreuses années et on espère que ce poste contribuera grandement au niveau de management élevé du bureau dans son ensemble.

L'Inspecteur général et Ombudsman des impôts (Australie) a publié son plan pour 2022-25, esquissant sa vision, ses objectifs, ses activités clés et ses priorités stratégiques pour les prochaines années. Le bureau a également publié des rapports sur l'administration du Service des impôts d'Australie (ATO) et ses programmes d'aide pour les employeurs dans le cadre de la pandémie de Covid-19 ainsi que sur l'efficacité de l'ATO à conseiller les contribuables sur leurs droits de se plaindre des décisions prises par l'ATO, de demander des enquêtes sur ces décisions et de faire appel de ces décisions. L'Ombudsman des impôts a également commencé des enquêtes sur la gestion, par l'ATO, des objections faites sur sa prise de décision, sur l'exercice, par le Commissaire à l'impôt, de ses pouvoirs généraux d'administration ainsi que sur les pouvoirs de réparation du Commissaire lui permettant d'exercer ses pouvoirs discrétionnaires en vertu de la loi australienne sur les impôts.

Le bureau de **l'Ombudsman des Tonga** a fait un pas important pour la défense de la bonne gouvernance en célébrant son 20^{ème} anniversaire en août 2021. Un programme spécial a souligné les avancées majeures dans la reconnaissance de la protection constitutionnelle de l'Ombudsman qui a été faite loi le 11 août 2021. Il reconnaît l'ombudsman comme un poste prévu par la constitution et inscrit dans la constitution, ainsi que l'indépendance du bureau. Les Tonga ont aussi reconnu les alliances internationales et le travail en réseau avec d'autres bureaux d'ombudsman dans le Pacifique et dans le monde entier. Parmi les événements, on peut citer des offices religieux, une sonate, un mini festival de musique, la publication sur les étapes de la bonne gouvernance aux Tonga, un documentaire informant sur le premier monarque des Tonga, la construction de la nation moderne des Tonga par le roi Tupou 1er, et l'ouverture d'une seconde antenne à Vava'u, la seconde île des Tonga par la taille.

L'Ombudsman de l'État de Victoria (Australie) a observé une autre augmentation des plaintes reçues de presque 5 % par rapport à l'année dernière, portant le nombre de plaintes à un record de 18 877. Plus de 91 % des plaintes ont été gérées en l'espace de 30 jours et presque 3 000 relevaient des droits de l'homme. Comme l'année dernière, l'Ombudsman a reçu de nombreuses plaintes concernant les restrictions dues au Covid-19 et les arrêtés de santé publique – confinements, fermetures de frontière, restrictions des libertés et obligation de port du masque. À cet égard, l'Ombudsman a enquêté sur les prises de décision du ministère de la Santé lorsque les frontières étaient fermées, empêchant des milliers de personnes de rentrer chez eux. La nouvelle fonction de conciliation de l'Ombudsman a eu des résultats productifs aussi bien pour les plaignants que pour les organismes, les retours ayant été extrêmement positifs des deux côtés. Le bureau a également réalisé sa première évaluation de la gestion des plaintes contre les organismes, également avec un retour positif. Autre première, l'Ombudsman est actuellement en train de tester une série de canaux numériques, incluant le webchat et les SMS, pour améliorer la communication et les prises de contact et rendre le bureau plus accessible que jamais. Les plaintes d'intérêt public (lanceurs d'alertes) ont continué à un rythme soutenu bien que le nombre d'enquêtes officielles ait diminué, un plus grand nombre d'affaires ayant été réglées efficacement en mettant en œuvre des moyens moins formels.

Au cours de l'exercice 2021-2022, **l'Ombudsman de l'Australie-Occidentale** a reçu 2 333 plaintes, dont 97 % ont été résolues dans les trois mois. Pour la quinzième année consécutive, 100 % des recommandations formulées par l'Ombudsman ont été acceptées. Le bureau a présenté deux rapports au Parlement, l'un portant sur une enquête sur le rôle du Défenseur public dans l'annonce de décès aux familles et l'autre sur les mesures prises afin de donner suite aux recommandations visant la prévention du suicide chez les enfants et les jeunes en 2020. Le bureau a entrepris ses premiers travaux sur trois nouvelles compétences majeures, y compris un plan des conduites à signaler.

L'Ombudsman de Vanuatu a publié cinq rapports d'enquête au cours de la période 2021-2022. Ces enquêtes ont été menées à la fois en vertu de compétences relevant de la bonne gouvernance de l'ombudsman et du code de conduite et ont abouti à de nombreuses conclusions et recommandations concernant aussi bien l'administration du secteur public que la conduite des dirigeants. L'Ombudsman a également continué sa promotion de la loi sur le code de conduite (*Leadership Code Act*) à travers Vanuatu et a renforcé ses relations avec les parties prenantes clés, y compris la Commission de la fonction publique.

RÉGION CARAÏBES & AMÉRIQUE LATINE

La **Commission des droits de l'homme de la Ville de Mexico (CDHCM)** a rédigé 21 contributions pour les organisations internationales des droits de l'homme. Parmi elles, « Contribution sur les bonnes pratiques et les défis auxquels sont confrontés les États dans l'utilisation des lignes directrices sur la mise en œuvre efficace du droit à participer aux affaires publiques » (*contribution on good practices and challenges faced by States in the use of the guidelines on the effective implementation of the right to participate in public affairs*) en collaboration avec le Haut-Commissaire aux droits de l'homme des Nations Unies, et « L'intelligence artificielle et les droits des personnes en situation de handicap » (*Artificial Intelligence and the rights of persons with disabilities*) en collaboration avec le Rapporteur spécial sur les droits des personnes handicapées. La première réunion nationale de femmes dirigeant des organisations publiques en faveur des droits de l'homme s'est tenue dans les locaux de la CDHCM, l'objectif étant d'assurer que les femmes leaders au Mexique partagent leurs expériences, leurs visions et leurs propositions. En mars 2022, la Présidente du CDHCM, Nashieli Ramírez, a été interviewée par Julia Dahlvik, une chercheuse en études socio-juridiques de l'Université des Sciences appliquées de Vienne, dans le cadre d'une étude comparative sur le rôle des institutions d'ombudsman dans le contexte de la numérisation croissante des services publics dans le monde entier. Suite au départ du Président de la Région Caraïbes & Amérique latine, Raúl Lamberto, la Présidente Nashieli Ramírez Hernández a posé sa candidature au poste vacant et est entrée en fonction comme Présidente de la Région en mai 2022. Elle a participé au Conseil d'administration de l'IIO à New York City, États-Unis, et a présidé la réunion des représentants de la Région Caraïbes & Amérique latine au Conseil d'administration. Elle a aussi poursuivi les actions entreprises par les membres de la Région Caraïbes & Amérique latine concernant le processus de demande de reconnaissance de l'IIO en tant qu'observateur permanent à l'Assemblée générale des Nations Unies. De la même façon, l'action face à la situation actuelle en République dominicaine et en Haïti a été poursuivie et des canaux de communication ont été établis avec des collègues de ces pays pour répondre aux besoins des migrants d'origine haïtienne vivant en République dominicaine.

La **Commission nationale des droits de l'homme (CNDH)** du Mexique a abordé différents sujets de préoccupation tels que la protection des défenseurs des droits de l'homme et des journalistes, les personnes soumises à la mobilité, à la migration et aux déplacements internes forcés, et les cas en lien avec la disparition forcée. Les liens avec des organisations nationales et internationales de la société civile ont été renforcés. Parmi ces activités, citons un cours avec l'organisation IDHEAS sur la disparition forcée de personnes ainsi que des ateliers sur le protocole d'Istanbul et un cours sur les principes Méndez avec l'Association pour la prévention de la torture (APT) et les organisations publiques de promotion des droits de l'homme dans le sud du pays. Le mécanisme national de prévention de la torture et le mécanisme de surveillance de la Convention sur les droits des personnes handicapées ont

été renforcés, et divers accords de coopération ont été signés avec les institutions nationales telles que l'Ombudsman des droits de l'homme du Guatemala afin d'aborder des problèmes comme la violence basée sur le genre et les soins aux migrants. Deux publications ont été élaborées conformément au protocole standardisé pour la recherche des personnes disparues, ainsi qu'une publication supplémentaire sur les engagements du Mexique pour la protection internationale des droits des enfants et d'autres écrits destinés à la diffusion, tel que « Manuel sur les droits de l'homme des personnes âgées » (*Human Rights of Older Adults Booklet*). Parmi les réalisations de la Commission nationale, on compte la constitution d'un groupe de conseil technique honoraire, qui vise à conduire des études, des analyses et des propositions sur des questions concernant la protection, la défense, la promotion et la diffusion des droits de l'homme. On a noté une forte participation dans l'élaboration de prises de positions régionales sur des questions prioritaires dans l'agenda des droits de l'homme, à travers le Réseau des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme dans les Amériques (RINDHCA) et la collaboration avec différentes institutions nationales de l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (AMINDH).

Le bureau de **l'Ombudsman de la Province de Santa Fe** (Argentine) s'est attaqué à de nombreuses questions et problèmes. On peut citer par exemple la santé et le handicap; l'environnement, la pollution et les dommages environnementaux ; les droits sociaux ; les consommateurs et usagers de biens et de services ; l'assistance aux victimes d'abus sexuels, la violence basée sur le genre, la maltraitance domestique et institutionnelle des personnes âgées ; des services publics nationaux et locaux tels que l'eau, le gaz et l'électricité et les services fournis par les municipalités et les communes ; l'identité et la citoyenneté ; la médiation, la facilitation et les autres moyens alternatifs de résolution des conflits ; et en plus les enfants et les adolescents. En termes d'exécution de projets, tous les collaborateurs de l'Ombudsman ont reçu une formation sur la loi nationale 27 499 relative à « La formation obligatoire sur les questions de genre à destination de toutes les personnes intégrant les trois branches du pouvoir de l'État » (*Mandatory Training on Gender Matters to all People that Integrate the Three Estate Powers*). De plus, l'Ombudsman a constitué la base opérationnelle du *NASA Space Apps Challenge* et a organisé le congrès international sur la médiation intitulé « Aborder les conflits dans le cadre du Programme mondial » (*Addressing Conflict in the Global Agenda*). Parmi les réalisations de l'Ombudsman, priorité a été donnée à la protection des droits des citoyens dans le contexte de la pandémie de Covid-19. L'Ombudsman a renforcé sa présence physique en ouvrant de nouveaux bureaux, visant à rapprocher ses services des citoyens. Pour la première fois, il est ainsi présent dans chacun des 19 départements de la province de Santa Fe. De plus, il a accéléré la transformation numérique pour construire une culture de continuelle adaptation au changement et il a multiplié les contacts avec les citoyens en hébergeant plus de 60 réunions Zoom et webinaires. Des propositions ont été élaborées pour introduire des pratiques transversales et intégrées dans la protection de l'environnement et

la lutte pour le changement climatique. L'Ombudsman s'est aussi penché sur la conservation du patrimoine historique et culturel (par ex. études urbaines concernant les bâtiments, parcs, statues et monuments) et a fondé son propre « Institut pour la formation et l'innovation dans l'administration publique » (*Institute for Training and Innovation in Public Administration*). L'objectif de cet institut est de développer et de promouvoir la formation ainsi que la mise à jour et l'amélioration des connaissances du personnel travaillant au sein de l'État sur les sujets ayant trait au genre et aux droits, aux innovations publiques et à l'agilité institutionnelle.

Le bureau de **l'Ombudsman de Saint-Martin** a été assez actif durant cet exercice. En 2021, 359 plaintes ont été déposées ; 66 d'entre elles ont abouti à une enquête. Une attention particulière a été accordée au ministère du Logement social, de l'Aménagement du territoire et de l'Environnement dont les performances ont été défaillantes ces dernières années. Cinquante pour cent (50 %) des plaintes déposées en 2021 visaient ce ministère. À cet égard, l'Ombudsman a adressé au ministre deux lettres faisant état de sa préoccupation, par lesquelles elle a exprimé son inquiétude quant à l'organisation et au fonctionnement du ministère. Deux enquêtes systémiques (d'initiative propre) ont été achevées et une autre a été initiée. Les enquêtes terminées concernaient le processus d'appel d'offres pour la collecte des déchets et le processus d'approvisionnement de l'organisme de sécurité sociale dans le contexte du choix d'équipements d'aide médicale. L'enquête de propre initiative qui a été lancée concernait la décision du ministre mentionné ci-dessus de (re)affecter des parcelles de terrain sans tenir compte du projet existant dans le même secteur. L'Ombudsman a noté dans sa correspondance avec le ministre que la norme de la sécurité juridique est essentielle dans tout État de droit et qu'elle requiert que le gouvernement réponde aux attentes légitimes.

Comme les années précédentes, l'une des principales activités du bureau de **l'Ombudsman de Curaçao** a été d'informer les parties prenantes des tâches constitutionnelles dont il s'acquitte. Fournir des informations contribue à renforcer la légitimité démocratique de l'institution, ce qui augmente également son efficacité. L'Ombudsman s'est mobilisé pour fournir des informations au gouvernement et à d'autres parties intéressées. Ces informations ont été fournies de différentes façons, telles que la conduite d'entretiens personnels, l'organisation de tables rondes, la dispense de formations et de présentations. L'institut a également régulièrement accordé des interviews aux médias sur des sujets actuels et pertinents. De nombreuses enquêtes officielles ont été menées, entre autres sur la gestion, par le gouvernement, des baux à longue échéance. Outre les enquêtes formelles qui ont été menées, l'Ombudsman a également écrit plusieurs lettres au gouvernement et au parlement, exprimant ses préoccupations sur de nombreux sujets tels que la pauvreté actuelle et croissante sur l'île et l'absence de législation sociale adéquate sur le logement.

RÉGION EUROPE

Deux nouveaux membres ont été élus au Conseil d'administration de la Région Europe afin de pourvoir les postes devenus vacants. En particulier, en octobre 2021, Mme Elysaabeth Rynning a quitté ses fonctions d'Ombudsman parlementaire de Suède et en janvier 2022, M. Peter Tyndall a quitté ses fonctions d'Ombudsman d'Irlande, ce qui a donné lieu à deux postes à pourvoir au Conseil d'administration de l'IIO. Des scrutins électroniques ont été organisés afin de pourvoir les postes mentionnés au Conseil d'administration de la Région Europe. Le premier scrutin électronique a eu lieu en décembre 2021 et un total de 39 membres votants en règle ont voté pour l'unique candidat, l'Ombudsman des droits de l'homme de la République de Slovénie Peter Svetina. Par conséquent, M. Svetina a été élu au Conseil d'administration de la Région Europe. Le second scrutin électronique a eu lieu en mars 2022 et un total de 50 membres votants en règle ont voté avec le résultat suivant :

- Reinier van Zutphen (Ombudsman des Pays-Bas), 28 voix
- Ákos Kozma (Haut-commissaire aux droits de l'homme, Hongrie), 18 voix
- Matanyahu Englman (Contrôleur de l'Etat et Ombudsman, Israël), 4 voix

Par conséquent, M. van Zutphen a été élu au Conseil d'administration de la Région Europe. Entretemps, le Conseil d'administration de la Région Europe a décidé le 8 novembre 2021 que deux de ses membres, à savoir le Défenseur public (Ombudsman) de Géorgie Mme Nino Lomjaria, et le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en Belgique, M. Marc Bertrand, assumeraient les postes vacants au Conseil d'administration de l'IIO. De plus, le Conseil d'administration de la Région Europe a élu l'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni, Rob Behrens, comme Vice-Président de la Région Europe de l'IIO en novembre 2021.

Les réunions du Conseil d'administration de la Région Europe se sont tenues le 8 novembre 2021 à Manchester (Royaume-Uni), le 7 avril 2022 (en ligne), le 10 mai 2022 à New York (USA), et le 25 mai 2022 à Athènes (Grèce). L'Assemblée générale de la Région Europe de l'IIO s'est tenue le 26 mai 2022 à Sounion, en Grèce.

La Région Europe de l'IIO a accueilli trois nouveaux membres, le Haut-Commissariat à la Protection des Droits, des Libertés et à la Médiation de la Principauté de Monaco, le Médiateur de Bruxelles (Belgique), et le Défenseur des droits des citoyens de la région du Latium (Italie).

Une conférence de la Région Europe intitulée « Ombudsman reloaded : mandat et cadre opérationnel à l'ère post-moderne » (*Ombudsman reloaded : Mandate and operational framework in a post-modern era*) s'est tenue le 27 mai 2022 à Athènes, en Grèce, suite à l'Assemblée générale de la Région Europe. La conférence s'est penchée sur trois sujets : l'Ombudsman en tant qu'institution dédiée aux droits de l'homme, l'utilisation des nouvelles technologies, et les moyens de diffusion.

Une table ronde en ligne intitulée « De Manchester à Athènes » (*From Manchester to Athens*) concernant l'évolution du protocole de Manchester a été organisée par l'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni en février 2022.

Une conférence internationale en ligne sur le thème « Faire avancer les droits des personnes âgées à l'ère de la longévité » (*advancing the rights of the elderly in an age of longevity*) a été organisée par le Contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël en décembre 2021 à l'occasion du 50^e anniversaire du bureau. La conférence s'est penchée sur les défis en lien avec ce sujet auxquels sont confrontées les institutions d'ombudsman à travers le monde.

Un séminaire de travail consacré au « Le protocole de Manchester et l'évolution de la pratique professionnelle de l'ombudsman » (*Manchester Memorandum and development of Ombudsman professional practice*) a été organisé en novembre 2021 par l'Ombudsman des services parlementaires et de santé du Royaume-Uni. Le séminaire de travail a étudié quatre thèmes : le mécanisme d'évaluation par les pairs dans le contexte des Principes de Venise ; le développement d'un cadre de compétences professionnelles pour les membres des bureaux d'ombudsman au niveau national ; les stratégies disponibles pour atteindre les citoyens vulnérables et marginalisés ; et le branding et le terme d'« Ombudsman ».

Un webinaire intitulé « Le droit à l'éducation des personnes en situation de handicap pendant la pandémie de Covid-19 » (*right to education of persons with disabilities during the Covid-19 pandemic*) a été organisé par le Défenseur public (Ombudsman) de Géorgie en novembre 2021. Au cours de ce webinaire, les porte-paroles d'institutions nationales des droits de l'homme et d'organisations travaillant sur les droits des personnes en situation de handicap ont eu l'opportunité de partager leurs expériences, pratiques exemplaires et méthodologies visant à fournir une éducation inclusive de bonne qualité pendant la pandémie.

Une délégation du Conseil d'administration de la Région Europe, dirigée par le Président de la Région et Ombudsman de Grèce, M. Andreas Pottakis, ainsi que par le Membre du Conseil d'administration et Ombudsman de Slovaquie, M. Peter Svetina, s'est rendue en Hongrie en mars 2022. La délégation s'est rendue aux postes frontaliers entre la Hongrie et l'Ukraine afin d'avoir une impression directe de la crise en cours et des efforts réalisés pour répondre aux besoins des réfugiés fuyant l'Ukraine.

RÉGION AMÉRIQUE DU NORD

Le bureau de **l’Ombudsman de l’Alberta** (Canada) a continué à accomplir sa mission tout au long de la pandémie. Dans son rapport annuel de 2021-2021, il a noté une diminution de 12 % du nombre de demandes au cours de la première année de la pandémie. Cependant, les statistiques pour 2021-2022 ont fait état d’une augmentation de 5 % du nombre d’enquêtes au cours de l’année précédente. Conjointement avec deux autres provinces, l’Alberta a présenté son travail pour protéger les personnes atteintes de maladie mentale au dernier Congrès mondial de l’IIO. Depuis, le gouvernement de l’Alberta a répondu positivement aux recommandations de l’Ombudsman. Un rapport faisant suite à une enquête lancée sur la propre initiative de l’Ombudsman portant sur le programme d’aide lié à l’isolement d’urgence en Alberta a conclu que les administrateurs avaient bien géré le fonctionnement du programme à court terme, mais que l’on n’avait pas suffisamment pris en compte la question de savoir comment les clients pourraient demander un examen des décisions les affectant et comment ces examens pourraient avoir lieu. Le rapport a fait également état des coûts excessifs du programme s’élevant à 108 millions de dollars et l’enquête de l’Ombudsman a résulté en sept recommandations et deux observations visant à améliorer les programmes d’aide d’urgence à l’avenir. Le bureau a également pris des initiatives pour nouer des relations avec les peuples autochtones cette année et va faire avancer ces efforts.

Le bureau de **l’Ombudsman de la Colombie Britannique (B.C.)** (Canada), dirigé par l’Ombudsman Jay Chalke, a publié cinq rapports publics et deux mises à jour concernant des enquêtes. Parmi les sujets des rapports d’enquête, on peut citer l’examen de la pratique prolongée de l’isolement de jeunes détenus, le cas d’une femme vulnérable dont la maison a été vendue inéquitablement dans une vente aux enchères visant à recouvrer les impôts municipaux, l’indemnisation inéquitable d’un travailleur blessé, l’utilisation de l’intelligence artificielle dans la prise de décision d’organismes publics, et un rapport soulignant l’importance d’assurer que les prestations fédérales versées à la province soient transférées aux personnes prenant en charge les enfants en situation de handicap. Le bureau a terminé la phase un de son Plan de service à la communauté autochtone et a initié son programme d’éclaireurs, s’appuyant sur cinq spécialistes de la mobilisation qui travailleront directement avec la population autochtone pour la sensibiliser et déposer les plaintes au bureau. Le mandat de l’Ombudsman a été étendu en vertu de la loi sur les divulgations d’intérêt public (*Public Interest Disclosure Act*) et l’Ombudsman a créé de nombreuses ressources pour la formation, dont un cours en ligne décrivant les processus d’investigation et l’élaboration des rapports.

Le bureau de **l’Ombudsman de la Ville de Laval** (Canada) a connu une transition avec l’arrivée de Nathalie Blais comme Ombudsman au début de l’année 2021. Les statistiques montrent une diminution du nombre de plaintes, ce qui peut s’expliquer par le contexte de la pandémie de Covid-19. De plus, certaines résolutions de plaintes ont été retardées en raison de l’absence

d'un Ombudsman. Réduire ces délais constituera le défi principal du bureau. Afin d'atteindre cet objectif, l'Ombudsman prévoit de mettre en place des cadres temporels fixes pour la résolution afin de réduire les délais pour les citoyens exprimant leurs préoccupations et d'œuvrer au maintien des voies de communications avec les différents services disponibles à travers la ville. Le bureau a également lancé son nouveau site Web, comportant un formulaire de plainte en ligne et des outils pour la sensibilisation à ses services et l'amélioration de l'accessibilité pour les citoyens.

