Ombudsman
ONTARIO

ONTARIO'S WATCHDOG • CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

OEMC

All you need to know if the Ombudsman calls

Tout ce qu'il faut savoir si l'Ombudsman appelle

Paul Dubé, Ontario Ombudsman

Ontario East Municipal Conference
Kingston
September 14, 2016 | le 14 septembre 2016

Ontario
Quebec
Pembroke
NIPISSING
RENFREW
PRESCOTT &
RUSSELL
Ottawa
Cornwall
STORMONT DUNDAS
& GLENGARRY
HALIBURTON
LANARK
Smiths Falls
Prescott
PETERBOROUGH
HASTINGS
FRONTENAC
LEEDS &
GRENVILLE
Brockville
KAWARTHA
LAKES
Peterborough
LENNOX
AND
ADDINGTON
Gananoque
Kingston
Quinte West
Belleville
New York State
NORTHUMBERLAND
PRINCE
EDWARD
Toronto
Lake Ontario

Communities & partnerships

Communautés & partenariats

Improving governance in **444** municipalities

Améliorer la gouvernance dans **444** municipalités

What is an Ombudsman?

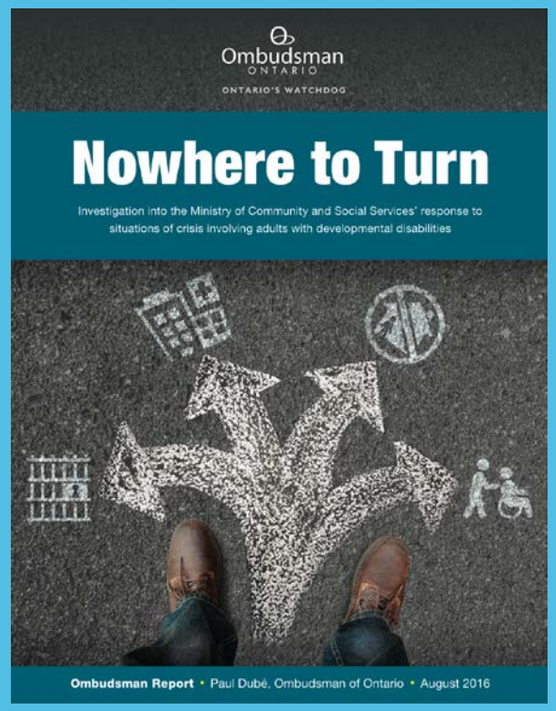
Qu'est-ce qu'un ombudsman?

We strive to solve complaints informally.

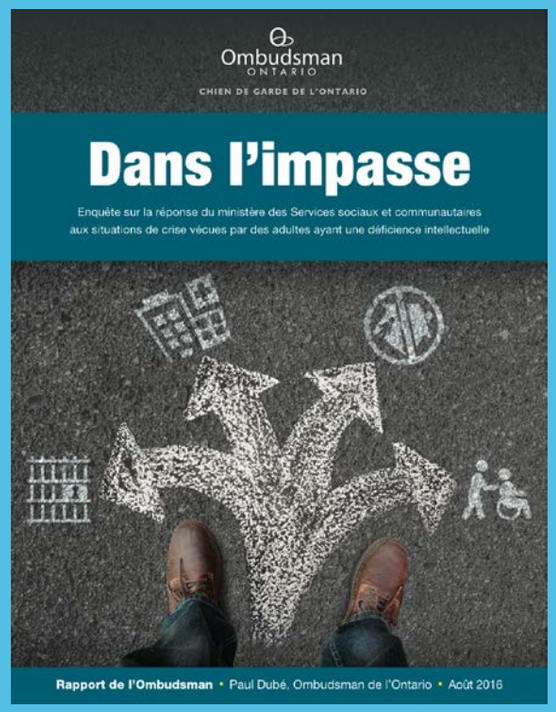
Nous nous efforçons de résoudre les plaintes de façon informelle.

SIGNAL PROBLEMS

PROBLÈMES DE SIGNALISATION



60 recommendations accepted by the Ministry of Community and Social Services



60 recommandations acceptées par le Ministère des Services sociaux et communautaires

We look for a “win-win-win.”