Sous la conduite de Jill Perron, **l'Ombudsman du Manitoba** (Canada) a fourni un guide pour l'équité et la protection de la vie privée en lien avec les initiatives du gouvernement concernant la pandémie. Des modifications de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ont étendu le mandat de l'Ombudsman pour y inclure la responsabilité du signalement obligatoire des atteintes à la vie privée. L'Ombudsman a publié un rapport d'enquête systémique sur l'atteinte à la vie privée concernant les informations relatives à la santé qui a affecté 8 900 enfants bénéficiant de services dispensés par le programme d'aide aux familles de Manitoba, « *Children's disABILITY Services* ». L'Ombudsman a également publié d'autres rapports d'enquête, incluant également l'application du programme d'auto-exclusion volontaire, un programme où des personnes individuelles peuvent s'exclure du jeu dans des casinos locaux, ainsi qu'un rapport spécial à l'occasion du 50^e anniversaire.

Nadine Mailloux, **l'Ombudsman de Montréal** (Canada) a publié un rapport intitulé « Ne pas détourner le regard » (*Don't Look the Other Way*) concernant la situation complexe des personnes autochtones en itinérance dans le quartier du Parc Milton. L'enquête a été lancée après que des résidents ont déposé des plaintes exprimant leurs préoccupations sérieuses concernant la dégradation, la santé et la sécurité dans le voisinage. L'objectif de cette enquête n'était pas seulement de proposer des solutions possibles, mais aussi d'examiner le sujet plus large des responsabilités de Montréal face aux populations autochtones, et notamment Inuites, vivant sans domicile. L'Ombudsman a publié cinq recommandations axées sur l'amélioration des ressources de logement. De plus, étant donné l'implication insuffisante de certains partenaires du réseau de services sociaux et de santé, l'Ombudsman a fait part de ses préoccupations au Protecteur du Citoyen qui a accepté d'ouvrir une enquête.

Depuis la nomination de Marie-France Pelletier à **l'Ombud du Nouveau Brunswick** (Canada), en janvier 2022, le bureau a entrepris d'élaborer de nouvelles déclarations sur sa vision, sa mission et ses valeurs, et est impatient de mettre en œuvre ses nouvelles priorités stratégiques, comprenant des améliorations dans les procédures et un renforcement de la communication à destination du public. L'année dernière, le bureau a reçu un nombre accru de plaintes, concernant majoritairement les questions de conflits d'intérêt, l'utilisation des dispositions relatives aux réunions à huis clos et les situations où les dynamiques au sein du conseil ont été difficiles pour les membres individuels. Le bureau a également enquêté sur les

plaintes de harcèlement au travail, ce qui a mené à des recommandations visant à renforcer la rigueur des procédures d'enquête sur les plaintes ainsi que les formations des employés afin d'assurer que les étapes de la procédure soient respectées. Le bureau a initié des examens à la suite de plaintes de la part de détenus de la province concernant l'usage de la force par les employés des services correctionnels, ce qui a permis à l'Ombud de souligner les sources de préoccupation et de promouvoir les pratiques exemplaires telles que l'utilisation de techniques de communication efficaces afin de désamorcer les situations.

Le bureau du **Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador** (Canada), sous la direction de M. Bradley Moss, a enregistré une augmentation de 18 % des plaintes reçues au cours de l'exercice 2021-2022. Au cours de cette année, le bureau a introduit des changements pour créer de l'efficacité dans les procédures internes et obtenir un traitement plus équitable des citoyens. Le Représentant des Citoyens a travaillé en collaboration avec l'autorité de santé régionale, destinataire finale du transfert des services médicaux au sein des services correctionnels pour adultes de la province, effectué par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique. Cette collaboration a consolidé un mécanisme de plaintes sans accroc pour les détenus ayant accès aux services médicaux. De même, le bureau a été en mesure de fournir des éléments de preuve actuels et passés afin d'assurer une équité optimale aux détenus à cet égard. Le bureau a aussi collaboré avec le comité des privilèges et élections de l'Assemblée législative concernant la politique sur un lieu de travail sans harcèlement à l'encontre de ses membres, en signalant le refus d'une partie concernée par l'enquête de signer un accord de confidentialité.

Collette Langlois, la **Protectrice du citoyen des Territoires du Nord-Ouest** (Canada), a publié ses trois premiers rapports d'enquête spéciaux sur : Un déficit du programme C.A.R.E. : l'équité dans les programmes d'aide aux propriétaires ; L'imposition sans être propriétaire : l'équité dans l'évaluation et l'impôt foncier ; et malentendus et occasions manquées : l'équité dans les programmes d'aide aux entreprises. Ces rapports comportaient 24 recommandations au total, qui ont toutes été acceptées par les autorités concernées. La Protectrice du citoyen a également lancé sa première enquête à sa propre initiative. Les plaintes ont augmenté d'environ 5 % au cours de l'année dernière malgré une publicité limitée et peu d'activités de diffusion.

Après 43 ans de service public, M. William Smith, **l'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse** (Canada) a annoncé son intention de prendre sa retraite. Nommé en 2016, il a supervisé la gestion et les enquêtes pour plus de 12 000 dossiers. Pendant la période où il a été Ombudsman, il a siégé au Conseil d'administration du Forum canadien des Ombudsman, a occupé la fonction de Trésorier du Conseil canadien des ombudsman parlementaires dont il a été Président pour un mandat d'un an. Au cours de l'année qui vient de s'écouler, le bureau a traité 1 951 plaintes, enquêtes et demandes de jeunes, 1 436 cas ayant été réglés à l'étape

de la réception et de l'évaluation, et 357 à l'étape de l'examen administratif. L'Ombudsman a publié 21 recommandations officielles à l'issue des enquêtes et a vérifié la mise en œuvre d'une ancienne recommandation concernant une structure d'examen relative aux décès d'enfants. L'obligation de conduire des examens sur les décès d'enfants pris en charge par la province a été inscrite dans la législation en 2021. Le bureau a célébré son 50^{ème} anniversaire en 2021.

Dans son rapport annuel de 2020-2021, le **Commissariat aux langues officielles** (Canada) a donné une vue d'ensemble de l'état actuel des langues officielles et a présenté des solutions afin d'aider le gouvernement fédéral à remplir ses obligations linguistiques, en particulier dans les situations d'urgence telles que la pandémie de Covid-19 qui a souligné les problèmes systémiques au sein des organisations fédérales. Ces organisations ont eu des difficultés à mettre en place les mesures linguistiques appropriées, ce qui les a empêchées de fournir des services efficaces dans les deux langues officielles. Le rapport note également que les fonctionnaires de l'État fédéral ne sont pas toujours à l'aise lorsqu'ils utilisent au travail la langue officielle non prédominante. Le Commissaire a également achevé le premier exercice du Modèle de maturité des langues officielles, un outil de planification et d'autoévaluation destiné aux institutions fédérales qui est en cours de mise en œuvre avec le soutien du Commissaire. Treize institutions fédérales ont rejoint le Modèle au cours de cet exercice, et presque toutes ont élaboré des plans de progression afin de mieux intégrer les langues officielles dans leurs processus de prise de décision et leurs processus opérationnels.

Le bureau de **l'Ombudsman de l'Ontario** (Canada) a continué à travailler efficacement à distance pendant la pandémie de Covid-19, traitant plus de 25 000 plaintes. L'Ombudsman Dubé a publié un rapport d'enquête concernant la fermeture de deux infrastructures de justice destinées à la jeunesse, ce qui a eu un impact disproportionné sur la jeunesse autochtone dans ces régions. Le gouvernement s'est engagé à mettre en œuvre l'ensemble des 16 recommandations, y compris l'amélioration de la transparence de la planification et de la mise en œuvre de telles fermetures à l'avenir. Les enquêtes portant sur la surveillance, par le gouvernement, des établissements de soin de longue durée pendant la pandémie de Covid-19 et les retards dans les audiences et décisions de la Commission de la location immobilière devraient être achevées plus tard au cours de cette année. Le bureau a aussi traité un nombre record de plaintes sur les réunions municipales à huis clos et a émis des recommandations pour améliorer l'accès à la fois aux réunions physiques et aux réunions virtuelles. La Commissaire aux services en français, Mme Kelly Burke, a publié son second rapport annuel, explorant les 351 plaintes traitées par l'unité des services en français et présentant un nouvel outil de mesure de l'efficacité des services en français. Elle a aussi publié son premier rapport d'enquête examinant comment l'université Laurentienne et deux ministres ont négligé leur obligation de protéger les programmes en français des coupures budgétaires au cours du processus de restructuration des finances de l'université.

En 2021-2022, le **Protecteur du citoyen du Québec** (Canada) a traité plus de 20 400 demandes de services et rendu publics trois rapports d'enquête. Le premier rapport porte sur les mécanismes d'accès à l'hébergement pour les personnes âgées et sur la prolifération des embûches pour trouver une ressource appropriée. Il a également fait paraître son rapport final sur la gestion de la Covid-19 durant la première vague de la pandémie dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Sur la base de témoignages d'autorités et d'experts, le document met en lumière des lacunes majeures qui ont fait de ces milieux de vie des lieux d'éclosions multiples, de ruptures de soins et de décès nombreux. Enfin, il a publié un rapport sur les lacunes du régime public d'aide financière aux études, insistant entre autres sur le manque d'information donnée aux étudiants. Soulignons que Mme Marie Rinfret, protectrice du citoyen, a été élue présidente de l'AOMF. Le 27 mars 2022, M. Marc-André Dowd lui a succédé à titre de protecteur du citoyen, la remplaçant également à la présidence de l'association.

En 2021, **l'Ombudsman de la Saskatchewan** (Canada) a reçu 3 811 plaintes, dont 2 825 relevaient de sa compétence et 431 étaient en lien avec la pandémie de Covid-19. Tandis que de nombreux types de plaintes ont diminué en 2020 au cours de la première année de la pandémie, le nombre global a retrouvé son niveau précédent en 2021. Les soins de longue durée ont été un sujet important, trois enquêtes ayant été achevées dans ce domaine, dont « Les soins en période de crise » (*Caring in Crisis*), une enquête sur les réponses apportées au déclenchement de la Covid-19 dans l'établissement de soins spécifiques du Extendicare Parkside. De plus, le bureau de l'Ombudsman a reçu 24 demandes de renseignements et 6 divulgations d'actes répréhensibles présumés et plaintes de représailles en vertu de la loi sur les divulgations d'intérêt public (*Public Interest Disclosure Act*). En mai 2022, l'Ombudsman McFadyen a pris sa retraite. Mme Sharon H. Pratchler est alors devenue nouvelle Ombudsman de la Saskatchewan et Commissaire aux divulgations faites dans l'intérêt public.

Le bureau de **l'Ombudsman de Toronto** (Canada) a accueilli son nouvel Ombudsman, Kwame Addo, en août 2021. L'année dernière, le bureau a traité plus de 2 800 plaintes, dont plus de 90 % ont été résolues dans les 30 jours, et publié trois rapports publics. Ces derniers incluaient un rapport sur la communication et l'application des règles sur la Covid 19 par la Ville de Toronto dans les parcs de la ville, qui a conclu à des cas d'injustice notable dans la façon dont la Ville a communiqué sur les règles d'utilisation des parcs de la Ville, dans la formation à l'application des lois des agents chargés d'appliquer la loi, et dans la façon dont la Ville a communiqué sur les options de contestation des contraventions. L'Ombudsman de Toronto a également poursuivi son engagement dans les actions de diffusion et de mobilisation, augmentant ses activités d'éducation publique de 47 % par rapport à l'année précédente.

Le bureau de **l'Ombud des vétérans** (Canada) continue à mener des recherches et élaborer des recommandations afin d'assurer un traitement équitable des vétérans et de leurs familles. Le bureau a publié trois enquêtes systémiques. Le bureau a fait une enquête à la suite d'une plainte selon laquelle les vétérans se voyaient refuser l'accès à un programme de soutien par les pairs porté par Anciens Combattants Canada (ACC) après avoir révélé avoir souffert de traumatismes sexuels militaires. L'Ombudsman a recommandé à l'ACC de mettre en place un programme de soutien par les pairs financé. Le bureau a également réalisé une enquête sur le Montant supplémentaire mensuel et a recommandé qu'ACC corrige l'injustice financière causée par la différence d'espérance de vie des femmes et des hommes. L'enquête la plus récente du bureau a découvert des préjugés basés sur le sexe dans les processus de décision d'ACC concernant les plaintes portant sur les troubles sexuels en lien avec les états psychiatriques et a révélé de graves limitations dans la disponibilité de données clients précises. Le bureau a également été heureux de publier « Les femmes vétérans des forces armées canadiennes et de la gendarmerie royale du Canada : examen exploratoire » (*Women Veterans of the Canadian Armed Forces and Royal Canadian Mounted Police : a scoping literature review*), la première bibliographie sur les femmes canadiennes vétérans.

François Boileau, **Ombudsman des contribuables** du Canada, a ouvert une enquête sur des problèmes exprimés par certaines organisations caritatives musulmanes à la demande du ministre du Revenu national. L'examen se penche sur des préoccupations liées à la sélection des dossiers pour vérification, à la qualité des services proposés et aux efforts faits par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour sensibiliser ses employés aux préjugés inconscients. L'Ombudsman a aussi demandé que l'ARC améliore les informations qu'elle fournit aux Canadiens subissant des violences domestiques. L'Ombudsman Boileau a recommandé que l'ARC crée un site Web qui les informe de ce qui est requis ou de ce qu'ils doivent faire si on leur demande des informations ou des documents qui pourraient les mettre en danger. Il en résulte que les Canadiens qui se trouvent dans une situation d'abus ou qui ont survécu à des abus peuvent maintenant se rendre sur un site Web où ils trouvent des informations facilement accessibles expliquant comment continuer à recevoir prestations et versements ou comment faire une demande de prestation.

L'Ombudsman d'Hydro One (Canada) a célébré son cinquième anniversaire en 2021 et il continue à être guidé par les principes d'équité et de responsabilité dans l'administration des services d'Hydro One. Le bureau a traité 662 cas en 2021, une légère diminution par rapport à 2020. Parmi ces plaintes, 98,6 % ont été réglées dans les 30 jours ouvrables et 100 % des recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par Hydro One. Les principales questions soulevées par les clients auprès du bureau concernaient les délais de programmation et d'exécution du travail, ainsi que les difficultés relatives à la qualité du courant fourni et aux interruptions de service.

Le retour à la normale après la pandémie de Covid-19 a continué à générer des défis pour les citoyens de Dayton et les institutions à leur service. De long délais de réponse de la part des organismes du gouvernement sont devenus la norme, et la plupart des employés ne sont pas retournés à leurs bureaux à plein temps. Mme Diane Welborn, **Ombudsman du Comté de Dayton & Montgomery** (États-Unis) et son équipe ont mené des enquêtes sur 315 cas et rendu possible une résolution rapide de 887 autres cas. Le bureau était menacé en 2021, après avoir appris que la ville de Dayton n'allait pas continuer à le financer. Vingt citoyens, personnalités éminentes et respectées, ont livré, lors de réunions de la Commission municipale, un témoignage convaincant en faveur de la poursuite du financement. Un financement partiel a été rétabli, mais cela reste un défi permanent pour le bureau. La lutte pour la préservation du financement a significativement accentué le profil de l'Ombudsman et a permis d'informer l'opinion publique sur le travail du bureau. L'Ombudsman et son équipe ont continué de produire une série télévisée locale, une chronique hebdomadaire dans le journal régional, ainsi qu'un bulletin électronique hebdomadaire qui est distribué à des centaines de fonctionnaires du sud-ouest de l'Ohio.

Le Bureau de **l'Ombudsman des employés de la Ville de Seattle** (États-Unis), a continué son partenariat avec l'équipe de la Ville de Seattle afin d'aider à résoudre les questions découlant d'une année riche en événements, où on a assisté au retour aux bureaux physiques, à la mise en place d'un nouveau mandat de la ville concernant les vaccins, et où s'est développée une nouvelle compréhension des besoins en mutation constante de la population de Seattle. Les trois premières tendances systémiques de l'Ombudsman sont restées constantes l'année passée, 34 % des cas étant directement en lien avec des questions de discrimination, 25 % avec un manque de clarté dans la politique et 20 % avec un manque de cohérence dans la mise en œuvre de la politique, y compris les procédures disciplinaires.

**INFORME ANUAL
2021/2022**

Estimados miembros:

El ejercicio de afiliación 2021/2022 del IIO estuvo marcado por varios cambios de gran trascendencia para nuestra organización. Desde el 1 de enero de 2022, el IIO ostenta el privilegiado y más beneficioso estatus de «Otra Institución Internacional», según la definición contenida en la Ley austriaca sobre localización de sedes centrales. Se trata de un importante paso para la consolidación del rol del IIO como organismo independiente e internacional que representa a más de 200 instituciones de ombudsman de todo el mundo, y que permitirá el aumento generalizado del IIO como la autoridad de referencia en los aspectos del ombudsman.

Tras dos años celebrando sus reuniones de forma online, durante la pandemia de la COVID-19, la Junta Directiva del IIO se complació en encontrarse de forma presencial en Nueva York en mayo de 2022, con ocasión de la celebración de la reunión anual de la Junta Mundial. Directores procedentes de las seis Regiones del IIO comentaron iniciativas estratégicas, proyectos y avances del ejercicio de afiliación. La Junta también tuvo la oportunidad de dar nuevos pasos hacia la consolidación de sus vínculos con las Naciones Unidas, mediante la suscripción de un Memorándum de Entendimiento con el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones, y la invitación a la reunión de la Ombudsman de Naciones Unidas, quien realizó una presentación de su trabajo ante la Junta.

En septiembre de 2021, el IIO lanzó su nuevo diseño corporativo, incluyendo la presentación virtual de las «credenciales de los miembros» en más de 50 idiomas diferentes. Se puede acceder a las credenciales a través del espacio destinado a los miembros del sitio web del IIO, y nos alegra comprobar que muchos de nuestros miembros han incluido estas credenciales en sus sitios web, en sus firmas de correo electrónico y en su material de oficina, dando constancia de su condición de «miembro del IIO». Se trata de un importante paso adelante en nuestros esfuerzos por dotar de mayor visibilidad al IIO y a sus miembros, a quienes agradecemos su contribución con esta importante iniciativa.

Nos gustaría aprovechar esta ocasión para agradecer a todos nuestros miembros su excepcional labor durante el pasado ejercicio, y su defensa de los principios de equidad, buena gobernanza y respeto a los derechos humanos fundamentales y del Estado de Derecho.



Chris Field
Presidente del IIO



Gaby Schwarz
Secretaria General del IIO

ÍNDICE

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN	137
Miembros del IIO	137
Solicitudes pendientes	138
FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO	140
Formación en medios de comunicación – presentando con eficacia	140
Seminario de trabajo sobre el Memorándum de Manchester	140
Webinarios conjuntos con el AORC	141
SUBVENCIONES REGIONALES	143
Breve resumen	143
Subvenciones regionales 2021/2022	144
OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS - PRESTANDO APOYO	147
Apoyo al Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios	147
La Defensora Pública de Georgia se enfrenta a ataques verbales	148
Comisión especial temporal para verificar la posible violación del juramento por parte del colega ucraniano	148
Declaración del IIO sobre la escalada de la crisis de los derechos humanos en Ucrania	149
INVESTIGACIÓN & PUBLICACIONES	150
Documentos de mejores prácticas del IIO	150
Estudio comparativo sobre la digitalización de los servicios públicos y el papel del Ombudsman	150
PROYECTOS DEL IIO	152
Lanzamiento con éxito del nuevo diseño corporativo	152
Grupo de trabajo de la ONU	152
El IIO se convierte en “otra institución internacional”	154

RELACIONES EXTERNAS & COOPERACIÓN	155
Memorándum de Entendimiento con la GAMIP	155
Participación del IIO en eventos internacionales	155
Visitas a la Secretaría General	160
JUNTA DIRECTIVA	162
Reunión de la Junta Directiva celebrada en Nueva York	162
Elección del Vicepresidente Segundo	162
Cambio en la persona del Secretario General del IIO	163
Elecciones en las Regiones	164
Concesión de la condición de Miembro de Honor Vitalicio al antiguo Presidente	165
El IIO lamenta la pérdida de valiosos miembros de la Junta Directiva	166
FINANZAS	168
Situación financiera actual	168
Cuotas de afiliación	169
Auditoría externa	170
NOTICIAS DE LAS REGIONES	171
Región de África	171
Región de Asia	172
Región de Asia Austral & Pacífico	176
Región de Caribe & América Latina	183
Región de Europa	186
Región América del Norte	188

ASUNTOS DE AFILIACIÓN

ASUNTOS SOBRE AFILIACIÓN

En tiempos de crisis múltiples y retos globales, la mayor prioridad del IIO es mantener a todos sus miembros conectados, para promover la labor del ombudsman y para ofrecer su ayuda cómo y cuándo sea posible. El éxito de estos esfuerzos tiene su reflejo en el crecimiento constante del número de instituciones de ombudsman que se unen al IIO como miembros con derecho a voto. Aun cuando en 2021/2022 el número total de miembros del IIO disminuyó ligeramente, la causa no fue la cancelación de la afiliación por parte de las instituciones de ombudsman con derecho a voto, sino la decisión de la Junta del IIO de poner fin a la afiliación de aquellos miembros individuales que habían dejado de interactuar con el IIO a lo largo de los años.

MIEMBROS DEL IIO

Actualmente, el IIO está formado por 254 miembros, de los cuales 213 son miembros con derecho a voto y 41 son miembros sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto y los miembros sin tal derecho proceden de 112 países diferentes (África: 31; Asia: 14; Asia Austral & Pacífico: 8; Caribe & América Latina: 10; Europa: 47; América del Norte: 2).

A continuación se muestra la distribución regional:

Distribución regional de la afiliación del IIO		
Región	Miembros con derecho a voto	Miembros generales
África	34	5
Asia	25	11
Asia Austral & Pacífico	18	2
Caribe & América Latina	28	0
Europa	90	9
América del Norte	18	14
TOTAL (en todas las regiones)	213	41
Número total de miembros en 2021/2022: 254		
<i>(Número total de miembros en 2020/2021: 256)</i>		

En 2021/2022, el IIO dio la bienvenida como nuevos miembros a ocho instituciones de Ombudsman.

El número de miembros con derecho a voto aumentó en cinco. Uno de estos nuevos miembros con derecho a voto, el Ombudsman de Seychelles, procede de la Región de África; otro, la Defensoría del Pueblo de la República Dominicana, procede de la Región de Caribe & América Latina del IIO. El resto de los nuevos miembros con derecho a voto proceden de Europa: el *Difensore Civico della Regione Lazio* (Italia), el Alto Comisionado de los Derechos, las Libertades y la Mediación (Mónaco) y la Mediadora de Bruselas (Bélgica).

Además, tres instituciones de América del Norte reunían los criterios y se unieron al IIO como miembros sin derecho a voto: el Ombudsman del Paciente de Ontario y el Ombudsman para Empresas Responsables, ambos con sede en Canadá, y el Ombudsman del Empleado de la Ciudad de Seattle, de Estados Unidos.

En lo que respecta a la afiliación de personas individuales, es importante destacar que la Secretaría General del IIO implementó la decisión adoptada por la Junta del IIO en mayo de 2021, conforme a la cual se acordó la expulsión de los miembros individuales que incurrieran en impago de las cuotas de afiliación del IIO y no respondieran a los intentos de contacto remitidos por el IIO. Lamentablemente, ello supuso poner fin a la afiliación de diez miembros individuales que, evidentemente, habían perdido su interés por pertenecer al IIO. Dos de estas personas individuales procedían de la Región de África, dos de la Región de Asia, una de la APOR y cinco de América del Norte.

SOLICITUDES PENDIENTES

Entre julio de 2021 y junio de 2022, ocho instituciones se pusieron en contacto con la Secretaría General del IIO, en su proceso de valoración sobre convertirse en miembros del IIO. Se enumeran en el siguiente resumen.

Región de África:

- Comisionado de menores de Cabo Occidental, Sudáfrica
- Ombudsman de Servicios Financieros, Mauricio

Región de Asia:

- Comisión de Derechos Humanos, Bangladesh

Región de Caribe & América Latina

- Procurador Federal dos Direitos do Cidadão, Brasil
- Defensoría de los Habitantes, Costa Rica

Región de Europa:

- Ombudsman de Empresas de la República de Uzbekistán

Región de América del Norte:

- Ombudsman de Contratación de Suministros, Canadá
- Junta de Compensación de Trabajadores de Saskatchewan, Canadá

Además, varias personas individuales con antecedentes profesionales vinculados al mundo del ombudsman procedentes de Ghana, Italia, Canadá y Estados Unidos, solicitaron información sobre la afiliación al IIO.

FORMACIÓN & TALLERES DE TRABAJO

FORMACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN - PRESENTANDO CON EFICACIA

En los años de la pandemia de la COVID-19, las reuniones y presentaciones celebradas en un entorno virtual rápidamente se convirtieron en la «nueva normalidad». Ser capaz de presentar el trabajo de una oficina de ombudsman con eficacia en este nuevo escenario puede resultar un reto.

En marzo de 2022 se ofreció un taller de trabajo dirigido por capacitadores, de un día de duración y en tres zonas horarias diferentes, cuyo objetivo era llevar las aptitudes de presentación de los participantes en el mundo virtual al siguiente nivel. El taller de trabajo se diseñó como una combinación de autoaprendizaje previo al día de la formación, y una sesión de formación práctica online, liderada por formadores experimentados, con ejercicios prácticos y comentarios individuales durante las fases de orientación uno a uno. Esta formación gratuita, de la que se beneficiaron participantes procedentes de las seis Regiones Mundiales, supuso una continuación de la exitosa colaboración establecida con la sociedad británica *Media First*.

SEMINARIO DE TRABAJO SOBRE EL MEMORÁNDUM DE MÁNCHESTER

En noviembre de 2021, el Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios (PHSO) del Reino Unido organizó, en colaboración con el IIO, un seminario de trabajo sobre el Memorándum de Mánchester sobre el desarrollo de instituciones de ombudsman nacionales. El evento híbrido incluyó un vivo debate sobre aspectos tales como la revisión por pares y los Principios de Venecia, el desarrollo de un marco competencial para oficinas de ombudsman nacionales, o cómo llevar a los ciudadanos vulnerables y marginados y la marca y el concepto de «ombudsman».

El Presidente del IIO, Chris Field, pronunció el discurso de bienvenida del seminario de trabajo, destacando que «alentados por el compromiso constante de defensa de los derechos humanos en cualquier contexto, empoderados por los Principios de Venecia y orgullosos de contar con la Resolución de las Naciones Unidas sobre el Ombudsman, el Memorándum de Mánchester es una iniciativa notable que llega en el momento más oportuno».

Tras el seminario, el PHSO, Rob Behrens, creó un grupo de trabajo dedicado para seguir desarrollando las ideas abordadas durante el mismo, con el fin último de establecer un

programa voluntario de autoevaluación y revisión por pares que permita aumentar el nivel de cumplimiento de los Principios de Venecia.

WEBINARIOS CONJUNTOS CON EL AORC

El Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman — el AORC, esto es, la rama de investigación y formación de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA) —, organizó con éxito una serie de webinarios sobre temas relacionados con el ombudsman; el IIO colaboró estrechamente con el AORC en varios de ellos.

Un debate guiado sobre «**reclamantes contumaces**» (*recalcitrant respondents*), puso el foco en las posibles razones por las que los reclamantes rehúsan colaborar. En determinadas instancias, los investigadores del ombudsman han de hacer frente a reclamantes contumaces o desafiantes que pueden obstaculizar el avance general de una investigación. Entre los ponentes intervinientes en este intercambio online se incluyeron Augustine Makgonatsotlhe (Ombudsman de Botswana), Deborah Glass (Ombudsman de Victoria, Australia), y Ahmed Aboul Wafa, miembro del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto. El intercambio permitió explorar distintos medios para lidiar de forma productiva con reclamantes difíciles, así como analizar técnicas para animar a los testigos reticentes a colaborar.

Otro de los temas de debate fue «**herramientas eficaces para reforzar el mandato del Ombudsman**» (*Effective tools to strengthen the mandate of the Ombudsman*), abordado en otro webinar que contó con ponentes como la Ombudsman de Malawi, Grace Tikambenji Malera, la Protectora Pública de Zambia, Caroline Sokoni, el antiguo Ombudsman de Namibia, John Walters, y el Secretario General del IIO, Werner Amon. El debate guiado se centró en mecanismos prácticos y eficaces para potenciar el mandato del ombudsman y mejorar la buena gobernanza y la rendición de cuentas. El Secretario General hizo hincapié durante su participación en los Principios de Venecia y en la Resolución de las Naciones Unidas, que constituyen dos herramientas poderosas para consolidar las oficinas de ombudsman de todo el mundo.

Otro webinar de la serie abordó el tema «**liderazgo ético, transparente y responsable**» (*ethical, transparent and accountable leadership*). Las instituciones de ombudsman realizan investigaciones de una manera imparcial, libre de prejuicios y de conflictos de intereses. La rendición de cuentas, por su parte, constituye un elemento esencial, y la promoción de los más altos estándares éticos debe ser un objetivo central para los ombudsman. La Ombudsman de Europa, Emily O'Reilly, el Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido, Rob Behrens, y la juez Florence Mumba, antigua Ombudsman de Zambia, debatieron sobre si existe o no la necesidad de elaborar un código ético general para los ombudsman,

así como sobre el rol que desempeñan las instituciones de ombudsman en la apertura y la transparencia.

En enero de 2022, el AORC y el IIO organizaron de forma conjunta un webinar sobre «**valores y beneficios de ser miembro de la AOMA y del IIO**» (*value and benefits of being a member of AOMA and the IOI*). El Presidente del IIO, Chris Field, explicó brevemente la estructura regional del IIO y de sus órganos de gobierno, así como el principal apoyo que presta a la hora de potenciar la capacidad de sus miembros, destacando la importancia de trabajar codo con codo con otros organismos de representación regionales, como la AOMA, y haciendo hincapié en sólido el compromiso internacional que está en el corazón del IIO, diciendo que: «*aunque las oficinas individuales pueden ser relativamente pequeñas, juntos somos muy grandes: juntos podemos conseguir, y de hecho conseguimos, unos resultados extraordinarios*».

Como uno de los miembros más antiguos en su cargo de Ombudsman de la Región de África y uno de los más activos de la AOMA, la Protectora Pública de Zambia y Tesorera del IIO, Caroline Sokoni, presentó los avances y los logros de la AOMA en el marco de su plan estratégico, y comentó de forma más detallada los beneficios de ser miembro de esta red regional de ombudsman.

SUBVENCIONES REGIONALES

Los proyectos de subvenciones regionales del IIO se centran a menudo en eventos en los que las personas se encuentran para comunicarse, intercambiar experiencias y aprender unos de otros. Las condiciones derivadas de la pandemia de la COVID-19, que siguieron incidiendo sobre todos los aspectos de nuestra vida durante 2021/2022, dificultaron en gran medida la organización de este tipo de eventos. No obstante, los miembros del IIO se las ingeniaron para completar los proyectos que habían recibido subvenciones regionales del IIO y que se habían iniciado en periodos anteriores, así como para diseñar nuevos proyectos para otro nuevo ciclo de subvenciones regionales en 2021/2022.

BREVE RESUMEN

En la **Región de Asia**, el Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa preparó su «Campaña de concienciación del público general sobre el rol y la importancia del Ombudsman Provincial» (*awareness campaign to general public about the role and importance of Provincial Ombudsman*) para la que se había reservado una subvención regional del IIO en 2018/2019 y en 2020/2021. Como primer paso, y sobre la base de un acuerdo de la Junta, la subvención regional correspondiente al periodo 2018/2019, por importe de 2333 euros, se transformó en un anticipo. Esta medida permitió al Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa dar comienzo a la fase 1 de su campaña, que consistió en la impresión y distribución de materiales de concienciación destinados especialmente a los distritos de reciente aparición en la Provincia, así como a los más desfavorecidos, como Chitral, Battagram, Kohistan, Tank y Torghar. Las visitas de campo planificadas como actividades de la fase 2 del proyecto hubieron de ser pospuestas a causa de la rápida propagación de Omicron en Pakistán.

En la **Región de Caribe & América Latina**, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires completó un proyecto de observación electoral que contaba con una subvención regional del IIO correspondiente al ejercicio 2018/2019. Este proyecto se había iniciado con la observación del proceso electoral en Guatemala en 2019, pero, a consecuencia de las restricciones vinculadas a la COVID-19, todas las actividades hubieron de ser interrumpidas poco después de esta primera observación. En 2022 se llevó a cabo una segunda observación electoral, durante las elecciones celebradas en Colombia. La iniciativa, a la que el IIO destinó un total de 3000 euros, resultó ser tan exitosa que el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires planea ampliarla tanto en el ámbito nacional como trasnacional.

En la **Región de América del Norte**, las instituciones de ombudsman de Dayton, Hawai y Iowa utilizaron una subvención regional del periodo 2020/2021 para cofinanciar una iniciativa de

formación organizada por la Asociación de Ombudsmen de Estados Unidos (USOA) durante los meses de julio y agosto de 2021. La financiación ofrecida por el IIO, que ascendió a 4235,00 euros, resultó suficiente para sufragar dos de los cinco webinarios de verano de la USOA.

El primero de los webinarios versó sobre «Acabando con la costumbre de los prejuicios» (*Breaking the Bias Habit*). En este webinar, William T. L. Cox compartió los resultados de doce años de investigación sobre intervenciones tendentes a poner fin a costumbres prejuiciosas. La formación ofreció a los asistentes un conjunto de herramientas concretas basadas en evidencias que permiten reducir los prejuicios y crear inclusión.

El segundo webinar mostró «Cómo calmar a una persona furiosa en 90 segundos o menos» (*How to Calm an Angry Person in 90 Seconds or Less*). El formador, Douglas E. Noll, explicó técnicas para lidiar con las fuertes emociones de los otros. Tales técnicas resultan especialmente valiosas para el trabajo de los ombudsmen, en la medida en que muchos reclamantes tienden a comportarse de forma pasional e irracional en lo que respecta a su situación. Se registraron para estos dos eventos virtuales un total de 170 personas, y las respuestas a las encuestas indicaron que los ponentes fueron muy bien recibidos.

SUBVENCIONES REGIONALES 2021/2022

Siguiendo la decisión adoptada en la reunión virtual de la Junta celebrada en mayo de 2021, se presupuestaron un total de 42 000,00 euros —esto es, 7 000 euros para cada una de las seis Regiones del IIO— para el programa de subvenciones regionales del IIO 2021/2022. Tras la evaluación de las propuestas de proyectos remitidos por las instituciones miembro interesadas, la Junta del IIO asignó la suma de 20 773,00 euros a los seis proyectos regionales seleccionados para el ejercicio 2021/2022.

La **Región de África** recibirá el apoyo del IIO para nuevos proyectos propuestos por las instituciones de ombudsmen de Marruecos y de Nigeria.

El miembro del IIO de Marruecos organizará un seminario sobre «El rol de mediadores y ombudsmen en las reformas legales y administrativas: mecanismos para activar las facultades de propuesta» (*Role of Mediators and Ombudsmen in legal and administrative reform: ways to activate the proposal power*). El objetivo de esta formación, de dos días de duración, es reunir a jefes y miembros del personal de las instituciones de ombudsmen que quieran saber más sobre las facultades de propuesta de los ombudsmen y sobre cómo utilizar este mecanismo como herramienta para conseguir reformas administrativas y legales. La subvención regional del IIO, por importe de 2306 euros, cubrirá los gastos de interpretación al inglés y al francés.

Sobre la base de una subvención regional del IIO, que asciende a 4467 euros, la Comisión de Quejas Públicas de Nigeria podrá organizar un taller de trabajo sobre «Creando capacidad

para luchar contra el fraude y la corrupción tras una pandemia global» (*capacity building in combating fraud and corruption in the wake of a global pandemic*). El evento, que durará una semana, está dirigido a los funcionarios de investigación que necesiten formación sobre la prevención, detección y sanción de prácticas ilegales.

En la **Región de Asia**, dos instituciones de ombudsman procedentes de Pakistán fueron seleccionadas como beneficiarias de las subvenciones regionales del IIO.

Con una subvención por un total de 4130 euros, el Ombudsman de la Provincia de Khyber Pakhtunkhwa, Peshawar, proseguirá con su campaña de concienciación sobre el rol y la importancia del Ombudsman, desarrollada gracias a un proyecto financiado por el IIO en 2018/2019 y en 2020/2021. La campaña actual pretende llegar a los distritos más desfavorecidos, como Malakand, Dir o Shangla.

La segunda de las subvenciones regionales destinada a la Región de Asia fue asignada al Ombudsman de la Provincia de Sindh. Inicialmente, el Ombudsman de la Provincia de Sindh se proponía centrar su proyecto en «Problemas de salud infantil en Thar» (*Child Health Issues in Thar*), pero, tras la consulta con expertos, la institución determinó que resultaría mucho más interesante para los problemas de salud infantil trabajar sobre «Evaluación de la malnutrición (atrofia) en el distrito de Tharparkar» (*Assessment of Malnutrition (Stunting) in the District Tharparkar*), en el marco de un estudio de investigación. El propósito del proyecto del Ombudsman de la Provincia de Sindh así modificado es analizar programas específicos sobre nutrición en el distrito y dar recomendaciones para abordar la malnutrición. Para esa importante iniciativa se reservó la cantidad de 2870 euros.

Dos instituciones de ombudsman de la **Región de Asia Austral & Pacífico** trabajarán en proyectos financiados a través del programa de subvenciones regionales 2021/2022.

Con su iniciativa «Nuestra juventud —nuestro futuro— la buena gobernanza como herramienta de lucha contra las drogas ilegales» (*Our Youth – our Future – Good Governance as a fighter against illicit drugs*) el Ombudsman de Tonga presentó un proyecto atípico para la labor que habitualmente desarrollan los ombudsman, pese a lo cual, el IIO decidió destinar 2060 euros a este proyecto, que permitirá que el Ombudsman de Tonga contribuya con un asunto de relevancia nacional. El proyecto está destinado a grupos de menores y jóvenes de enseñanza secundaria, y ofrecerá sesiones de formación específicas sobre la buena gobernanza como forma de lucha contra las drogas ilegales.

La segunda beneficiaria de una subvención regional del IIO para el ejercicio 2021/2022 fue la Oficina del Ombudsman de Nueva Zelanda (NZOOTO). El proyecto que esta oficina pretendía llevar a efecto inicialmente, con la suma de 4960 euros asignada por el IIO, hubo de ser modificado. Originariamente, la NZOOTO, en su condición de gestor de los fondos, debía distribuir pequeñas subvenciones menores a los miembros de la APOR para determinados

proyectos locales. Dado que solo un miembro de la APOR solicitó esta subvención menor, la NZOOTO convino con el IIO en asignar el resto de los fondos (la cantidad de 4117 euros) al taller de trabajo «Formación de formadores para Ombudsman del Pacífico» (*Pacific Ombudsman Train the Trainer*). Este taller de trabajo, cofinanciado por el IIO gracias al programa de subvenciones regionales 2020/2021, ha tenido que programarse de nuevo para 2023 a causa de las restricciones de viaje derivadas de la COVID-19, siendo la fecha de su celebración flexible.

OMBUDSMAN BAJO AMENAZAS – PRESTANDO APOYO

En su calidad de única organización global dedicada a la promoción de las instituciones de ombudsman, el IIO se toma muy en serio las amenazas contra los colegas, habiendo ofrecido su apoyo y su solidaridad a colegas ombudsman de todo el mundo, independientemente de que sean instituciones miembro o no.

APOYO AL OMBUDSMAN PARLAMENTARIO Y DE SERVICIOS SANITARIOS

En noviembre de 2021, el IIO tuvo conocimiento de la intención del gobierno del Reino Unido de aprobar una nueva legislación conforme a la cual se excluía al Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios (PHSO) del acceso al «espacio seguro» de la información recopilada por el Órgano Investigador de Seguridad de los Servicios Sanitarios (HSSIB) de los establecimientos sanitarios del Servicio Nacional de Salud (NHS) de Inglaterra, lo que supondría que el Ombudsman únicamente tendría permiso para analizar estas investigaciones cuando así lo autorizara el Tribunal Supremo de Londres. Este aspecto de la Ley de salud y cuidados asistenciales (*Health and Care Bill*) tendría un impacto significativo sobre los pacientes y las familias que formulen sus quejas ante el PHSO.

La Comisión Europea para la Democracia por el Derecho del Consejo de Europa (más conocida como la Comisión de Venecia), emitió un dictamen haciendo constar que la propuesta de excluir al PHSO de una parte básica de la administración pública en el ámbito sanitario del Reino Unido, constituía una limitación de sus facultades y una vulneración tanto de los Principios de Venecia como de la Resolución de las Naciones Unidas sobre el Ombudsman, aun cuando ambos instrumentos fueron coauspiciados por el Reino Unido.

El IIO apoya firmemente la opinión de la Comisión de Venecia. En su declaración de apoyo institucional, el Presidente del IIO, Chris Field, el Secretario General, Werner Amon, y el Presidente de la Región de Europa, Andreas Pottakis, subrayaron la importancia de unas oficinas de ombudsman sólidas e independientes como elementos clave de la democracia, haciendo un llamamiento a las autoridades competentes a evitar cualquier tipo de limitación de las facultades investigadoras del PHSO, tal y como se contempla en los Principios de Venecia. El IIO se unió a la Comisión de Venecia exhortando al gobierno del Reino Unido a adoptar medidas urgentes tendentes a reformar la ley de modo tal que garantice el acceso ilimitado por parte del PHSO a las investigaciones de «espacio seguro», en línea con las prácticas internacionales.

LA DEFENSORA PÚBLICA DE GEORGIA SE ENFRENTA A ATAQUES VERBALES

La Defensora Pública (Ombudsman) de Georgia, Nino Lomjaria, tuvo que hacer frente a ataques y críticas derivadas del hecho de haber creado un grupo de expertos destinado a supervisar las condiciones de la detención y huelga de hambre del anterior presidente de Georgia, Mikheil Saakashvili. Basándose en sus observaciones, y al amparo del mandato de la institución como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), recomendó el traslado del Sr. Saakashvili a un hospital, para ser sometido a una vigilancia médica adecuada. Sin embargo, la Ombudsman sufrió graves ataques y fuertes críticas del partido del gobierno, especialmente de su líder en el Parlamento.

El IIO emitió una declaración conjunta con la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), la Red Europea de Organismos de Igualdad (EQUINET) y la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), reiterando su total apoyo a la oficina de la Defensora Pública y a su trabajo en la promoción y protección de los derechos humanos y la igualdad en Georgia, declaración en la que pusieron igualmente de manifiesto su enorme preocupación por los miembros del personal y por la jefa de la oficina, así como por sus expertos colaboradores, quienes habrían sufrido ataques verbales y amenazas a causa del trabajo por los derechos humanos que realiza la institución; asimismo, se hizo hincapié en que los constantes ataques verbales e injerencias indebidas, y las permanentes amenazas de retirar a la institución su amplio mandato, contribuyen a deteriorar el entorno en el que la Defensora Pública ha de desarrollar su trabajo de forma efectiva e independiente. Además, se hizo un llamamiento al Gobierno y al Parlamento de Georgia a defender los principios internacionales de protección de las instituciones, como la Defensora Pública, frente a la intimidación, las amenazas o cualquier otro tipo de actuación susceptible de afectar negativamente a su independencia o a su eficacia.

COMISIÓN ESPECIAL TEMPORAL PARA VERIFICAR LA POSIBLE VIOLACIÓN DEL JURAMENTO POR PARTE DEL COLEGA UCRANIANO

Con gran preocupación, en enero de 2022 el IIO tuvo conocimiento de las novedades acaecidas en el Parlamento de Ucrania en relación con la creación de una comisión especial temporal encargada de comprobar la posible infracción del juramento del Comisionado para los Derechos Humanos. La oficina del Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento cuenta con la acreditación internacional de INDH con estatus A, lo que implica que goza de una alta estima global. La creación de tal comisión temporal habría tenido un gran impacto sobre la independencia y la posición de la institución, así como sobre el cumplimiento efectivo de sus mandatos. En consecuencia, el IIO dirigió una comunicación al portavoz del Parlamento,

instando a respetar los principios internacionales de protección de los organismos de supervisión frente a todo tipo de intimidación, amenazas u otras represalias.

Los miembros del Parlamento no respaldaron finalmente el borrador de resolución para la creación de tal comisión temporal. El IIO se mostró complacido con este resultado, que dejó clara la relevancia de la institución del Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania, y reconoció a la vez la importancia de contar con organismos autónomos e independientes como esta oficina.

DECLARACIÓN DEL IIO SOBRE LA ESCALADA DE LA CRISIS DE LOS DERECHOS HUMANOS EN UCRANIA

Lamentablemente, solo dos meses más tarde el IIO tuvo que emitir otra declaración relacionada con Ucrania, esta vez con ocasión de la creciente crisis de derechos humanos derivada de la devastación causada por la guerra en la región. El 3 de marzo de 2022, el IIO expresó su profunda preocupación por la crítica situación de la población civil en Ucrania, condenando el uso de la fuerza en la resolución de disputas internacionales, y urgiendo a todas las partes involucradas a respetar plenamente sus obligaciones internacionales. La declaración hizo también un llamamiento a la inmediata provisión de servicios de emergencia y al desarrollo de centros de recepción adecuados y plenamente operativos para las personas refugiadas y desplazadas. El IIO ofreció su apoyo al Comisionado para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania, así como a todos los colegas ombudsmán de los países vecinos, en su labor de proteger los derechos humanos de las personas refugiadas que crucen sus fronteras respectivas.