Nous cherchons une solution “gagnant-gagnant-gagnant.”

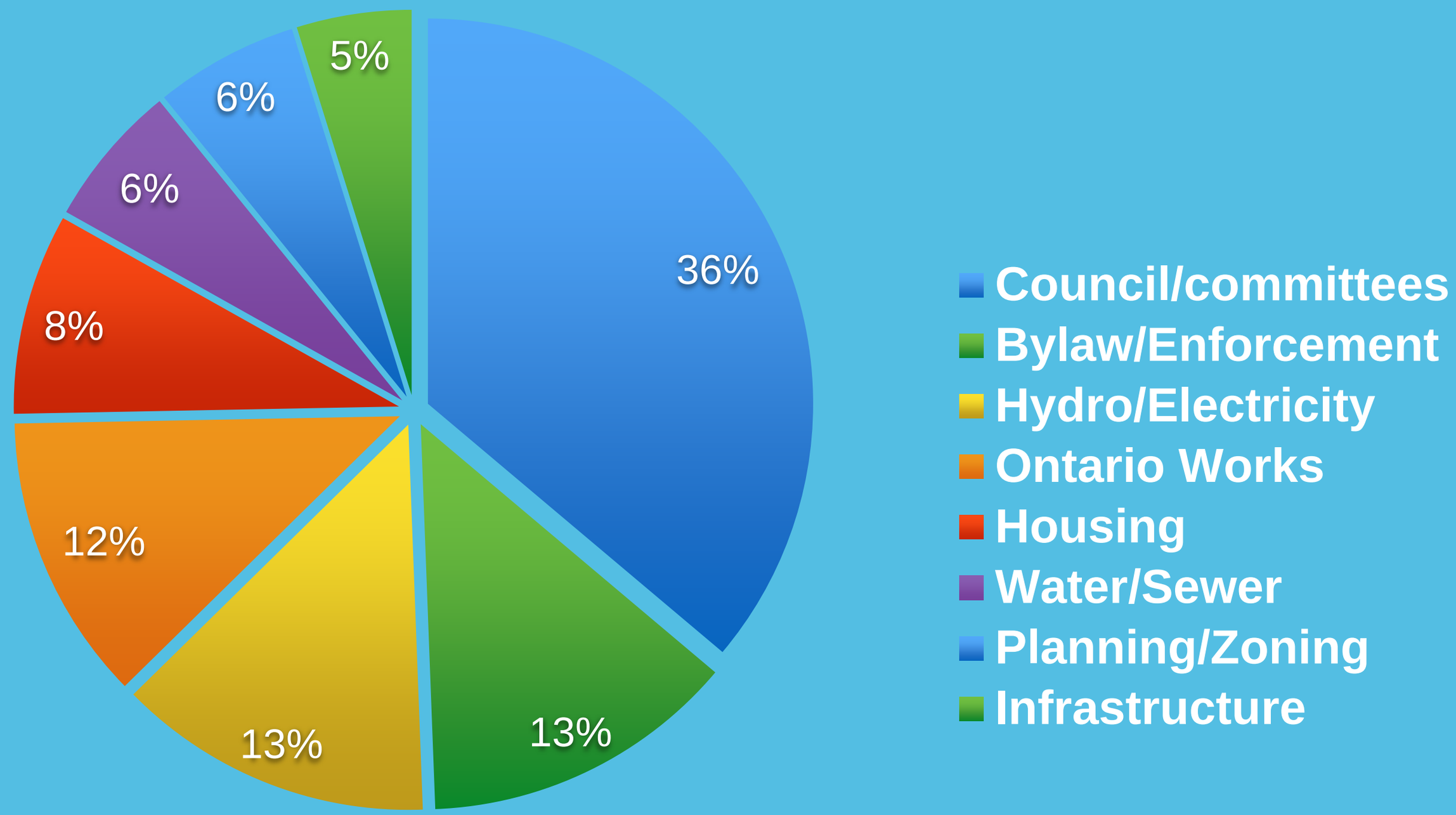
Since January 1, 2016, we've had more than 2,200 municipal complaints.

80% have been closed.