De igual forma, la Región de Europa del IIO mostró su apoyo enviando una delegación de la Junta Directiva de la Región de Europa a una visita de dos días a Hungría, respondiendo con ello a la invitación recibida del Comisionado para los Derechos Humanos de Hungría. La delegación estuvo compuesta por el Ombudsmán de Grecia y Presidente de la Región de Europa, Andreas Pottakis, y el Ombudsmán de Eslovenia, Peter Svetina, quienes se reunieron con su anfitrión, el Ombudsmán de Hungría, Ákos Kozma, en la frontera que separa Hungría y Ucrania, para obtener una impresión de primera mano de la crisis en curso y de los esfuerzos desplegados por las autoridades húngaras para hacer frente a las necesidades de los refugiados que huyen de Ucrania.

INVESTIGACIÓN & PUBLICACIONES

DOCUMENTOS DE MEJORES PRÁCTICAS DEL IIO

En marzo de 2022, el IIO publicó la 7ª edición de sus Documentos de Mejores Prácticas, sobre «Oficinas de ombudsman híbridas contra la corrupción» (*Hybrid Anti-Corruption Ombuds Offices*). El IIO quisiera dar las gracias a la Oficina del Ombudsman de Malawi por haber elaborado el borrador de este documento, que resultará especialmente útil para las instituciones con mandatos múltiples. En él se incluye la experiencia y el conocimiento de oficinas que han incorporado a su mandato funciones anticorrupción, destacando algunas de las estrategias puestas en marcha con éxito por los colegas ombudsman en su lucha contra la corrupción.

El IIO presentó la serie de Documentos de Mejores Prácticas con el fin de ofrecer material orientativo sobre aspectos clave que informen unos mecanismos de control sólidos e independientes, así como de presentar y compartir las mejores prácticas con las oficinas de ombudsman de todo el mundo. La principal característica de los Documentos de Mejores Prácticas es que se extraen directamente de la experiencia de instituciones de ombudsman. Hasta la fecha, consiste en siete ediciones, si bien hay nuevos temas en ciernes.

ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL PAPEL DEL OMBUDSMAN

La Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena (*FH Campus Wien*) está llevando a cabo un estudio sobre el papel de las instituciones de ombudsman en el contexto de la creciente digitalización de los servicios públicos en todo el mundo. La Dra. Julia Dahlvik, la investigadora socio-jurídica de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena que encabeza este proyecto, se puso en contacto con el IIO solicitando el apoyo y las aportaciones de los miembros de su afiliación más amplia, y la posibilidad de recabar la información que los miembros del IIO pueden ofrecer.

El estudio se cuestiona la forma en que la digitalización de los servicios públicos está afectando (i) al trabajo de las instituciones de ombudsman, (ii) al comportamiento de los ciudadanos en relación con las quejas, y (iii) a la relación entre los ciudadanos y las instituciones de ombudsman. También analiza las diferencias existentes entre las distintas regiones del mundo, y, por consiguiente, en los distintos contextos culturales y sociopolíticos. El impacto de la transformación digital de los servicios públicos sobre el trabajo de las instituciones de ombudsman no ha sido analizado con mucha frecuencia, y este estudio pretende abordar

esta brecha de investigación. Dado el incremento de la digitalización en muchos países del mundo a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, dicho tema desempeña un papel de suma importancia.

Los miembros del IIO han mostrado un gran interés en participar en este estudio, y han valorado muy positivamente el hecho de poder realizar sus aportaciones desde la perspectiva del trabajo diario del ombudsman. El análisis y los resultados de este estudio resultarán de gran beneficio para las instituciones de ombudsman de todo el mundo, y, una vez publicados, se pondrán a disposición de la afiliación del IIO más amplia.

PROYECTOS DEL IIO

LANZAMIENTO CON ÉXITO DEL NUEVO DISEÑO CORPORATIVO

En el mes de septiembre de 2021, el IIO lanzó un nuevo y más moderno diseño corporativo, como reflejo del continuo crecimiento y del alcance global de la organización, así como de su deseo constante de profundizar en sus relaciones con otras organizaciones internacionales.

El nuevo logotipo, diferente y en color azul brillante, permitirá una mejor identificación y una mayor presencia del IIO, no solo entre sus miembros, sino también entre sus asociados. Encuentra su origen último en las iniciales IIO, diseñadas para simbolizar la forma de una persona con sus brazos extendidos, en un gesto de protección. El diseño circular general representa la posición y el alcance global de nuestra organización.

Con el lanzamiento del nuevo diseño corporativo, el IIO también presentó las credenciales de miembros en más de 50 idiomas diferentes, disponibles en la sección de miembros del sitio web del IIO. Se invita a los miembros del IIO a descargar las credenciales de su elección y a incluirlas en su sitio web, material de oficina, firmas de correo electrónico y en cualquier otro lugar o momento que consideren oportuno. Es un placer para el IIO comprobar que muchos miembros están utilizando estas credenciales para dar constancia de su condición de «miembro del IIO». Es un importante paso adelante para la visibilidad del IIO y de sus miembros, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, y damos las gracias a nuestros miembros por su colaboración activa y su compromiso.

GRUPO DE TRABAJO DE LA ONU

El Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas del IIO se encarga de desarrollar estrategias que mejoren la visibilidad de las instituciones de ombudsman en el seno de las Naciones Unidas y que aumenten la concienciación sobre la importancia del trabajo que realizan y con el que contribuyen a la agenda de derechos humanos de las Naciones Unidas, aspirando así a obtener un mayor reconocimiento de las instituciones de ombudsman por parte de las Naciones Unidas.

El Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas celebró su primera reunión el 21 de julio de 2021, para establecer su composición y sus términos de referencia. El grupo está presidido por el Presidente del IIO, Chris Field, y cuenta con miembros procedentes de las seis Regiones del IIO. En su primera reunión, el grupo definió sus metas y objetivos principales para el periodo de 2020 a 2024, que se fueron concretando con posterioridad.

CONVERSACIONES PRELIMINARES DEL SECRETARIO GENERAL CON FUNCIONARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS

En noviembre de 2021, el Secretario General del IIO, Werner Amon, se desplazó a Nueva York para mantener varias reuniones preliminares con distintos representantes de las Naciones Unidas, con el fin de comprobar en qué forma podía el IIO mejorar su visibilidad en el seno de este organismo, de identificar posibles socios para una colaboración más estrecha, y de obtener información sobre cómo conseguir el estatus de observador en la Asamblea General de las Naciones Unidas.

El Secretario General se reunió con la Ombudsman de las Naciones Unidas, Shireen Dodson, de la Oficina de la Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas (UNOMS). Los empleados, tanto actuales como antiguos, pueden elevar a la Ombudsman sus preguntas e inquietudes relacionadas con su centro de trabajo para intentar resolver sus controversias de forma amistosa, evitando litigios innecesarios. Las conversaciones con el Secretario General Adjunto, Benjamin Gordon Robert Swanson, constituyeron una oportunidad para saber más del trabajo de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas (OSSI), el organismo de control interno de las Naciones Unidas, así como sobre los procedimientos de gestión de quejas y de investigación en general. La OSSI asiste al Secretario General en su cumplimiento de las obligaciones de supervisión en lo que respecta a los recursos y al personal de la organización, a través de auditorías internas, inspecciones y servicios de evaluación.

La reunión mantenida con el Director Craig Mokhiber, de la Oficina de Nueva York del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), ratificó la impresión de que una colaboración más estrecha entre el IIO y las Naciones Unidas sería más que bienvenida tanto en Nueva York como en Ginebra. En sus conversaciones con el Representante Permanente de Austria ante las Naciones Unidas en Ginebra, el Secretario General recabó más información sobre la posibilidad de solicitar el estatus de observador permanente en la Asamblea General de las Naciones Unidas. Su experiencia ayudará al Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas a trazar un mapa de ruta más concreto sobre cómo solicitar el reconocimiento de dicho estatus.

El Secretario General se reunió asimismo con Su Excelencia Volker Türk, entonces Subsecretario General de Política de la Oficina de la Secretaría General de las Naciones Unidas, en la sede central de la ONU en Nueva York. Türk habló sobre lo que dio en llamar «nuestra agenda común». Vio posibilidades para que el IIO contribuya a un multilateralismo inclusivo e interconectado para un desarrollo sostenible, habida cuenta de que la misión principal del IIO es conectar y fomentar las instituciones de ombudsman a nivel global, algo que, en sí mismo, forma parte del multilateralismo interconectado propio del Estado de Derecho, el acceso a la justicia y la promoción de unos servicios públicos inclusivos y responsables.

EL IIO SE CONVIERTE EN «OTRA INSTITUCIÓN INTERNACIONAL»

El Ministerio de Asuntos Exteriores y Europeos de Austria actualizó el estatus del IIO siguiendo lo previsto en la Ley austriaca sobre localización de sedes centrales (*Amtssitzgesetz*), esto es, al amparo de la ley federal por la que se promueve el papel de Austria como emplazamiento de sedes centrales de organizaciones internacionales. Desde el 1 de enero de 2022, el IIO ostenta el privilegiado y más beneficioso estatus de «Otra Institución Internacional».

Se trata de un importante paso hacia la consolidación del rol del IIO como organismo independiente e internacional que representa a más de 200 instituciones de ombudsman de todo el mundo, y aumentará de forma significativa el reconocimiento del IIO como el organismo de referencia en los asuntos del ombudsman. Con este nuevo estatus, el IIO podrá mejorar su presencia y su posición en el ámbito internacional. Se trata de un paso esencial a la hora de conseguir algunos objetivos clave del IIO, como son la promoción general del concepto de ombudsman en el ámbito internacional, el apoyo a colegas de todo el mundo, y su esfuerzo general por forjar vínculos más estrechos con las Naciones Unidas.

RELACIONES EXTERNAS & COLABORACIONES

MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO CON UNITAR

Durante sus viajes a Nueva York, el Secretario General mantuvo también unas muy fructíferas conversaciones con el embajador Marco Suazo, Jefe de la Oficina del Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones (UNITAR). UNITAR apoya a organizaciones gubernamentales, no gubernamentales e internacionales en el fomento de sus capacidades, con soluciones de aprendizaje personalizadas que se adapten a sus respectivas necesidades, y ofreciendo una amplia gama de eventos formativos, a través de talleres de trabajo, seminarios, sesiones informativas, conferencias, charlas, actividades paralelas y cursos online.

UNITAR y el IIO firmaron un Memorándum de Entendimiento (MoU) en una ceremonia virtual celebrada el 12 de mayo de 2022. Con la firma de este MoU, ambas partes pusieron de manifiesto el enorme valor de una colaboración estrecha, y convinieron en utilizar y aprovechar los recursos y las instalaciones con las que cuenta cada uno para su mutuo beneficio, y para poner en marcha y desarrollar actuaciones conjuntas, entre las que cabe destacar formación, investigación y actividades de desarrollo de las capacidades para empoderar a las instituciones de ombudsman, campañas de información para que éstas se familiaricen con Naciones Unidas, y campañas tendentes a aumentar la concienciación entre los organismos y los estados miembros de las Naciones Unidas de manera que puedan tener un mejor entendimiento del concepto de ombudsman.

PARTICIPACIÓN DEL IIO EN EVENTOS INTERNACIONALES

EL SECRETARIO GENERAL ASISTIÓ A LA CONFERENCIA DE OMBUDSMAN EN COLOMBIA

El Secretario General del IIO, Werner Amon, aceptó la invitación del Defensor del Pueblo de Colombia para tomar parte en una conferencia internacional de ombudsman sobre «Migrantes y Refugiados —Derechos en Riesgo», celebrada en Cartagena (Colombia) en octubre de 2021. Durante distintas sesiones plenarias y mesas redondas, los delegados intercambiaron información y experiencias sobre distintos temas, como el tráfico de seres humanos, la explotación laboral o los flujos migratorios mixtos, poniendo especialmente el foco en los grupos vulnerables, así como en los efectos del cambio climático y de las economías cambiantes. El Secretario General aprovechó la oportunidad ofrecida por este evento internacional para hacer una presentación del IIO y de sus principios y servicios, así

como para intercambiar experiencias con colegas y representantes de países afectados por los flujos migratorios.

SESIÓN IIO EN EL FORO DE DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA

En la reunión anual del Foro de Derechos Fundamentales 2021, el IIO organizó una sesión online sobre «Una perspectiva de ombudsman sobre los movimientos migratorios en Europa» (*an Ombudsman perspective on migration in Europe*) durante la que se ofreció información sobre el trabajo de las instituciones de Ombudsman en el ámbito de las migraciones y el asilo, presentando los retos a los que han de enfrentarse actualmente, y mostrando cómo tratan de proteger los derechos de personas migrantes y refugiadas, tanto dentro de Europa como en sus fronteras exteriores. Los Ombudsman de Grecia, País Vasco (España) y Países Bajos resumieron brevemente las conclusiones más importantes de los informes sobre recepción y registro, integración, servicios de protección de menores no acompañados y procedimientos de devolución. La sesión estuvo moderada por la Ombudsman de Croacia, Tena Šimonović Einwalter, y los ponentes debatieron sobre los aspectos antes mencionados con más detalle con una audiencia que mostró un gran interés en la protección de los derechos de solicitantes de asilo, refugiados y migrantes. El Foro de Derechos Fundamentales es una plataforma para el diálogo sobre los retos más apremiantes a los que ha de hacer frente Europa en relación con los derechos humanos; organizado anualmente por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), en esta ocasión se celebró en Viena en el mes de octubre, en forma de evento híbrido.

WEBINARIO DE LA CAROA SOBRE OFICINAS DE OMBUDSMAN PEQUEÑAS Y EFICACES

El Presidente del IIO, Chris Field, pronunció el discurso de bienvenida de un webinar organizado por la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA) celebrado en el mes de noviembre de 2021, en el que se abordó la cuestión «Cómo ser eficiente siendo una institución de ombudsman pequeña» (*how to be effective as a small Ombudsman institution*). En su discurso, el Presidente expresó su respeto y reconocimiento hacia los servicios que prestan las oficinas de ombudsman pequeñas, y hacia su poderosa naturaleza. Con independencia de su tamaño, estas instituciones constituyen, tanto en el contexto nacional como subnacional, un baluarte contra el abuso del poder del estado frente a sus ciudadanos, un protector de las dignidades básicas y de los derechos humanos fundamentales de los ciudadanos más vulnerables, un promotor del Estado de Derecho y de la democracia, y un agente activo para el cambio, de forma que los gobiernos presten sus servicios a sus ciudadanos de forma justa, imparcial y efectiva. «*Cuando las importantes facultades de las que está investida la institución del ombudsman se utilizan con visión, con propósito y con pasión, las instituciones pequeñas*

pueden tener un impacto transformador sobre la administración gubernamental y el servicio que prestan, y, en última instancia, sobre la vida de los ciudadanos», afirmó el Presidente Field.

CONFERENCIA DEL FORO PARA INSTITUCIONES EN APOYO DE LA DEMOCRACIA

El Presidente y el Secretario General del IIO recibieron la invitación de Busisiwe Mkhwebane, Protector Público de Sudáfrica y Presidente del Foro de Instituciones en Apoyo de la Democracia (FISD), para hablar durante la sesión plenaria inaugural de la Conferencia Virtual del FISD sobre Democracia Constitucional. Durante su intervención, el Presidente Field subrayó la importancia del Protector Público y de otras instituciones, incluyendo el FISD, como entidades clave en la promoción y protección del Estado de Derecho, la buena gobernanza y la democracia. Cada institución tiene su propio potencial, pero juntas, cuando actúan de forma colaborativa, constituyen una fuerza aún más poderosa en defensa de la fundamental honestidad, transparencia e integridad que debe presidir toda prestación de servicios públicos, y todo gasto del dinero de los contribuyentes. En su discurso de apertura, el Secretario General elogió la idea fundacional del FISD, que se concreta en la consolidación de una democracia constitucional en Sudáfrica y en la garantía del sostenimiento de los valores democráticos y del respeto a estos valores y principios por parte de la administración pública. En relación con el asunto de la conferencia, *«La necesidad de colaboración en la promoción de la buena gobernanza y del liderazgo ético en la respuesta a la COVID-19 y a la corrupción»*, el Secretario General destacó la importancia de la colaboración tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.

RED UCRANIANA DE INTEGRIDAD

El Presidente Field se unió a una mesa redonda de la Red Ucraniana de Integridad y Cumplimiento Normativo (UNIC) que se celebró como parte del Mes de la Integridad Comercial en noviembre de 2021 y en la que se abordó la cuestión *«El cumplimiento normativo como componente necesario de protección de la inversión en Ucrania» (compliance as a necessary component of investment protection in Ukraine)*. El Presidente Field habló sobre el rol del IIO y subrayó la importancia fundamental del Estado de Derecho y de la buena gobernanza a la hora de crear sociedades exitosas, destacando que las economías productivas mejoran las vidas de todos los ciudadanos y garantizan los medios para ofrecer ayuda a los más vulnerables, y subrayando asimismo la necesidad vital de que los estados garanticen la independencia de las instituciones de ombudsman.

50º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE ISRAEL

En diciembre de 2021, la Oficina del Controlador del Estado y Ombudsman de Israel, en colaboración con el IIO y con la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), organizó una conferencia internacional sobre el tema «Protección de los derechos de las personas de edad avanzada en la era de la longevidad» (*Protecting the Rights of Older People in an Age of Longevity*). La conferencia, que reunió a delegados procedentes de 50 países de todo el mundo, abordó el reto único de defender y avanzar en los derechos de las personas mayores. Isaac Herzog, Presidente del Estado de Israel, fue el encargado de inaugurar la conferencia. El Presidente del IIO, Chris Field, el Presidente de la AOM, Andreas Pottakis, y el Secretario General del IIO, Werner Amon, tuvieron ocasión de dirigirse a la audiencia con sus discursos de apertura. La Dra. Esther Ben-Haim, Jefa de la Oficina del Ombudsman, ofreció una ponencia sobre el trabajo del Ombudsman en sus 50 años de actividad, y sobre los retos a los que han de hacer frente las personas de edad avanzada y el rol que desempeñan las instituciones de ombudsman a la hora de asistir a los reclamantes más mayores, ponencia a la que siguió un panel de expertos que debatió sobre algunas cuestiones urgentes relacionadas con la protección y el avance de los derechos de las personas de edad avanzada, tanto en general como durante la pandemia de la COVID-19 en particular.

XII ASAMBLEA GENERAL Y SEMINARIO VIRTUAL DEL ILO

El Presidente del IIO Field pronunció el discurso de apertura de la XII Asamblea General y Seminario del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), celebrada de forma virtual, que puso el foco en «Derechos humanos y transición: los ombudsman y su contribución al futuro». En su discurso inicial, el Presidente Field agradeció al ILO la oportunidad de participar en tan importante evento, y destacó que los ombudsman y defensores de los derechos humanos de América Latina son admirados en todo el mundo por su apasionada defensa de los derechos de las mujeres, de la protección del medio ambiente y de los derechos fundamentales de los ciudadanos más vulnerables.

ESTRECHANDO VÍNCULOS CON LA FIO

El Director Ejecutivo del IIO, Meinhard Friedl, aceptó la invitación de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) de asistir a su Conferencia y Asamblea General, celebrada en República Dominicana en diciembre de 2021, y aprovechó la oportunidad ofrecida por este evento para debatir sobre posibles formas de colaboración con el recientemente elegido Presidente de la FIO, Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo de la República Dominicana.

Fue éste un primer paso para entablar una relación más estrecha con el nuevo órgano de gobierno de la FIO, al que siguió otra reunión entre su Presidente Ulloa y el Secretario General del IIO, celebrada en República Dominicana en el mes de febrero de 2022. En el año 2016

ambas organizaciones habían suscrito un Memorandum de Entendimiento (MoU), y Ulloa y Amon convinieron en que debía darse un nuevo impulso y una nueva vida ese MoU de 2016. El Presidente Ulloa confirmó igualmente que hablaría en nombre del IIO entre la afiliación más amplia de la FIO, por si otras instituciones de la región pudieran estar interesadas en afiliarse. Se trata de un avance esencial para consolidar la presencia del IIO en la Región de América Latina.

BIENVENIDA DEL SECRETARIO GENERAL A LA NUEVA OMBUDSMAN DE CROACIA

El Secretario General del IIO Amon dio la bienvenida a la Ombudsman de Croacia, Tena Šimonović Einwalter (que tomó posesión de su cargo en 2021) mediante una visita. Las instituciones de ombudsman de Austria y Croacia mantienen intercambios bilaterales de forma regular. En esta reunión, los dos colegas hablaron sobre los retos a los que se enfrentan las instituciones con mandatos múltiples, es decir, las oficinas que tienen mandatos adicionales a los tradicionales del ombudsman, así como sobre los desafíos a los que han de hacer frente las instituciones de ombudsman durante la pandemia en curso. Garantizar que los ciudadanos no perdieran acceso a los servicios públicos se convirtió en uno de los objetivos básicos de las instituciones de ombudsman durante la pandemia estos dos últimos años.

45º ANIVERSARIO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE AUSTRIA

El Presidente del IIO, Chris Field, fue invitado a asistir a las celebraciones organizadas para conmemorar el 45º aniversario de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria. El Presidente pronunció sendos discursos en dos de los eventos organizados en el Parlamento de Austria para conmemorar el 10º aniversario del mandato de la AOB como Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) de Austria, y el 45º aniversario de la institución en sí misma. El Gobierno de Austria ha venido ofreciendo financiación a la Secretaría General del IIO en Viena desde 2009, y el Presidente Field aprovechó la oportunidad para reunirse con Karl Nehammer, Presidente de la República de Austria y con Wolfgang Sobotka, Presidente del Consejo Nacional de Austria. Con ocasión de su visita a Austria, el Presidente otorgó también la primera orden de mérito dorada al Miembro de Honor Vitalicio del IIO, Peter Tyndall, antiguo Presidente del IIO y Ombudsman y Comisionado de Información de Irlanda.

REUNIÓ CON EMBAJADORES Y CON EL SECRETARIO GENERAL DE LA OCDE

El Presidente Field se reunió con el embajador de Australia en Francia, Su Excelencia Gillian Bird, que cuenta con una importante experiencia como embajador y que muy amablemente ofreció una profunda y útil visión del trabajo que el IIO está desarrollando actualmente con las Naciones Unidas.

Inmediatamente tras esta reunión, el Presidente Field se reunió con el embajador Brendan Pearson, Representante Permanente de Australia ante la OCDE, con quien mantuvo una muy productiva charla sobre el trabajo del IIO y de la OCDE. El Presidente se reunió asimismo con el Secretario General de la OCDE, Mathias Cormann, para hablar sobre la labor que realiza el IIO en el apoyo de la buena gobernanza y del Estado de Derecho, trabajando en medidas contra la corrupción y en favor de la integridad, la transparencia y la buena gobernanza. Tras este intercambio, la OCDE y el IIO continuarán su colaboración a través de funcionarios senior, lo que ayudará a consolidar la importante labor ya iniciada por la OCDE y el Ombudsman de Europa (informada por el IIO y sus miembros) sobre «El rol de las instituciones de ombudsman en un gobierno abierto» (*Role of Ombudsman Institutions in Open Government*).

PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

El Presidente pronunció un discurso durante la presentación virtual del Informe Anual de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México de 2021. *«No hay un aspecto más importante para el éxito de nuestros esfuerzos colectivos internacionales de protección de los derechos humanos que el de garantizar la existencia de espacios para el intercambio y la difusión de información. El trabajo en el ámbito internacional solo tendrá resultados satisfactorios cuando esté adecuadamente fundamentado en el trabajo realizado en el ámbito local»*, afirmó el Presidente Field, quien reconoció igualmente el excepcional trabajo de la Presidenta Ramírez Hernández y de la Comisión para los Ciudadanos de la Ciudad de México.

VISITAS A LA SECRETARÍA GENERAL

En octubre de 2021, la **Defensora del Pueblo Europeo** Emily O'Reilly aprovechó la oportunidad de una estancia en Viena para reunirse con el Secretario General en las instalaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria. En este intercambio bilateral, O'Reilly y Amon destacaron la importancia de las redes de ombudsman, como la Red Europea de Ombudsman y el IIO. El Secretario General confirmó que la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria da un gran valor al intercambio y la cooperación internacionales. *«Como sede de la Secretaría General del IIO, somos conscientes de la importancia del rol multiplicador que desempeñamos a la hora de asegurar una cooperación continua con la comunidad global del Ombudsman»*, afirmó Amon.

En marzo de 2022, el Secretario General recibió en la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria en Viena a la **Comisionada para los Derechos Humanos del Parlamento de Ucrania**, Lyudmyla Denisova. Denisova aprovechó la oportunidad de esta reunión para dar cuenta de la dramática situación por la que atraviesa su país y de las terribles violaciones de los derechos

humanos que los actos de guerra originan. La Comisionada, que trasladó su gratitud por la enorme simpatía que su oficina y toda Ucrania está recibiendo de Europa y de todo el mundo, continúa junto a su equipo ayudando a personas de todo el país, a pesar de lo difícil de la situación. El Secretario General garantizó a la Comisionada Denisova el mayor apoyo y la mayor solidaridad posible por parte del IIO.

El **Ombudsman de Hungría**, Ákos Kozma, se reunió con el Secretario General en Viena para informarle sobre los proyectos de ayuda a los refugiados ucranianos puestos en marcha por la oficina para ayudar al ingente número de personas refugiadas procedentes de Ucrania. El Ombudsman Kozma se desplazó a la región fronteriza con Ucrania para conocer la situación de primera mano y poder informar sobre sus impresiones y sobre la gran cantidad de ofrecimientos de ayuda que se reciben allí. Se dispuso la apertura de una oficina temporal del Comisionado para los Derechos Fundamentales en el cruce fronterizo de Záhony, donde el personal puede prestar asistencia humanitaria directa y ofrecer asistencia legal.

JUNTA DIRECTIVA

REUNIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA CELEBRADA EN NUEVA YORK

Tras dos años de reuniones online a causa de la pandemia de la COVID-19, la Junta Directiva del IIO pudo finalmente reunirse de forma presencial en Nueva York en mayo de 2022. Asistieron miembros de la Junta procedentes de las seis Regiones, se debatieron cuestiones, proyectos y avances para el próximo ejercicio de afiliación, y se procedió a la admisión de nuevos miembros procedentes de África, Caribe, Europa y América del Norte.

Se puso el foco en proyectos relacionados con las Naciones Unidas, como el informe procedente del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas y la presentación de la invitada Shireen Dodson, Ombudsman de las Naciones Unidas. La reunión de la Junta también ofreció la oportunidad de firmar un Memorándum de Entendimiento (MoU) entre el IIO y el Instituto de las Naciones Unidas para Formación Profesional e Investigaciones. *«El memorándum es un sólido cimiento sobre el que podremos seguir aprendiendo unos de otros para ofrecer a las comunidades a las que tenemos el privilegio de servir un trabajo lo más informado y eficaz posible»*, afirmó Field, Presidente del IIO, durante la ceremonia virtual de firma.

ELECCIÓN DEL VICEPRESIDENTE SEGUNDO

En el mes de marzo de 2022, se invitó a los miembros con derecho a voto del IIO a elegir al Vicepresidente Segundo del IIO. Dos fueron los candidatos que se postularon a esta elección: Peter Boshier, Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, y Gabriel Savino, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina. La Secretaría General organizó una votación electrónica, en la que tomaron parte un total de 100 miembros con derecho a voto. De ellos, Boshier recibió un total de 63 votos, Savino un total de 34, y 3 miembros no votaron por ninguno de los dos candidatos. El Secretario General dio así la enhorabuena a Peter Boshier por su elección, destacando el gran compromiso demostrado hacia el IIO como Presidente de la Región de Asia Austral & Pacífico y sus excelentes contribuciones al Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas, que han ayudado a allanar el camino hacia un mayor reconocimiento internacional del IIO.

Peter Boshier ejerció como abogado en Nueva Zelanda antes de ser nombrado juez del tribunal del distrito en 1988. Durante su tiempo como juez del tribunal del distrito, revisó por completo el sistema judicial de familia de Nueva Zelanda y las leyes sobre personas jóvenes y sus familias. En 2015 fue nombrado Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, cargo para el que fue reelegido en 2020. Su oficina se ha visto ampliada, tanto en tamaño como en ámbito

competencial, habiéndose introducido un nuevo marco para la evaluación, investigación y resolución de las quejas. Peter Boshier lleva prestando servicios para la Junta del IIO desde 2016, habiendo sido elegido como Presidente regional de la Región de Asia Austral & Pacífico (APOR) del IIO en 2018, rol desde el que ha liderado la revisión de manuales y Estatutos de la región.

CAMBIO EN LA PERSONA DEL SECRETARIO GENERAL DEL IIO

En el mes de julio de 2022, Werner Amon dimitió de su cargo como Defensor del Pueblo de la República de Austria, y, en consecuencia, de su puesto como Secretario General del IIO, para asumir una nueva oportunidad profesional en el Estado de Estiria (Austria), su estado de origen. A pesar de las limitaciones derivadas de la pandemia de la COVID-19 y de la escasa duración en su cargo como Secretario General del IIO, la contribución de Amon a la consolidación del IIO en el ámbito internacional ha sido muy importante, habiendo desempeñado un papel destacado en el reconocimiento del estatus de «Otra Institución Internacional» del IIO al amparo de la Ley austriaca sobre localización de sedes centrales. Bajo su liderato, la colaboración del IIO y sus relaciones con organizaciones internacionales y redes de ombudsman se consolidaron aún más, y la afiliación al IIO en todo el mundo pudo crecer de forma constante. Amon también consiguió aumentar sustancialmente el número de miembros del personal de la Secretaría General del IIO en Viena, e introdujo una nueva y moderna identidad corporativa para el IIO. *«La contribución del Secretario General del IIO puede haber sido corta en el tiempo, pero no en trascendencia. Su legado ha mejorado considerablemente el lugar del IIO en el ámbito de la comunidad internacional»*, afirmó el Presidente en su despedida a Werner Amon.

El 1 de agosto de 2022, Gaby Schwarz tomó posesión de su cargo como nueva Secretaria General del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO). Siguiendo lo dispuesto en el Artículo 20.1 de los Estatutos del IIO, fue elegida para el cargo por unanimidad de los miembros de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria. Schwarz ha prestado servicios como periodista en distintos cargos para el organismo de radiodifusión público austriaco (ORF) durante 40 años. En 2017 se convirtió en miembro del Parlamento de Austria. Durante este tiempo, Schwarz actuó como vicepresidenta parlamentaria del grupo parlamentario del Partido Popular Austriaco, y como portavoz del partido para salud y medios de comunicación. El 11 de julio de 2022, Gaby Schwarz fue nombrada Ombudsman y miembro de la Oficina del Defensor del Pueblo de Austria. En su rol como Secretaria General del IIO, Schwarz está comprometida con la promoción de la democracia, los derechos humanos y el Estado de Derecho, así como con la consolidación de las instituciones de ombudsman de todo el mundo. *«Espero con entusiasmo tomar posesión de este importante cargo y ayudar a moldear el futuro de esta gran institución»*, afirmó Gaby Schwarz a su nombramiento.

ELECCIONES EN LAS REGIONES

Como consecuencia de los últimos cambios introducidos en los Estatutos del IIO, aprobados durante la Asamblea General del IIO en mayo de 2021, las Regiones con veinte o más miembros con derecho a voto tienen derecho a elegir a cuatro representantes en la Junta Directiva del IIO. Consiguientemente (y también ante la finalización de la vigencia del cargo de algunos Directores), durante el periodo objeto de revisión cuatro de las seis Regiones del IIO celebraron elecciones para cubrir vacantes.

REGIÓN DE ÁFRICA

La Región de África celebró elecciones al IIO para cubrir las vacantes de dos Directores de la Región de África en la Junta Directiva del IIO, así como para designar a su Presidente regional. En la primera ronda de elecciones, celebrada en octubre de 2021, la Región eligió a Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo, Ombudsman de Angola, y a Florence Kajuju, Ombudsman de Kenia, como dos nuevas Directoras de África. En la segunda ronda de elecciones, en noviembre de 2021, la Región eligió a la Ombudsman Kajuju como nueva Presidenta de la Región de África del IIO. Las Ombudsman Araújo y Kajuju se unieron así a las otras dos Directoras de África, Busisiwe Mkhwebane, Protectora Pública de Sudáfrica, y Caroline Sokoni, Protectora Pública de Zambia, quien ostenta también el cargo de Tesorera del IIO.

REGIÓN DE ASIA

La Región de Asia del IIO celebró una votación electrónica para cubrir los dos cargos vacantes en la Junta Directiva del IIO. Ajaz Ali Khan, Ombudsman de la Provincia de Sindh (Pakistán), y Somsak Suwansujarit, Ombudsman Principal de Tailandia, fueron elegidos como nuevos Directores de Asia. Khan y Suwansujarit se unieron a Hyun-Heui Jeon, Presidenta de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles de la República de Corea (ACRC), de Corea del Sur, y a Shahnawaz Tariq, Ombudsman de la Provincia de Sindh para la Protección de las Mujeres frente al Acoso en el Trabajo (Pakistán) en la representación de la Región de Asia en la Junta del IIO. En otra ronda de elecciones, el Ombudsman Principal Suwansujarit fue elegido Presidente de la Región de Asia.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Por aplicación de lo dispuesto en el Artículo 22.5 de los Estatutos del IIO, Peter Boshier tuvo que dimitir de su cargo de Presidente de la Región de Asia Austral & Pacífico cuando fue elegido como Vicepresidente Segundo del IIO. La Ombudsman de Victoria y Directora de la APOR, Deborah Glass, accedió a asumir este nuevo rol.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La Región de Caribe & América Latina del IIO celebró elecciones para cubrir dos puestos de Director vacantes de la Región de América Latina y un puesto vacante de la Región de Caribe en la Junta Directiva del IIO. En una primera ronda, celebrada en el mes de octubre de 2021, la Región eligió a Nashieli Ramírez Hernández, Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, y a Gabriel Savino, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina) como nuevos Directores de América Latina. En una segunda ronda, celebrada en enero de 2022, la Región eligió a Gwendolien Mossel, Ombudsman de Sint Maarten, como nueva Directora de Caribe. Junto con Keursly Concincion, Ombudsman de Curasao, la Región está ahora plenamente representada. En una segunda votación, la Región eligió a Ramírez Hernández como nueva Presidenta regional de la Región de Caribe & América Latina.

REGIÓN DE EUROPA

A finales de 2021 quedaron vacantes dos cargos en la Región de Europa. En una reunión de la Junta de Europa, se adoptó la decisión de cubrir las dos vacantes con dos Directores de Europa, Nino Lomjaria, Defensora Pública (Ombudsman) de Georgia, y Marc Bertrand, Mediador de Valonia y de la Federación Valonia-Bruselas, Bélgica. De conformidad con los Estatutos de la Región de Europa, la Región debe elegir a siete Directores, cinco de los cuales prestarán sus servicios en la Junta Directiva del IIO, y dos como Directores en el ámbito europeo. La Región también celebró elecciones para cubrir las vacantes de Director del ámbito europeo. Peter Svetina, Ombudsman de Eslovenia, y Reinier Van Zutphen, Ombudsman Nacional de Países Bajos, fueron elegidos como nuevos Directores de Europa. Además, el Ombudsman Nacional de Países Bajos organizará la próxima Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO, que tendrá lugar en La Haya en 2024. En consecuencia, según lo dispuesto en el Artículo 11.1(d) de los Estatutos del IIO, el Ombudsman Van Zutphen será también miembro de la Junta Directiva del IIO.

CONCESIÓN DE LA CONDICIÓN DE MIEMBRO DE HONOR VITALICIO AL ANTIGUO PRESIDENTE DEL IIO

La Junta Directiva del IIO aprobó por aclamación conceder a Peter Tyndall la condición de Miembro de Honor Vitalicio del IIO. Tyndall fue elegido miembro de la Junta del IIO como Director de Europa en 2012, Región de la que fue Presidente durante un año, hasta su elección como Vicepresidente Segundo del IIO en 2014, y como Presidente dos años después, cargo que ocupó hasta el mes de mayo de 2021.

Su contribución a los asuntos del IIO ha sido constante desde el principio, cuando asumió el importante proyecto de la reforma electoral, que continuó hasta su reciente puesta en marcha.

Con esta reforma, todos los miembros con derecho a voto y al corriente de pago pueden ahora elegir a los Funcionarios del IIO (esto es, al Presidente, a los dos Vicepresidentes y al Tesorero) por medios electrónicos, haciendo con ello que tanto el IIO como las elecciones al Comité Ejecutivo, su órgano de gobierno principal, sean más democráticos y transparentes.

A lo largo de su carrera, Tyndall ha mostrado un gran nivel de compromiso con el concepto del ombudsman y con la promoción del IIO y de sus principios y servicios. Se ha dedicado al establecimiento de estándares de reconocimiento internacional para instituciones de ombudsman, y ha contribuido de forma significativa al desarrollo de los Principios de Venecia. Como presidente del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas del IIO, ha trabajado sin descanso para asegurarse de que los Principios de Venecia reciban un amplio respaldo en la versión reformada de la Resolución de las Naciones Unidas sobre el Ombudsman. Por otro lado, Peter Tyndall fue el organizador de la 12ª Conferencia Mundial y Asamblea General del IIO, y, junto con su competente equipo, mostró un enorme grado de compromiso personal y una gran flexibilidad y disposición para los cambios organizativos cuando la pandemia de la COVID-19 obligó al IIO a posponer la conferencia y a celebrar estos eventos en mayo de 2021.

El excepcional liderazgo y los constantes servicios que Tyndall ha venido prestando para el IIO durante el tiempo que ha permanecido en su cargo han colocado al IIO en su senda hacia el éxito, convirtiéndolo en un respetado organismo internacional. Tyndall dimitió de su cargo de Ombudsman y Comisionado de Información de Irlanda el 31 de diciembre de 2021.

EL IIO LAMENTA LA PÉRDIDA DE ALGUNOS VALIOSOS MIEMBROS DE LA JUNTA DEL IIO

EL ANTIGUO SECRETARIO GENERAL, GÜNTHER KRÄUTER

En agosto de 2021, el inesperado fallecimiento del antiguo Secretario General del IIO y Defensor del Pueblo de Austria, Günther Kräuter, conmocionó a toda la comunidad internacional del Ombudsman. Enormemente valorado por sus colegas, Kräuter sirvió de forma admirable como Secretario General entre 2013 y 2019. Descrito por sus compañeros como una persona calmada y moderada, su liderazgo permitió al IIO acercarse aún más a sus ideales de organización verdaderamente global, basada en los derechos humanos y garante de la justicia y la equidad para todos. Kräuter hizo siempre un énfasis especial en la protección de los ombudsman bajo amenazas, yendo siempre un paso más allá a la hora de asegurar que los ombudsman de todo el mundo permanezcan unidos para hacer frente a recortes presupuestarios, ataques o injerencias políticas de todo tipo. La comunidad internacional del ombudsman ha perdido a uno de sus miembros más dedicados y expresa sus más sentidas condolencias a la familia y a los amigos de Kräuter.

MEDIADOR DE SENEGAL, ALIOUNE BADARA CISSÉ

Con gran pesar el IIO tuvo conocimiento del fallecimiento de Alioune Badara Cissé, Ombudsman de Senegal, en el mes de septiembre de 2021. Cissé se dedicó con pasión a la lucha contra la mala administración, así como a la promoción y la protección de los derechos humanos, y al fomento de la oficina del Mediador de la República. Entre 2018 y 2020, Cissé ocupó el cargo de Director de la Región de África del IIO. Durante este tiempo, el Ombudsman Cissé, cuyo ingenio y sabiduría eran muy apreciados entre sus colegas, fue un miembro muy valorado de la Junta del IIO.

ANTIGUA OMBUDSMAN DE TOSCANA, LUCIA FRANCHINI

Lucia Franchini, antigua Ombudsman de Toscana (Italia), falleció de forma inesperada en enero de 2022. Fue una Ombudsman excelente, plenamente comprometida con los principios de equidad y transparencia de la administración, y apasionada defensora de los derechos humanos y las libertades fundamentales de los ciudadanos de la región. También fue una gran defensora de la comunidad internacional del ombudsman y del intercambio y del aprendizaje compartido entre colegas. Franchini era un miembro muy estimado de la Junta Directiva del IIO y gozaba de gran respeto entre sus colegas tanto por su naturaleza abierta y amistosa como por su perfil profesional y sus consejos.

FINANZAS

Aunque la situación global en 2021/2022 fue especialmente desafiante, el IIO fue capaz de llevar a cabo sus actividades en un entorno financiero estable. La Oficina del Defensor del Pueblo de Austria (AOB), en su calidad de anfitrión del IIO, siguió recibiendo fondos del gobierno austriaco destinados al funcionamiento de la Secretaría General del IIO y a financiar actividades internacionales. El coste total que supuso para la AOB su condición de anfitrión del IIO ascendió a 605 785 euros. De esta cifra, un total de 371 130 euros fueron destinados a costes de personal (es decir, salarios, contribuciones al fondo de pensiones y seguros sociales de los cuatro empleados a tiempo completo y dos interinos); el resto, es decir, un total de 234 655 euros, se destinó a sufragar los costes operativos del IIO y otros proyectos internacionales. La cantidad necesaria para las actividades internacionales fue significativamente más alta que en 2020/2021, ante el aumento del número de empleados de la Secretaría General del IIO y la intensificación de los desplazamientos e intercambios internacionales tras el parón que supuso la COVID-19 en el periodo anterior.

El IIO recibe un gran apoyo del gobierno austriaco, pero su situación financiera depende también de los pagos realizados por los miembros del IIO. Al término del ejercicio 2021/2022, los ingresos derivados de las cuotas de afiliación ascendieron a 156 301 euros. La Secretaría General del IIO administró los fondos del IIO con suma diligencia. Estos fondos fueron destinados exclusivamente a proyectos en beneficio de los miembros del IIO, y no a actividades de la oficina. Todas las transacciones fueron supervisadas por el Tesorero, autorizadas por el Comité Ejecutivo y puestas en conocimiento de la Junta Directiva.

SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL

Al inicio del periodo a que se refiere este informe, los activos netos del IIO ascendían a un valor de 497 392 euros, siendo de 563 991 euros al cierre del mismo periodo el 30 de junio de 2022. Los fondos del IIO resultaron suficientes para seguir acumulando reservas y para permitir dar cumplimiento a la totalidad de las obligaciones contenidas en los proyectos planeados por el IIO para el periodo 2021/2022 y para los periodos anteriores:

Proyectos previstos para 2021/2022 y proyectos anteriores	
Proyecto	Compromiso (en euros)
Subvenciones regionales del IIO 2018/2019	10 316,00
Subvenciones regionales del IIO 2020/2021	36 902,00
Subvenciones regionales del IIO 2021/2022	20 773,00

Proyecto	Compromiso (en euros)
Formación para futuros MNP	15 000,00
Conferencia Mundial del IIO en Dublín (reembolso a delegados)	25 880,00
Estudio de investigación de África	37 436,00
Estudio de investigación de África - traducción	20 000,00
Gastos de desplazamiento del IIO	10 000,00
Gastos de interpretación del IIO	15 000,00
Asamblea General y Seminario del ILO (asunción parcial de los costes de interpretación)	2 000,00
Potencial iniciativa de formación del IIO 2021/2022	20 000,00
Seminario sobre el Memorándum de Mánchester en Londres	4 000,00
Auditoría Anual del IIO	3 400,00
Pago a proveedores de servicios (tarifa anual)	70,00
Comisiones bancarias	2 500,00
TOTAL	223 277,00

CUOTAS DE AFILIACIÓN

Según lo precedentemente expuesto, los pagos de las cuotas de afiliación de los miembros con y sin derecho a voto en el ejercicio 2021/2022 ascendieron a 156 301 euros. Es el segundo mejor resultado obtenido por el IIO en su historia.

MIEMBROS CON DERECHO A VOTO

A finales de junio de 2022, un total de 157 miembros con derecho a voto (es decir, el 75,5 por ciento de los miembros de esta categoría) habían pagado las cuotas de afiliación del IIO. Este cálculo se refiere al número de miembros que el IIO tenía antes de la admisión de nuevos miembros con derecho a voto en la reunión de Nueva York de mayo de 2022. Las cinco instituciones de ombudsman admitidas como nuevos miembros con derecho a voto en la reunión recibirán su primera factura en el periodo 2022/2023.

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
África	19	14
Asia	19	6
Asia Austral & Pacífico	17	1

Pagos de cuotas de afiliación por Región (miembros con derecho a voto)		
Región	Miembros al corriente de pago	Miembros con cuotas pendientes
Caribe & América Latina	12	15
Europa	75	12
América del Norte	15	3
TOTAL	157	51

MIEMBROS SIN DERECHO A VOTO*

Aproximadamente la mitad de los miembros sin derecho a voto satisficieron sus cuotas en 2020/2021.

AUDITORÍA EXTERNA

El auditor del IIO, Mazars Austria Ltd., auditó las cuentas del IIO el 19 de julio de 2022. En su informe, Mazars Austria Ltd. confirmó que *«todas las operaciones importantes han sido convenientemente reflejadas, y los fondos del IIO destinados de acuerdo con sus Estatutos»*.

* antiguos asociados y miembros individuales

REGIÓN DE ÁFRICA

EL PROTECTOR PÚBLICO DE SUDÁFRICA FUE SUSPENDIDO DE SU CARGO

Por primera vez en su historia, la Región asistió a la suspensión en el cargo de un Ombudsman y al inicio de un procedimiento de destitución en su contra. La Región siguió los avances con preocupación, consciente de las implicaciones que podría tener sobre su inmunidad funcional las represalias por la labor investigadora realizada, así como sobre la independencia de las instituciones de Ombudsman. Aun aceptando que las instituciones de Ombudsman no están por encima de controles, y que deben rendir cuentas, los Ombudsman de la Región urgieron a las autoridades sudafricanas a observar el procedimiento debido.

10º ANIVERSARIO DEL OMBUDSMAN DE MOZAMBIQUE

La Oficina del Ombudsman de Mozambique celebró sus 10 años de existencia y servicio al público como defensor del Estado de Derecho, los derechos humanos y la justicia en la administración pública.

ESFUERZOS DE COLABORACIÓN ENTRE INSTITUCIONES DE OMBUDSMAN

Las oficinas de Ombudsman de África suscribieron diversos memoranda de entendimiento para la colaboración entre ellas. En concreto, la Oficina del Ombudsman de Angola firmó un memorándum con su homóloga de Zambia. El Ombudsman de Angola también firmó un acuerdo con la Oficina del Ombudsman de Mozambique. El objetivo de los MoU es facilitar un intercambio de información y experiencias sólido y efectivo para un fomento institucional.

WEBINARIOS DEL AORC

El Centro Africano de Investigación sobre el Ombudsman (AORC) — la rama de investigación y formación de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de África (AOMA)— ofreció webinarios sobre una amplia gama de temas, con el fin de potenciar la capacidad de las instituciones de Ombudsman de África. Algunos de estos webinarios de la AORC fueron organizados en estrecha colaboración con el IIO (véase también el apartado sobre formación de este informe). Entre los webinarios celebrados en el periodo cubierto por el informe se incluyen:

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

- «Estrategias efectivas de investigación: desarrollando bloques, métodos y herramientas» (*Effective Investigation Strategies – Building Blocks, Methods and Tools*)
- «Gestión de evidencias» (*Managing Evidence*)
- «Buscando cimientos más sólidos: los valores y la ética del ombudsman» (*Seeking Higher Ground – Values and Ethics of the Ombudsman*)
- «Gestión de quejas» (*Complaint Handling*)
- «AOMA, IIO y el valor de ser miembro» (*AOMA, IOI and the Value of Being a Member*)
- «Liderazgo ética, transparente y responsable» (*Ethical, Transparent and Accountable Leadership*)
- «Resolución y gestión de conflictos» (*Conflict Resolution and Management*)

SIMPOSIO ANUAL DE OMBUDSMAN MILITARES

Se trató de un simposio celebrado de forma virtual bajo los auspicios del Ombudsman Militar de Sudáfrica, cuyo tema fue «El rol de las instituciones de ombudsman en la mejora de la supervisión democrática de las relaciones entre civiles y militares: su uso, sus retos y sus implicaciones» (*Role of Ombud Institutions in Enhancing Democratic Oversight in the Civic-Military Relations: Its Use, Challenges and Implications*).

REGIÓN DE ASIA

La **Oficina de Evaluación Administrativa (AEB)** del Ministerio del Interior y Comunicaciones de Japón recibió entre abril de 2021 y marzo de 2022 un total de 120 047 casos, incluyendo 42 538 casos a través de los Consejeros Administrativos. El número de casos nuevos fue inferior al de los años normales, habiendo tenido la pandemia de la COVID-19 un enorme impacto, especialmente en las actividades presenciales. El sistema de Consejeros Administrativos celebró su 60º aniversario. Los Consejeros Administrativos recibieron el encargo del Ministerio del Interior y Comunicaciones de trabajar en régimen de voluntariedad. Reciben solicitudes, opiniones y quejas de la gente en relación con el gobierno central. En junio de 2022 tuvo lugar una ceremonia para conmemorar este aniversario, en la que se reconoció el importante rol que estos consejeros desempeñan a la hora de conectar el gobierno con el público, de afianzar el

entendimiento del sistema y de promover la cooperación con los gobiernos locales. Durante la ceremonia, se galardonó a los consejeros con logros excepcionales. Además, más de 1200 consejeros participaron en 50 sedes locales en Japón, conectados con la ceremonia central a través de retransmisiones en directo, y más de 1300 personas la presenciaron desde sus hogares.

La **Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles (ACRC)** de la República de Corea apoya la creación de instituciones de ombudsman locales en cada región para resolver las quejas de los residentes locales y proteger sus derechos e intereses. En consecuencia, un total de 58 gobiernos locales han introducido y puesto en funcionamiento ombudsman locales desde agosto de 2021. La ACRC envió a las regiones remotas un «*Mobile Shinmungo*» (autobús de divulgación) con el fin de abordar las quejas de las aldeas de agricultores y pescadores afectadas por la pandemia de la COVID-19. Con el uso de este bus, la ACRC tuvo la ocasión de visitar a grupos vulnerables en dificultades a causa de la pandemia de la COVID-19, así como de recorrer regiones vulnerables con un acceso limitado a los servicios administrativos. En diciembre de 2021 se presentó ante la Asamblea Nacional un borrador revisado de la «Ley sobre la prevención de la corrupción y el establecimiento y la gestión de la Comisión Anticorrupción y Pro Derechos Civiles» (*Act on the Prevention of Corruption and the Establishment and Management of the Anti-corruption and Civil Rights Commission*). Esta Ley mejora la confidencialidad, la protección y la recompensa de quienes informan sobre corrupción. La ACRC ha puesto en marcha la «Ley sobre prevención de conflictos de intereses relacionados con la labor de los servidores públicos» (*Act on the Prevention of Conflict of Interest Related to Duties of Public Servants*), a la que están sometidos dos millones de funcionarios públicos pertenecientes a aproximadamente 15 000 instituciones. Los funcionarios públicos sujetos a la Ley deben cumplir sus obligaciones de informar de las situaciones de conflictos de intereses a las que se enfrentan en el cumplimiento de sus funciones. Además, la ACRC distribuyó directrices para el «Programa de integridad y cumplimiento ético (K-CP)» (*Integrity and Ethics Compliance Program (K-CP)*) entre las instituciones públicas, en un esfuerzo por crear una cultura de integridad y ética en la gestión con la que se minimicen los riesgos de corrupción en la gestión de las instituciones públicas. Las directrices K-CP para entidades privadas serán objeto de desarrollo a finales de 2022, y ayudarán a promover una gestión íntegra y ética también entre las compañías privadas.

En el periodo de revisión, la **Comisión contra la Corrupción (CCAC)** de Macao SAR registró un total de 201 casos para investigación. Junto con los casos arrastrados del ejercicio anterior, se finalizaron 183 casos, incluyendo 29 en los que el Ombudsman solicitó seguimiento a los departamentos competentes. Con el fin de animar a los residentes a presentar quejas o informes con nombres reales y a fomentar su concienciación sobre la formulación de quejas de forma responsable, la CCAC adoptó una serie de medidas en su labor de promoción y formación, así como en la aplicación de las tecnologías de información a sus sistemas de quejas.

Además, en lugar de resolver solo los problemas aparentes, la CCAC dio más importancia a la realización de investigaciones profundas de sus casos, en especial los vinculados con la falta de adecuación de los sistemas administrativos, la legitimidad y la racionalidad de los actos administrativos relacionados, así como los relativos a otros problemas muy arraigados. Aprovechando la celebración del 30 aniversario en favor de la construcción de una sociedad sana en Macao, se llevaron a cabo varias actividades tendentes a promover la integridad y la honestidad, continuando así el compromiso de la CCAC con el desarrollo en Macao SAR de la cultura de la integridad.

En lugar de dedicarse a la gestión tradicional de las quejas presentadas, el **Ombudsman de Azad Jammu y Cachemira** (Pakistán) puso especialmente el foco en los siguientes puntos: (i) la concienciación masiva sobre el mandato del Ombudsman; (ii) la coordinación de las oficinas de ombudsman regionales e internacionales a través de asociaciones de ombudsman como el FPO, el IIO, la AOA y la OICOA; (iii) la consolidación del Ombudsman de Azad Jamu y Cachemira (AJK) mediante la eliminación de las deficiencias sistemáticas; y (iv) la protección y la seguridad de los grupos más vulnerables de la sociedad (menores, mujeres y personas de edad avanzada). El Ombudsman AJK visitó las zonas remotas del estado, celebrando audiencias públicas y resolviendo las quejas con la participación de representantes de varias agencias. También visitó a los creadores de opinión tradicionales de las zonas remotas, para hacerles entender el mandato del Ombudsman y enseñando a sus seguidores cómo se pueden beneficiar de un sistema de justicia barato y rápido. En el mes de abril de 2022, el Ombudsman AJK organizó y presidió una reunión para conmemorar el mes de la prevención del abuso de menores, que contó con la asistencia de varias ONG, representantes de asociaciones de centros educativos privados y un comité de alto nivel, en el que los funcionarios de la policía, las secretarías del gobierno y la administración penitenciaria representados recibieron formación sobre protección de menores y sobre cómo prevenir los delitos cibernéticos contra ellos. El Ombudsman AJK también promovió la justicia rápida y barata, y el concepto de «Justicia a un paso de la puerta» (*Justice at one's door's steps*). Por otro lado, el Ombudsman tuvo que enfrentarse a la derogación de dos artículos esenciales de la Ley de la institución de ombudsman originaria (*Act of the Ombudsman Institution*), lo que le llevó a invocar la asistencia del gobierno de AJK y a apelar al presidente de la República Islámica de Pakistán, quien ordenó al gobierno de AJK constituir un comité de alto nivel para resolver estas cuestiones.

En su condición de guardián del interés público, el **Ombudsman de la Provincia de Sindh** (Pakistán) mantuvo puesto el foco en ofrecer ayuda a los reclamantes y en resolver los casos de mala administración de las agencias gubernamentales. La Oficina decidió dar prioridad a los casos difíciles relacionados con los grupos marginados de la sociedad, como viudas, menores, pensionistas, personas discapacitadas y aquellas que viven por debajo del umbral de la pobreza. En 2021, la Oficina recibió 7113 quejas, incluyendo algunas relacionadas con

menores, e inició casos por iniciativa propia y otros que precisaron una conciliación informal. Las estadísticas acreditan el crecimiento de la institución y una creciente confianza pública en la Oficina del Ombudsman. Además del resarcimiento de los reclamantes, el estatuto faculta al Ombudsman para acometer estudios de investigación y para presentar ante el gobierno recomendaciones sobre políticas que mejoren la gobernanza en la base. El Ombudsman inició dos estudios de investigación gracias a la ayuda económica del programa de subvenciones regionales del IIO: se llevó a cabo el estudio sobre «Problemas de la educación de las niñas en Sindh» (*Issues of Girls Education in Sindh*), cuyas conclusiones y recomendaciones fueron presentadas ante el Ministro Principal de Sindh, que ordenó su implementación como si fueran sus propias «Directivas». Ello garantizará una mayor participación de las niñas/mujeres y reducirá la desigualdad de género en el ámbito educativo. Del mismo modo, el Ombudsman suscribió un acuerdo de investigación con la rama sobre Investigación y Formación, el Departamento de Planificación y Desarrollo, y el gobierno de Sindh, para llevar a cabo una investigación de estudio sobre «Evaluación de la malnutrición (atrofia) en el distrito de Tharparkar» (*Assessment of Malnutrition (Stunting) in District Tharparkar*). El objetivo fundamental de este estudio es analizar los programas específicos relacionados con la nutrición en los cinco últimos años, las dinámicas de los factores pluridimensionales que impiden una mejora sustancial de los resultados nutricionales en Sindh, y buscar remedios efectivos y viables al respecto.

La Oficina del **Ombudsman de Tailandia (OMT)** recibió en el ejercicio fiscal 2021 un total de 4866 quejas, y durante el periodo del informe 2021/2022, la OMT recibió un total de 3016 quejas. Las decisiones y recomendaciones de la OMT a las correspondientes agencias estatales se basaron sobre un total de 2675 (el 56,97%) de estas quejas, especialmente las relacionadas con las revisiones y reformas de leyes, normas, reglamentos, órdenes o procedimientos operativos susceptibles de ocasionar agravios o injusticias para las personas. Las restantes 2191 quejas (el 45,03%) están siendo objeto de investigación. La OMT también llevó a cabo una serie de investigaciones tendentes a resolver problemas sistémicos, en concreto, la ayuda ofrecida al rendimiento de los profesionales médicos y al personal sanitario público de todos los niveles durante la pandemia de la COVID-19, la gestión de la tierra en Tailandia, la resolución de problemas de salud pública del pueblo y de los turistas en Ko Pha-Ngan, un estudio sobre la idoneidad de las tasas estipuladas para la instalación de sistemas de suministro de agua, y el desarrollo de un sistema de emergencia médica marítima, de acuerdo con la política de «el ombudsman mejora la seguridad del agua» (*Ombudsman enhances water safety*), tras la puesta en funcionamiento del centro médico de Khao Lak, provincia de Phan Nga, y la creación del Centro de Respuesta a Emergencias Marítimas (*Andaman Hub Medical Network*). En el año fiscal 2021, la OMT elevó cinco recomendaciones: al Gabinete, en relación con las agencias estatales que no cumplen sus obligaciones a la hora de abordar el problema de los residuos de plástico que desbordan los mares de Tailandia; el lanzamiento

de un programa de gestión de comedores para menores; el prominente rol de las empresas privadas de generación de electricidad, concedido por el Ministerio de Energía, que tuvo como resultado una significativa caída en el porcentaje de la electricidad generada por las empresas estatales; los efectos de la actividad turística en manos de extranjeros en Tailandia y la prevención efectiva y la reducción de los accidentes en carretera.

El **Ombudsman para los Derechos Humanos y la Justicia (PDHJ)** de la República Democrática de Timor Oriental llevó a cabo varias actividades en colaboración con la Unidad de Derechos Humanos de Timor Oriental de las Naciones Unidas, la Comisión de Servicios Civiles y la Comisión Anticorrupción, el Inspector General del Estado, la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT) y el Ministerio de Justicia. Entre estas actividades se incluyeron el desarrollo de un manual de formación sobre derechos humanos y de entrenamiento de funcionarios militares y policiales en materia de derechos humanos, un manual para funcionarios de prisiones y la difusión del Estatuto del PDHJ entre los servidores públicos. Durante el periodo objeto del informe, el PDHJ recibió 180 quejas, 78 de las cuales con elevados indicadores de violaciones de derechos humanos, y 102 relacionadas con la mala administración. Todos los informes y recomendaciones finales fueron remitidos a las instituciones correspondientes. Durante la pandemia de la COVID-19 (entre marzo de 2020 y noviembre de 2021), el PDHJ supervisó la declaración del estado de emergencia y presentó ante el presidente de la República, el Gobierno, el Parlamento nacional y otros organismos públicos, un total de 19 informes con recomendaciones. En marzo de 2022 se celebraron elecciones presidenciales en Timor Oriental, cuya segunda vuelta tuvo lugar en el mes de abril de 2022. El PDHJ recibió el mandato de supervisar la situación de los derechos humanos y la aplicación de los principios de buena gobernanza durante la fase previa a las elecciones, la fase electoral y la poselectoral. En general, el PDHJ mantiene una estrecha relación con instituciones, organizaciones y otras autoridades, con el objetivo de avanzar en políticas y prácticas comunes y de promover la colaboración mutua, tanto en el ámbito internacional como en el nacional y regional.

REGIÓN DE ASIA AUSTRAL & PACÍFICO

Tras los eventos relacionados con la pandemia de los últimos dos años y medio, los miembros de la APOR volvieron a la normalidad en ciertos aspectos. El restablecimiento de los viajes internacionales llevó consigo la reanudación de la cooperación regional y de la formación presencial, por primera vez desde 2020, lo que ofreció la oportunidad de entablar relaciones y compartir las mejores prácticas, dejando claro asimismo que la APOR sigue siendo una región resiliente y dinámica para la comunidad global de ombudsman.

En el mes de marzo de 2022, la Ombudsman de Victoria, Deborah Glass, fue nombrada como nueva Presidenta de la Región de Asia Austral & Pacífico. También en el mes de marzo, Peter

Boshier, Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, fue elegido Vicepresidente Segundo del IIO. Uno de los principales proyectos completados durante este año fue la revisión de los Estatutos de la Región de Asia Austral & Pacífico del IIO. Un grupo de trabajo compuesto por miembros de la APOR procedentes de Australia (el Ombudsman de la Commonwealth, la Ombudsman de Victoria y el Ombudsman de Australia del Sur), Hong Kong, Nueva Zelanda y Taiwán, se encargó de revisar y actualizar los Estatutos. La iniciativa ofreció la oportunidad de modernizar los procesos y de mejorar la finalidad, los principios y los objetivos de los Estatutos, de manera que se conviertan en un reflejo de las aspiraciones de la región.

El **Ombudsman de la Commonwealth** (Australia) dio la bienvenida a Iain Anderson como 11º Ombudsman de la Commonwealth. En su condición de Ombudsman de la Commonwealth, Anderson es también el Ombudsman del Territorio de la Capital Australiana (ACT). Durante el periodo 2021–2022, la Oficina presentó un total de 44 publicaciones, incluyendo 12 informes y declaraciones públicas que contenían 40 recomendaciones de mejora. En el periodo de 2021 a 2022, la Oficina Nacional de Auditoría de Australia (ANAO) culminó una auditoría de rendimiento sobre la gestión de las quejas por parte del Ombudsman, llegando a la conclusión de que podían elevarse propuestas y acuerdos a la oficina que ayuden en la gestión de quejas. En su condición de organismo de supervisión, el Ombudsman de la Commonwealth está en constante mejora, por lo que las aportaciones resultantes de la auditoría fueron recibidas con agrado. La Oficina continuó con sus programas de colaboración en Indonesia, Papúa Nueva Guinea, Islas Salomón y Samoa, ofreciendo formación y otra asistencia focalizada.

Durante el ejercicio 2021–2022, el **Yuan de Control (YC)** de Taiwán recibió 13 934 quejas, emitió 297 informes de investigación, destituyó a 35 funcionarios gubernamentales y propuso 92 medidas correctoras para las agencias administrativas. El 48% de los informes de investigación estaban relacionados con los derechos humanos. El YC también completó siete informes de investigaciones sistémicas. Entre los asuntos sometidos a investigación sistémica se incluyeron el desarrollo y la utilización de los recursos hídricos en condiciones climáticas extremas, y la eficacia del compromiso gubernamental con el transporte público verde. Además, el YC celebró y publicó la «Emisión Especial 90º Aniversario», detallando la larga evolución de su sistema de ombudsman y los progresos realizados en la defensa de los derechos humanos. El sitio web del YC contiene ediciones en chino e inglés para que las sociedades internacionales puedan comprender los logros del YC en el ámbito de la supervisión y la protección de los derechos humanos.

Niki Rattle, antigua portavoz del Parlamento de las Islas Cook, fue nombrada **Ombudsman de las Islas Cook** en enero de 2022, sustituyendo al anterior Ombudsman, Noopii Tearea, quien se jubiló en diciembre de 2021. Tras la reapertura de las fronteras de las Islas Cook, la Oficina recibió al Ombudsman Principal de Nueva Zelanda, Peter Boshier, y a su equipo internacional, quienes les ofrecieron mentorado y compartieron con ellos aspectos de desarrollo. Durante

su visita, ambos Ombudsmen se reunieron con contrapartes interesadas tanto del gobierno como de la sociedad civil de toda Rarotonga, tratando de reforzar el rol del ombudsman y las responsabilidades de todos los participantes. Esta visita fomentó un ya creciente compromiso público. Actualmente, la oficina viene continuando los esfuerzos iniciados en 2020 para modificar la legislación y crear una Institución Nacional de Derechos Humanos.

El **Ombudsman de Hong Kong** (China) recibió 4934 quejas y 8851 solicitudes durante este último año objeto del informe, y se tramitaron un total de 5032 casos, contando los presentados. De entre los 2739 casos finalizados, el 7,5% estaban relacionadas con aspectos relativos a la COVID-19, como la concesión de subvenciones, las disposiciones y la documentación relacionada con la cuarentena y la interrupción de los servicios públicos. La Oficina concluyó 92 investigaciones completas y determinó que 49 de ellas (el 53,3%) estaban justificadas, parcialmente justificadas, o injustificadas pero contenían alguna deficiencia. Entre los 2432 casos terminados, se encontraron deficiencias en 399 (un 16,4%); el 99% de los 217 casos de mediación resultaron exitosos. Entre las 93 quejas concluidas sobre el Código de Acceso a la Información, se encontraron deficiencias en un total de 30 casos (el 32%). Entretanto, la oficina finalizó ocho investigaciones directas y elevó 139 recomendaciones, de las cuales fueron aceptadas para su puesta en marcha el 95%.

El **Ombudsman de Nueva Gales del Sur** (Australia) recibió 24 874 contactos durante el año, de los cuales el 50% fueron quejas formales (viables). El Ombudsman presentó cuatro informes especiales durante el año, incluyendo un informe sobre el uso de la tecnología (automatización) en la toma de decisiones administrativas. El Ombudsman también publicó un informe bienal sobre el fallecimiento de menores durante 2018 y 2019. Se promulgó una nueva legislación que afecta a las competencias del Ombudsman, pues dotará a la institución de facultades para llevar a cabo revisiones del sistema de gestión de quejas integral de las agencias, así como de facultades para devolver las quejas a la agencia para su investigación. También se le concedió al Ombudsman una nueva función de supervisión e información sobre el régimen de prueba obligatoria de enfermedad, que permite a la policía y otros funcionarios de primera línea expuestos a sangre u otros fluidos corporales de un asaltante, solicitar que la persona sea sometida a una prueba de enfermedad. A primeros de 2023 también entró en vigor la recientemente promulgada «Ley de Revelaciones de Interés Público» (*Public Interest Disclosures Act*; una ley de protección de informadores), que ha ampliado las funciones del Ombudsman de forma significativa.

El año 2021–2022 fue para el **Ombudsman de Nueva Zelanda** un año extremadamente ajetreado. Las 7321 quejas sobre información oficial y sobre la ley del ombudsman recibidas durante el año supusieron una cifra récord, siendo el mayor volumen jamás alcanzado y superando en un 31 por ciento los números del año anterior. El Ombudsman también publicó una serie de opiniones de importancia e informes de investigación iniciados de

oficio; además, en ejercicio de su rol OPCAT, examinó 62 lugares de detención. Durante este año, el Ombudsman acogió con agrado la aprobación de la «Ley de Revelaciones Protegidas (protección de informadores) 2022» (*Protected Disclosures - Protection of Whistleblowers - Act 2022*), que viene a actualizar la norma para ofrecer una mejor protección a los informadores. El Ombudsman continuó también con un programa para aumentar la capacidad y la sensibilización de su oficina a la hora de gestionar quejas procedentes de menores en centros asistenciales, y para poder afrontar el reto de sus ampliadas competencias en este ámbito. El trabajo del Ombudsman con agencias de integridad homólogas de todo el mundo se ha acelerado. El Ombudsman, Peter Boshier, fue elegido Vicepresidente Segundo del IIO, y durante este año colaboró y cooperó virtualmente con agencias de integridad y ombudsman de 13 naciones de Asia y Pacífico. El equipo de desarrollo e integración internacional del Ombudsman ofrece formación y asesoramiento, habiendo completado una versión piloto de una herramienta de autoevaluación del Ombudsman como indicador de cumplimiento de los estándares internacionales.

Peter Shoyer, **Ombudsman del Territorio del Norte** (Australia), fue nombrado para dos nuevos roles. El primero fue el de Funcionario Principal de la Comisión Judicial del Territorio del Norte (TN), que se encarga de gestionar quejas relacionadas con el comportamiento o la capacidad de los funcionarios de justicia y de los miembros del tribunal. El segundo fue el de Mecanismo Nacional de Prevención Interino para el TN, al amparo del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Además de hacer frente a un amplio abanico de quejas relacionadas con las exigencias y las restricciones derivadas de la COVID-19, el Ombudsman se centró en cuestiones relacionadas con la justicia, en especial en aquellas que involucraban a la policía y las agencias de servicios penitenciarios. También se avanzó en las investigaciones de oficio sobre la utilización por parte de la policía de cámaras corporales, protectores contra escupitajos y sillas de inmovilización. En total, en el periodo de 2021 a 2022 se recibieron 2406 contactos.

La **Comisión del Ombudsman** continuó con su trabajo en defensa del pueblo de Papúa Nueva Guinea. El hecho de que la Comisión pusiera su foco en la resolución temprana y en la promoción de los derechos humanos tuvo como consecuencia la visita por parte del Ombudsman Principal y de un equipo de la Comisión a tres provincias, con el fin de abordar las quejas de superpoblación y deterioro de instalaciones de reclusión tales como calabozos y celdas de cárceles. La estrategia consistió en recabar el apoyo de los líderes electos de las provincias para poder asumir la responsabilidad sobre cuestiones relativas a los servicios policiales y correccionales ubicados en sus provincias o distritos, ayudándoles a afrontar algunas de estas cuestiones, algo que se logró gracias a la reserva de fondos regionales destinados a apoyar esta estructura esencial.

El año estuvo marcado por el 20º aniversario de la Ley del Ombudsman de 2001 (*Ombudsman Act 2001*), que amplió las funciones del **Ombudsman de Queensland** (Australia) mejorando la calidad de las prácticas y los procesos administrativos. La oficina realizó un análisis de sus informes públicos desde 2001, identificando como causa más común de los problemas las políticas y los procedimientos, la supervisión del rendimiento, la gestión de la información y los registros, la capacidad de la mano de obra y la comunicación. La oficina sigue innovando formas en las que ofrecer ayuda a otras agencias. Entre los eventos más destacados de 2021 a 2022 se incluyen más formación online, que mejoró la accesibilidad al servicio por parte de funcionarios de todo el territorio de Queensland, un breve vídeo sobre Buenas Decisiones y una lista de verificación como recursos rápidos y gratuitos, así como una red de gestores de quejas que constituye una plataforma colaborativa para que los funcionarios puedan mejorar la práctica en la gestión de quejas. El amplio abanico de agencias y cuestiones investigadas por el Ombudsman se refleja en el Libro Resumen 2022.

Como respuesta a la propagación de la COVID-19, Samoa se confinó durante tres semanas (enero, marzo y abril de 2022). Como medida precautoria, el personal del **Ombudsman de Samoa** volvió a trabajar desde casa de forma rotatoria, para limitar las tasas de infección manteniendo a la vez sus funciones. Mucho del trabajo hubo de realizarse online y a través de llamadas telefónicas, lo que supuso un problema, habida cuenta de que muchas quejas todavía se reciben personalmente. Durante este periodo, el Ombudsman recibió 103 quejas, 41 de las cuales procedían de los buzones de quejas del Ombudsman en las prisiones. La mayoría de las quejas se referían al ejercicio de la fuerza y la disciplina en las prisiones y cuestiones relacionadas, así como a la poca calidad del servicio. Durante este periodo, las entidades privadas fueron el objetivo de un número significativo de quejas relativas a aspectos laborales. El Ombudsman continuó su Proyecto Proactivo de Despliegue del Concepto de Ombudsman (*Proactive Ombudsmanship Rollout*), cuya fase 2 se completará en septiembre de 2022

El **Ombudsman de las Islas Salomón**, Fredrick Fakarii, fue reelegido en junio de 2022 para un segundo mandato de cinco años.

Durante el ejercicio al que se refiere el informe, el **Ombudsman de Australia del Sur** recibió 5062 quejas sobre las agencias gubernamentales estatales y locales (lo que supone un aumento del 32% con respecto al año anterior) y finalizó 4948. Se completaron investigaciones en 23 casos, con un total de 33 recomendaciones dictadas para mejorar la administración pública. La mayoría de estas investigaciones versaron sobre errores administrativos de los consejos locales, o bien sobre el incumplimiento del Código de Conducta por parte de los miembros del consejo. Las reformas legislativas de octubre de 2021 ampliaron las competencias del Ombudsman para incluir la mala conducta y la mala administración en la administración pública por parte de funcionarios públicos, incluyendo ministros y miembros del Parlamento.

En su calidad de revisor externo de las decisiones de las agencias «Libertad de Información» (*Freedom of Information*), el Ombudsman recibió 378 solicitudes de revisión externa, y completó 423 (lo que supuso una reducción del volumen de trabajo respecto al año anterior).

La mayoría del personal del **Ombudsman de Tasmania** (Australia) regresó a la oficina de forma habitual tras haber estado trabajando de forma remota durante la pandemia de la COVID-19. El número de quejas este año se incrementó en un 27%, destacando por número las relacionadas con las medidas de la COVID-19, como la línea directa de salud pública y las cuarentenas en hoteles. También hubo un incremento en el número de revelaciones de interés público, tanto las presentadas de forma directa ante la oficina del Ombudsman como las dirigidas directamente a los organismos públicos. Durante el año se inició también el proceso de selección de un Ombudsman Adjunto, que no se completó en el ejercicio. La figura del adjunto no ha existido durante muchos años, por lo que se espera que el cargo contribuya enormemente al alto nivel de gestión de la oficina en su conjunto.

El **Inspector-General de Tributos y Ombudsman Tributario** (Australia) publicó su Plan Corporativo 2022–2025, en el que se define su visión, su propósito, sus actividades clave y sus prioridades estratégicas para los años siguientes. La oficina publicó también informes sobre la gestión por parte de la Oficina Tributaria de Australia (*Australian Taxation Office's, ATO*) de su programa de apoyo COVID a empleados, y sobre la eficacia de la ATO a la hora de informar a los contribuyentes de sus derechos a formular quejas y a solicitar la revisión de las resoluciones de los recursos adoptadas por ella. El Ombudsman Tributario inició también investigaciones sobre la gestión de la ATO de las objeciones presentadas a su proceso de toma de decisiones, sobre el ejercicio por parte del Comisionado Tributario de las facultades generales de administración y sobre las facultades de subsanación del Comisionado para ejercer poderes discrecionales al amparo de la legislación tributaria de Australia.

La Oficina del **Ombudsman de Tonga** logró importantes hitos en la defensa de la buena gobernanza con la celebración de su 20º aniversario en agosto de 2021. Un programa especial subrayó los logros clave para el reconocimiento de la protección constitucional del Ombudsman, que se legalizó el 11 de agosto de 2021, consagrando en la Constitución el nombramiento del Ombudsman como cargo constitucional, y reconociendo en ella la independencia de la oficina. Tonga reconoció también sus alianzas internacionales y su interacción con otras oficinas de Ombudsman del Pacífico y del resto del mundo. Entre los eventos se incluyeron servicios en iglesias, una sonata, un vivaz minifestival de música, la publicación de los hitos de la buena gobernanza de Tonga, un documental destacando el rol del primer rey de Tonga, el Rey Tupou I, en la creación de la nueva nación de Tonga, y la apertura de una segunda rama en Vava'u, la segunda isla más grande de Tonga.

El **Ombudsman de Victoria** (Australia) sufrió también un aumento en el número de quejas jurisdiccionales recibidas y sometidas a sus competencias, que crecieron en casi un 5% durante

el pasado año, alcanzando la cifra récord de 18 877. Más del 91% de las quejas fueron resueltas en el plazo de 30 días, y aproximadamente 3000 guardaban relación con los derechos humanos. Al igual que ocurrió el año anterior, el Ombudsman recibió muchas quejas relacionadas con las restricciones de la COVID-19 y las normas de salud pública (confinamientos, cierres de fronteras, limitación de libertades y llevanza obligatoria de mascarilla). En este sentido, el Ombudsman investigó la toma de decisiones del Departamento de Salud a la hora de decretar el cierre de las fronteras estatales, impidiendo que miles de personas pudieran regresar a sus hogares. La nueva función conciliadora del Ombudsman ha tenido como fruto resultados muy productivos tanto para los reclamantes como para las agencias, habiéndose recibido comentarios abrumadoramente positivos de ambos. La oficina también llevó a cabo su primera revisión de la gestión de quejas de la agencia, igualmente con comentarios positivos. En otro orden de cosas, el Ombudsman está probando actualmente una serie de canales digitales, incluyendo un Webchat y SMS, para mejorar la comunicación y la interacción, y para hacer que la oficina sea más accesible que nunca. Las quejas de interés público (informadores) siguieron siendo incesantes, aunque el número de investigaciones formales se redujo, pues gran cantidad de estos asuntos pueden resolverse de forma eficiente utilizando facultades de investigación menos formales.

El **Ombudsman de Australia Occidental** recibió un total de 2333 quejas en el ejercicio financiero 2021–2022, de las cuales el 97% fueron resueltas en el plazo de tres meses. Por decimoquinto año consecutivo, se aceptaron el 100% de las recomendaciones elevadas por el Ombudsman. La oficina presentó ante el Parlamento dos informes, una investigación sobre el rol de la Oficina del Defensor Público en la notificación de defunciones a familiares y un informe sobre las medidas adoptadas para llevar a efecto las recomendaciones derivadas de la prevención del suicidio de menores y jóvenes en 2020. La oficina emprendió una nueva labor con la entrada en vigor de tres importantes competencias, incluyendo un programa sobre conductas denunciabiles.

El **Ombudsman de Vanuatu** publicó cinco informes de investigación durante el periodo 2021–2022. Las investigaciones se desarrollaron en el marco de las competencias del Ombudsman tanto en el marco de la buena gobernanza como del Código de Liderazgo, y resultaron en diversas conclusiones y recomendaciones relacionadas tanto con la administración del sector público como con el comportamiento de los líderes. El Ombudsman continuó asimismo su promoción de la Ley de Código de Liderazgo (*Leadership Code Act*) en Vanuatu, fomentando sus relaciones con las principales partes interesadas, incluyendo la Comisión de Servicios Civiles.

REGIÓN DE CARIBE & AMÉRICA LATINA

La **Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM)** elaboró 21 documentos insumo para organismos internacionales de derechos humanos. De dichos documentos se destacan algunos como la «Contribución sobre las buenas prácticas y desafíos que enfrentan los Estados en el uso de las Directrices sobre la puesta en práctica efectiva del derecho a participar en la Vida Pública», con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, y los «Derechos de las personas con discapacidad e inteligencia artificial», con el Relator Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad. En las instalaciones de la CDHCM se llevó a cabo el 1er Encuentro Nacional de Mujeres Titulares de los Organismos Públicos de Derechos Humanos, cuyo objetivo fue intercambiar experiencias, visiones y propuestas entre mujeres líderes en México. En marzo de 2022, la Presidenta Nashieli Ramírez, sostuvo una entrevista con la Dra. Julia Dahlvik, académica socio jurídica de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Viena, para participar en el «Estudio Comparativo sobre el papel de las instituciones del Defensor del Pueblo en el contexto de la digitalización de los servicios públicos en todo el mundo», en el marco del trabajo del IIO. Derivado de la salida del Presidente Regional de América Latina y el Caribe, Raúl Lamberto, la Presidenta Nashieli Ramírez Hernández presentó su postulación a la vacante y asumió el cargo como Presidenta Regional en mayo de 2022. Participó en la reunión de la Junta Directiva del IIO en la Ciudad de Nueva York, Estados Unidos, y presidió la Reunión de las y los Directores Regionales de América Latina y el Caribe. Del mismo modo, desde la Presidencia Regional, se ha dado puntual seguimiento a las acciones realizadas por los miembros de la región de América Latina y el Caribe respecto al proceso de la solicitud de reconocimiento del IIO como observador permanente en la Asamblea General de las Naciones Unidas. Asimismo, se dio seguimiento a la situación actual que atraviesan los países de República Dominicana y Haití y se han establecido canales de comunicación con los colegas de estos países para atender a las personas migrantes de origen haitiano que se encuentran residiendo en República Dominicana.

En la **Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH)**, se han atendido diversos temas de preocupación como la protección a defensoras y defensores de derechos humanos y periodistas, personas en situación de movilidad, migración, desplazamiento interno forzado y casos relacionados con la desaparición forzada. Se fortalecieron los vínculos con organizaciones de la sociedad civil tanto nacionales como internacionales. De estas actividades, se destaca el curso realizado con la organización IDHEAS, en materia de desaparición forzada de personas, así como talleres sobre el Protocolo de Estambul y un curso sobre los Principios Méndez, con la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT) y Organismos Públicos de Derechos Humanos de la zona sur del país. Se fortaleció el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y el Mecanismo de Monitoreo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad además de firmar diversos acuerdos de

cooperación con Instituciones Nacionales como la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala, a fin de abordar temas como la violencia de género, o la atención a migrantes. Resalta la elaboración de dos publicaciones sobre el protocolo homologado de búsqueda de personas, una publicación sobre los compromisos de México en la protección internacional de los derechos de la niñez; así como otros materiales de difusión de los derechos humanos como la Cartilla de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. Como parte de los logros alcanzados por la Comisión Nacional, se conformó el Grupo Asesor Técnico Ad Honorem con el objetivo de dirigir la realización de estudios, análisis y propuestas sobre temas vinculados a la protección, defensa, promoción y difusión de los derechos humanos. Hubo una importante participación en la formulación de posicionamientos regionales sobre los asuntos prioritarios de la agenda de los derechos humanos, a través de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA) y se colaboró con diversas instituciones nacionales a través de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI).

Desde la **Defensoría del Pueblo de Santa Fe** (Argentina), se abordaron – entre otros – los temas y problemáticas en cuanto a salud y discapacidad; medio ambiente, contaminación y daño ambiental; derechos sociales; consumidores y usuarios de bienes y servicios; asistencia a las víctimas de abuso sexual, violencia de género, maltratos familiares e institucionales hacia las personas adultas mayores; servicios públicos domiciliarios y servicios locales tales como agua, gas, electricidad y servicios prestados por municipios y comunas; identidad y ciudadanía; mediación, facilitación y otros medios de resolución alternativa de conflictos; así como niñez y adolescencia. En cuanto a los proyectos realizados, se capacitó a todo el personal de la Defensoría en la Ley Nacional 27.499 de «Capacitación Obligatoria en Género para todas las personas que integren los tres Poderes del Estado». Además, la Defensoría del Pueblo fue base operativa del Nasa Space Apps Challenge y llevó a cabo la organización del Congreso Internacional de Mediación «El abordaje del Conflicto en la Agenda Global». Dentro de los logros de esta Defensoría, se priorizó la protección de los derechos de la ciudadanía en el marco de la pandemia de COVID-19. Fortaleció su presencia en el territorio provincial con el objeto de alcanzar una mayor proximidad con la ciudadanía mediante la apertura de nuevas oficinas y se alcanzó por primera vez la presencia institucional en cada uno de los 19 departamentos con los que cuenta la provincia de Santa Fe. Además, se impulsó el proceso de modernización digital para construir una cultura de adaptación continua al cambio y se incrementó el contacto cercano con la ciudadanía a través de la administración de más de 60 encuentros ZOOM y Webinars. Se generaron propuestas de prácticas transversales e integradas en materia de protección del medio ambiente y de la lucha contra el cambio climático. Se atendió la preservación del patrimonio histórico y cultural (relevamiento urbanístico de edificios, plazas, estatuas, monumentos, entre otros casos) y se creó el Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo

de desarrollar y promover la formación, actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos que se desempeñan dentro del Estado desde una perspectiva de género y derechos, innovación pública y agilidad institucional.

La **Ombudsman de Sint Maarten** estuvo bastante activa durante el periodo cubierto por este informe. En 2021 se presentaron 359 quejas, de las cuales 66 dieron lugar a investigaciones. Se puso especial énfasis en el Ministerio de Vivienda Pública, Ordenación del Territorio y Medioambiente, cuyos resultados durante los últimos años no habían sido buenos. El cincuenta por ciento (50%) de las quejas presentadas en 2021 estuvieron dirigidas contra este ministerio. A este respecto, se remitieron al ministro en cuestión dos cartas de preocupación en las que la Ombudsman puso de manifiesto sus recelos sobre la organización y el funcionamiento de dicho organismo. Se completaron dos investigaciones sistémicas (de oficio), y se inició otra. Las investigaciones finalizadas versaron sobre el proceso de licitación de la recogida de basuras y sobre el proceso de contratación del proveedor de servicios de salud social en relación con la selección de equipamiento de atención sanitaria. La investigación que se inició de oficio guarda relación con la decisión del ministro antes mencionado de asignar y reasignar parcelas de terreno sin dar cumplimiento al proyecto existente para esa zona. La Ombudsman hizo constar en su comunicación al ministro que el principio de seguridad jurídica es básico para cualquier Estado de Derecho, y que dicho principio exige que el gobierno respete las expectativas legítimas.

Al igual que en años anteriores, una de las principales actividades del **Ombudsman de Curasao** fue la de informar a las contrapartes interesadas sobre las labores constitucionales que le competen. Ofrecer información contribuye a potenciar la legitimidad democrática de la institución, lo que asimismo aumenta su eficacia. En ese marco, el Ombudsman instruyó activamente tanto al gobierno como a otras partes interesadas, facilitando esa información por diversos mecanismos, tales como conversaciones personales, celebración de mesas redondas u organización de cursos de formación y presentaciones. La institución también concedió entrevistas periódicas en los medios de comunicación, tratando temas relevantes o de actualidad. Se llevaron a cabo varias investigaciones formales sobre, entre otras cosas, la gestión del gobierno de los alquileres a largo plazo. Además de las investigaciones formales llevadas a cabo, el Ombudsman redactó varias comunicaciones dirigidas al Parlamento y al gobierno, manifestando su preocupación sobre una variedad de aspectos, tales como la pobreza existente y creciente en la isla y la falta de una legislación social adecuada sobre alojamiento.

REGIÓN DE EUROPA

Dos nuevos miembros fueron elegidos para cubrir las respectivas vacantes surgidas en la Junta Directiva de la Región de Europa. En concreto, en octubre de 2021 Elysabeth Rynning dejó su cargo como Ombudsman Parlamentaria de Suecia, y en enero de 2022 Peter Tyndall hizo lo mismo con su cargo como Ombudsman de Irlanda, generando así dos vacantes en la Junta Mundial del IIO. Para cubrir tales vacantes en la Junta Directiva de la Región de Europa, se celebraron votaciones electrónicas. La primera de ellas, en diciembre de 2021, contó con la participación de un total de 39 miembros con derecho a voto y al corriente de pago, que votaron por el candidato único, el Ombudsman para los Derechos Humanos de la República de Eslovenia, Peter Svetina. Así pues, Svetina fue elegido miembro de la Junta Directiva de la Región de Europa. La segunda de las votaciones electrónicas se celebró en marzo de 2022, y en ella tomaron parte un total de 50 miembros con derecho a voto y al corriente de pago; los resultados fueron los siguientes:

- Reinier van Zutphen (Ombudsman Nacional, Países Bajos), 28 votos
- Ákos Kozma (Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Hungría), 18 votos
- Matanyahu Englman (Controlador del Estado y Ombudsman, Israel), 4 votos

En consecuencia, van Zutphen fue elegido miembro de la Junta Directiva de la Región de Europa. Entretanto, la Junta Directiva de la Región de Europa adoptó el 8 de noviembre de 2021 la decisión de que sus miembros Nino Lomjaria, Defensor Público de Georgia (Ombudsman), y Marc Bertrand, (Mediador de Valonia y de la Federación de Valonia-Bruselas), ocuparan las vacantes respectivas en la Junta Mundial del IIO. Por otro lado, en noviembre de 2021 la Junta Directiva de la Región de Europa eligió al Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido, Rob Behrens, como Vicepresidente de la Región de Europa del IIO.

Las reuniones de la Junta Directiva de la Región de Europa se celebraron los días 8 de noviembre de 2021 (Mánchester, Reino Unido), 7 de abril de 2022 (online), 10 de mayo de 2022 (Nueva York, Estados Unidos) y 25 de mayo de 2022 (Atenas, Grecia). La Asamblea General de la Región de Europa del IIO tuvo lugar el 26 de mayo de 2022 en Sounio, Grecia.

La Región de Europa del IIO dio la bienvenida a tres nuevos miembros, el Alto Comisionado para la Protección de los Derechos y las Libertades y para la Mediación del Principado de Mónaco, el Mediador de Bruselas (Bélgica) y el Ombudsman de la Región de Lacio (Italia).

Una conferencia de la Región de Europa llevó por título «Actualización del Ombudsman: mandato y marco operativo en la era posmoderna» (*Ombudsman reloaded: Mandate and operational framework in a post-modern era*) y se celebró en Atenas (Grecia) el 27 de mayo de 2022, tras la Asamblea de la Región de Europa del IIO. La conferencia se centró en tres

cuestiones: los ombudsmen como institución de derechos humanos, el uso de las nuevas tecnologías, y llegar a las personas.

El Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido organizó en febrero de 2022 una mesa redonda online bajo el título «De Mánchester a Atenas» (*From Manchester to Athens*) sobre los desarrollos del Memorándum de Mánchester.

Por su parte, el Controlador del Estado y Ombudsman de Israel organizó en diciembre de 2021, con ocasión del 50º aniversario de su oficina, una conferencia internacional online sobre «Avanzando en los derechos de las personas mayores en la era de la longevidad» (*Advancing the rights of the elderly in an age of longevity*). En la conferencia se abordaron los retos a los que se enfrentan las instituciones de ombudsman de todo el mundo en relación con esta cuestión.

El Ombudsman Parlamentario y de Servicios Sanitarios del Reino Unido organizó en noviembre de 2021 en Mánchester, un seminario de trabajo sobre el «Memorándum de Mánchester y desarrollo de una práctica profesional de ombudsman» (*Manchester Memorandum and development of Ombudsman professional practice*). El seminario de trabajo se centró en cuatro aspectos: el desarrollo de un mecanismo de revisión por pares en el contexto de los Principios de Venecia, el desarrollo de un marco competencial profesional para los funcionarios de ombudsman nacionales, las estrategias disponibles para llegar a los ciudadanos vulnerables y marginados, y la marca y el concepto de ombudsman.

El Defensor Público de Georgia (Ombudsman) organizó en el mes de noviembre de 2021 un webinar sobre «Derecho a la educación de las personas con discapacidad durante la pandemia de la COVID-19» (*Right to education of persons with disabilities during the COVID-19 pandemic*), durante el cual, ponentes procedentes de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y organizaciones que trabajan en el sector de los derechos de las personas con discapacidad, tuvieron la oportunidad de intercambiar experiencias, mejores prácticas y métodos para ofrecer una educación inclusiva y de calidad durante la pandemia.

Una delegación de la Junta Directiva de la Región de Europa, encabezada por el Presidente regional y Ombudsman de Grecia, Andreas Pottakis, y por el miembro de la Junta del Ombudsman de Eslovenia, Peter Svetina, visitó Hungría en marzo de 2022. La delegación viajó hasta la frontera que separa Hungría y Ucrania para conocer de primera mano la crisis y los esfuerzos para dar respuesta a las necesidades de los refugiados que huyen de la guerra de Ucrania.

REGIÓN DE AMÉRICA DEL NORTE

La Oficina del **Ombudsman de Alberta** (Canadá) siguió dando cumplimiento a su mandato durante la pandemia. En su Informe Anual 2020–2021 informó de una caída del 12% en el número de nuevos casos durante el primer año de la pandemia. Sin embargo, las estadísticas de 2021 a 2022 mostraron un incremento del 5% en el número de investigaciones con respecto al año anterior. Alberta presentó, de forma conjunta con otras dos provincias, su trabajo para la protección de las personas con enfermedades mentales en la última Conferencia Mundial del IIO; desde entonces, el gobierno de Alberta ha respondido de forma positiva a las recomendaciones del Ombudsman. Un informe sobre una investigación de oficio realizada en relación con el Programa de Apoyo al Aislamiento de Emergencia de Alberta (*Emergency Isolation Support Program*) determinó que los administradores habían hecho bien a la hora de poner en marcha el programa sin previo aviso, si bien haciendo constar que no se prestó la debida atención a la forma en que los pacientes podían interesar la revisión de las decisiones que les afectaban y a cómo se llevaban a cabo tales revisiones. Se informó de un sobrecoste del programa de 108 millones de dólares, y la investigación del Ombudsman concluyó con siete recomendaciones y dos observaciones tendentes a mejorar futuros programas de ayudas para emergencias. Durante este año, la oficina también emprendió iniciativas destinadas a construir relaciones con los indígenas, esfuerzos que seguirá ampliando.

La Oficina del **Ombudsman de Columbia Británica** (Canadá), bajo el mando del Ombudsman Jay Chalke, publicó cinco informes públicos y dos actualizaciones de investigación. Entre los temas de investigación abordados en los informes públicos se incluyeron el examen del uso prolongado de confinamiento separado en la custodia juvenil, el caso de una mujer vulnerable cuya casa fue injustamente vendida en una subasta por deudas tributarias municipales, la indemnización inadecuada a un trabajador herido, el uso de la inteligencia artificial en la toma de decisiones por parte de los organismos públicos y un informe destacando la importancia de garantizar que los beneficios federales que paga la provincia lleguen efectivamente a los cuidadores de menores con discapacidad. La oficina completó la fase uno de su Plan de Servicios Comunitarios Indígenas (*Indigenous Community Services Plan*) e inició su Programa Explorador, trabajando con cinco especialistas contratados que se implicarán directamente con personas indígenas para aumentar la concienciación y llevar las quejas a la oficina. La Ley de Revelaciones de Interés Público (*Public Interest Disclosure Act*) amplió el mandato del Ombudsman, quien creó una serie de recursos formativos, incluyendo un curso online destacando los procesos de información e investigación.

La Oficina del **Ombudsman de la Ciudad de Laval** (Canadá) experimentó una transición con la llegada de la Ombudsman, Nathalie Blais, a comienzos de 2021. Las estadísticas muestran un descenso en el número de quejas, que puede encontrar su explicación en el contexto de la pandemia de la COVID-19. Además, la resolución de algunas quejas sufrió retrasos ante la

ausencia de un Ombudsman; reducir estos retrasos será el principal reto de la oficina. Para lograrlo, la Ombudsman pretende poner en marcha plazos de resolución fijos que tenderán a reducir los retrasos para los ciudadanos que eleven sus preocupaciones, siendo también su objetivo trabajar para mantener abierta la comunicación con los distintos servicios disponibles en la ciudad. La oficina lanzó asimismo su nuevo sitio web, con un formulario de quejas online y herramientas para aumentar el grado de conocimiento de sus servicios y mejorar la accesibilidad para los ciudadanos.

Bajo el liderazgo de Jill Perron, la **Ombudsman de Manitoba** (Canadá) ofreció orientación sobre equidad y protección de la privacidad en las iniciativas gubernamentales relacionadas con la pandemia. Las reformas introducidas en la legislación de Manitoba sobre acceso y privacidad ampliaron el rol del Ombudsman para incluir responsabilidades de información sobre el incumplimiento de las obligaciones en este ámbito. El Ombudsman publicó el informe de una investigación sistémica sobre violación de la privacidad de los datos personales de salud que afectó a 8900 menores beneficiarios de los servicios del programa de servicios a menores discapacitados de familias de Manitoba, *Children's disABILITY Services*. El Ombudsman publicó también otros informes de investigación, incluyendo uno sobre la aplicación del programa de autoexclusión voluntaria, por el que los individuos pueden optar por ser expulsados del juego en los casinos locales, y otro con ocasión de su 50º aniversario.

La **Ombudsman de Montreal** (Canadá), Nadine Mailloux, publicó un informe de investigación titulado «No mires para otro lado» (*Don't Look the Other Way*) en relación con la compleja situación de las personas sin hogar del colectivo indígena en la zona de Milton-Parc. La investigación se inició tras la presentación de una serie de quejas por parte de residentes que pusieron de manifiesto su preocupación por la degradación, la salud y seguridad del vecindario. El objetivo de la investigación no fue sólo sugerir posibles soluciones, sino también analizar la cuestión más amplia de las responsabilidades de Montreal en lo que respecta al colectivo indígena, en especial los Inuit sin hogar. La Ombudsman elevó cinco recomendaciones centradas en mejorar los recursos de alojamiento. Además, ante la forma inadecuada que tienen algunos socios de involucrarse en la red sanitaria y de servicios sociales, la Ombudsman compartió su preocupación con el Protector del Ciudadano, quien convino en iniciar una investigación.

Desde el nombramiento de la **Ombudsman de Nuevo Brunswick** (Canadá), Marie-France Pelletier, en el mes de enero de 2022, la oficina ha puesto en marcha una nueva visión y misión, así como una nueva declaración de valores, y está tratando de poner en práctica sus nuevas prioridades estratégicas, incluyendo mejoras en los procesos y en la comunicación con el público. Durante el año pasado, la oficina recibió un número creciente de quejas, muy especialmente en relación con conflictos de intereses y con la celebración de reuniones a puerta cerrada, así como con situaciones en las que las dinámicas municipales se han vuelto

difíciles para las personas. La oficina también investigó quejas de acoso en el lugar de trabajo, que llevaron a elevar varias recomendaciones destinadas a implementar procesos más sólidos para la investigación de las quejas y a mejorar la formación de los empleados para asegurarse de que sigan todas las fases del procedimiento. La oficina inició una serie de revisiones tras recibir varias quejas de reclusos provinciales sobre el uso de la fuerza por parte de los funcionarios de correccionales, que permitió a la Ombudsman dar luz a los aspectos más preocupantes y fomentar las mejores prácticas, como dar más importancia al uso de técnicas de comunicación efectivas para desescalar situaciones.

La Oficina del **Representante de los Ciudadanos de la Provincia de Terranova y Labrador** (Canadá), con Bradley Moss a la cabeza, vio cómo el número de quejas recibidas durante el año fiscal 2021–2022 se incrementó en un 18%. Durante este año, la oficina ha realizado varios cambios con el objetivo de generar eficiencias en procesos internos, así como para diseñar un tratamiento para los ciudadanos más equitativo. El Representante de los Ciudadanos trabajó de forma colaborativa con la Autoridad Sanitaria Regional (*Regional Health Authority*), víctima última de la transferencia de los servicios médicos en los correccionales para adultos provinciales, desde el Departamento de Justicia y Seguridad Pública. Esta colaboración consolidó un fluido mecanismo de quejas para los reclusos que acceden a los servicios médicos. Del mismo modo, la oficina pudo también aportar evidencias, pasadas y actuales, garantizando así una equidad óptima para los reclusos a este respecto. La oficina tuvo igualmente la ocasión de colaborar con el Comité de Privilegios y Elecciones (*Privileges and Elections Committee*) de la Asamblea Legislativa en relación con la política de centros de trabajo libres de acoso contra sus miembros, informando de la negativa de una parte de la investigación a firmar un acuerdo de confidencialidad.

La **Ombudsman del Territorio del Noroeste** (Canadá), Collette Langlois, publicó sus tres primeros informes especiales de investigación sobre: «Un déficit en C.A.R.E: la igualdad en los programas de asistencia a los propietarios de viviendas» (*A Shortfall in C.A.R.E.: Fairness in Homeowner Assistance Programs*); «Impuestos sin propiedad: la equidad en la valoración y el gravamen de los inmuebles» (*Taxation without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation*); y, «Mala comunicación y pérdida de oportunidades: la equidad en los programas de asistencia a empresas» (*Miscommunication, Missed Opportunities: Fairness in Business Assistance Programs*). Los informes incluyeron un total de 24 recomendaciones, todas las cuales fueron aceptadas por las autoridades correspondientes. La Ombudsman lanzó asimismo su primera investigación de oficio. El número de quejas aumentó en aproximadamente un 5% con respecto a las del año anterior, a pesar de las limitaciones en la publicidad y en el alcance de sus actividades.

Tras 43 años de servicio público, William Smith, **Ombudsman de Nueva Escocia** (Canadá), anunció su intención de retirarse. Nombrado en 2016, ha supervisado la gestión y la

investigación de más de 12 000 expedientes. Durante su tiempo como Ombudsman, ha prestado servicios para la junta directiva del Foro del Ombudsman de Canadá y como Tesorero de los Ombudsman Parlamentarios del Consejo de Canadá, organismo del que fue su presidente durante un año. El pasado año, la oficina gestionó 1951 quejas, consultas y contactos juveniles, resolvió un total de 1436 asuntos gestionados desde el principio y durante la fase de evaluación, y un total de 357 investigaciones en la fase de revisión administrativa. El Ombudsman publicó 21 recomendaciones formales derivadas de investigaciones, y vio cómo se implementaban algunas recomendaciones pendientes desde hacía tiempo relacionadas con la estructura de revisión de los fallecimientos infantiles. Los requisitos para la revisión de los fallecimientos de menores en instituciones provinciales se habían regulado en la legislación y reglamentos de 2021. La Oficina celebró su 50º aniversario en 2021.

En su Informe Anual 2020–2021, la Oficina del **Comisionado de Lenguas Oficiales** (Canadá) ofreció un resumen del estado actual de las lenguas oficiales, presentando soluciones para ayudar al gobierno federal a cumplir sus obligaciones idiomáticas, especialmente en situaciones de emergencia como la pandemia de la COVID-19, subrayando los problemas sistémicos existentes en el seno de las organizaciones federales. Estas organizaciones sufren dificultades a la hora de poner en práctica los requisitos de los idiomas que les impiden prestar de forma efectiva sus servicios en las dos lenguas oficiales. El informe también da cuenta de que los servidores públicos federales no siempre se sienten cómodos a la hora de utilizar en su ámbito laboral la lengua oficial no predominante. El Comisionado también completó el primer ejercicio del Modelo de Madurez de Idiomas Oficiales (*Official Languages Maturity Model*), una herramienta de autoevaluación y planificación para instituciones federales que está siendo objeto de implementación con el apoyo del Comisionado. Trece instituciones federales han tomado parte en este ejercicio, y la práctica totalidad de ellas han desarrollado planes de progreso para integrar mejor las lenguas oficiales en sus procesos operativos y de toma de decisiones.

La Oficina del **Ombudsman de Ontario** (Canadá) siguió trabajando de forma remota y eficiente durante la pandemia de la COVID-19, gestionando más de 25 000 quejas. El Ombudsman Dubé publicó un informe de investigación sobre el cierre de dos centros de detención juvenil cuyo impacto sobre los jóvenes indígenas de esas regiones había sido desproporcionado. El Gobierno se comprometió a llevar a la práctica el total de las 16 recomendaciones, incluyendo la mejora en la transparencia de la planificación e implementación de tales cierres en el futuro. Se espera que durante este año se completen tanto la investigación sobre la supervisión gubernamental de los centros asistenciales de larga estancia durante la pandemia de la COVID-19, como la investigación sobre los retrasos en las audiencias y resoluciones del Consejo de Propietarios y Arrendatarios. La oficina también se enfrentó a un número récord de quejas sobre las reuniones municipales a puerta cerrada, elevando recomendaciones tendentes a mejorar la accesibilidad en las reuniones, tanto presenciales como virtuales. La Comisionado para los

Servicios de Lengua Francesa, Kelly Burke, publicó su segundo Informe Anual, analizando las 351 quejas gestionadas por la Unidad de Servicios en Lengua Francesa y presentando una nueva herramienta para medir la eficiencia de los servicios en francés. También publicó su primer informe de investigación analizando la forma en la que la Universidad Laurentian y dos ministerios ignoraron sus obligaciones de proteger los programas en lengua francesa frente a los recortes durante el proceso de reestructuración financiera de la universidad.

En 2021/2022, el **Ombudsman de Quebec** (Canadá) gestionó más de 20 400 solicitudes de servicios, y publicó tres informes de investigación. El primero de ellos analizó los mecanismos de acceso al alojamiento para las personas de edad avanzada, y los muchos obstáculos a los que se enfrentan a la hora de encontrar un recurso residencial público adecuado. Asimismo, publicó su informe final sobre la gestión durante la primera ola de la pandemia de la COVID-19 en los centros asistenciales de larga estancia. Basándose en el testimonio de autoridades y expertos, el documento destaca las principales deficiencias que provocaron múltiples brotes, las interrupciones en los cuidados y los numerosos fallecimientos acaecidos en estos entornos residenciales. Por último, publicó un informe sobre las deficiencias del sistema de ayuda financiera a los estudiantes públicos, en el que, entre otras cosas, se pone de manifiesto la escasa información que se ofrece a los estudiantes. Debe hacerse constar que la Ombudsman, Marie Rinfret, fue elegida Presidenta de la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF). El 27 de marzo de 2022, Marc-André Dowd la sucedió en el cargo de Ombudsman y Presidente de la AOMF.

Durante 2021, el **Ombudsman de Saskatchewan** (Canadá) recibió 3811 quejas, de las cuales un total de 2815 entraban dentro de su jurisdicción, mientras que un total de 431 guardaban relación con la pandemia de la COVID-19. Aunque el número de quejas de algunos tipos disminuyó en 2020, durante el primer año de la pandemia, en 2021 las cifras totales volvieron a situarse en los niveles anteriores. Los centros asistenciales de larga estancia son uno de los temas importantes, habiéndose completado tres investigaciones en este ámbito, incluyendo Cuidados Asistenciales en Crisis y una investigación sobre la respuesta al brote de COVID-19 en el hogar de cuidados especiales Extendicare Parkside. Además, la oficina recibió 24 consultas y 6 revelaciones de presunto mal comportamiento o represalias a quejas al amparo de la Ley de Revelaciones de Interés Público. El Ombudsman McFayden se jubiló en el mes de mayo de 2022. Sharon H. Pratchler se convirtió en la nueva Ombudsman de Saskatchewan y, en consecuencia, en Comisionada para Revelaciones de Interés Público.

En agosto de 2021, la Oficina del **Ombudsman de Toronto** (Canadá) dio la bienvenida a su nuevo Ombudsman, Kwame Addo. El último año, la oficina gestionó más de 2800 quejas, más del 90% de las cuales fueron resueltas en 30 días, y emitió tres informes públicos. Entre ellos, un informe sobre la comunicación y el cumplimiento de las normas COVID-19 de la ciudad de Toronto en los parques de la ciudad, que concluyó la existencia de importantes inequidades

en la forma en que el municipio informó sobre las normas de uso de los parques municipales, en la formación recibida por los funcionarios legalmente encargados del cumplimiento de la ley para hacer cumplir esas normas, y en cómo la ciudad trasladó las opciones disponibles en los casos de controversias sobre entradas o tickets. El Ombudsman de Toronto continuó también con su compromiso de alcance e implicación, aumentando sus actividades de educación pública en un 47% con respecto a las del año anterior.

La Oficina del **Ombudsman de Veteranos** (Canadá) continúa ofreciendo recomendaciones de investigación y desarrollo tendentes a asegurar que tanto los veteranos como sus familias reciben un trato justo. La oficina publicó tres investigaciones sistémicas. La oficina investigó una queja en la que veteranos fueron expulsados de un programa de apoyo a colegas de la *Veterans Affairs Canada* (VAC) tras descubrirse que habían tenido experiencias sexuales traumáticas en el entorno militar (*Military Sexual Trauma*). El Ombudsman recomendó al VAC la puesta en marcha de un programa financiado de apoyo a colegas. La oficina investigó también la ayuda denominada Importe Mensual Complementario, y recomendó al VAC la corrección de las desigualdades financieras derivadas de la distinta expectativa vital entre hombres y mujeres. La investigación más reciente de la oficina concluyó la existencia de prejuicios de género en los procesos de toma de decisiones del VAC en las reclamaciones relacionadas con la disfunción sexual vinculada a condiciones psiquiátricas, así como de graves limitaciones en la disponibilidad de datos precisos de clientes. La oficina se complació también en publicar «Mujeres Veteranas de las Fuerzas Armadas de Canadá y de la Real Policía Montada de Canadá: un estudio bibliográfico» (*Women Veterans of the Canadian Armed Forces and Royal Canadian Mounted Police: a scoping literature review*), el primer estudio de ese tipo sobre las mujeres veteranas de Canadá.

El **Ombudsman de los Contribuyentes** de Canadá, François Boileau, inició, a petición del Ministerio de Rentas Nacionales, un análisis de las inquietudes manifestadas por algunas organizaciones benéficas musulmanas. El estudio se centró en cuestiones relacionadas con la selección de archivos de auditoría, con la calidad de los servicios ofrecidos y con los esfuerzos desplegados por la Agencia Tributaria de Canadá (*Canada Revenue Agency, CRA*) para sensibilizar a su personal sobre prejuicios inconscientes. El Ombudsman también solicitó a la CRA una mejora en la información que ofrece a los canadienses que se enfrentan a violencia en el ámbito doméstico. La Ombudsman Boileau recomendó a la CRA la creación de una página web informando sobre lo que se necesita y lo que se debe hacer cuando se les solicitan detalles o documentación que pueda ponerles en riesgo. Como resultado, los canadienses en situaciones abusivas o que sobrevivan a situaciones de abusos pueden dirigirse a la página web, que contiene información fácilmente accesible sobre cómo conseguir ayudas y créditos, o sobre cómo solicitar ayudas.

El **Ombudsman Hydro One** (Canadá) celebró en 2021 su quinto aniversario, guiado como siempre por los principios de igualdad y responsabilidad en la administración de los servicios que presta el Hydro One. La Oficina gestionó 662 casos en 2021, lo que supuso un ligero descenso en comparación con 2020. De las anteriores quejas, el 98,6% se cerraron en el plazo de 30 días hábiles; el 100% de las recomendaciones del Ombudsman fueron aceptadas por el Hydro One. Las principales cuestiones elevadas ante la Oficina por parte de los consumidores guardaron relación con los retrasos en la programación y terminación de los trabajos, así como con los retos derivados de la calidad de la potencia y las interrupciones del servicio.

La recuperación de la pandemia de la COVID-19 ha seguido siendo un desafío para los ciudadanos de Dayton y las instituciones que les prestan servicios. Los retrasos prolongados en las respuestas de las agencias gubernamentales se han convertido en la norma, y la mayor parte de los trabajadores no han vuelto a sus oficinas a tiempo completo. Diane Welborn, **Ombudsman del Condado de Dayton y Montgomery** (EE.UU.), y su personal, investigaron 315 casos y ofrecieron una rápida solución para otros 887. La oficina se vio amenazada en 2021, cuando tuvo conocimiento de que la ciudad de Dayton no iba a seguir financiándola. Veinte prominentes y respetables ciudadanos presentaron un convincente testimonio ante la comisión municipal en apoyo de la continuidad de la financiación, que fue parcialmente restablecida, lo que deja a la oficina ante un importante reto. La lucha para mantener la financiación elevó de forma significativa el perfil de la Ombudsman, y sensibilizó al público en general con el trabajo de la oficina. La Ombudsman y su equipo continuaron con la producción de una serie en la televisión local, una columna semanal en el periódico regional, y una actualización digital semanal distribuida a cientos de funcionarios públicos en el sudoeste de Ohio.

La Oficina del **Ombudsman del Empleado de la ciudad de Seattle** (EE.UU.) siguió colaborando con el personal de la ciudad de Seattle para ayudar a resolver las controversias surgidas en un año agitado, que incluyen el retorno a las oficinas físicas, la puesta en marcha de un nuevo mandato municipal de vacunación, y un nuevo entendimiento de las necesidades de las personas de Seattle, en constante cambio. Las tres principales tendencias sistémicas del Ombudsman siguen siendo las mismas que en el ejercicio anterior, con un 34% de los casos relacionados directamente con cuestiones de discriminación, un 25% con la falta de claridad de las políticas y un 20% con la falta de consistencia en la puesta en marcha de políticas, incluyendo procesos disciplinarios.

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