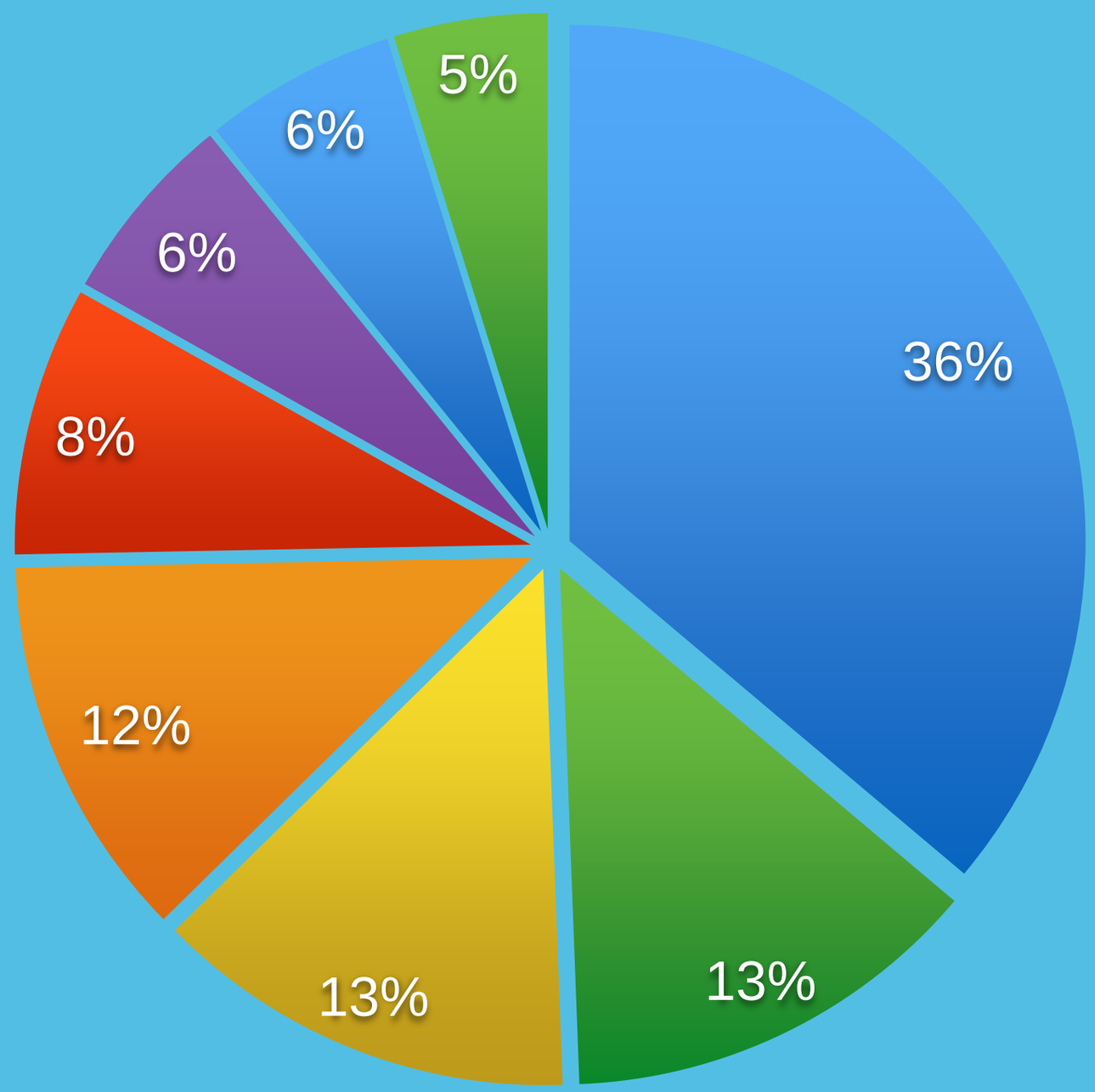
Depuis le 1er janvier 2016, nous avons reçu plus de 2 200 plaintes municipales.

80% des cas ont été fermés.

Municipal complaints by category



Plaintes municipales par catégorie



- Conseil / comités
- Règlement / application
- Hydro / Électricité
- Ontario au travail
- Logement
- Eau / Égout
- Planification / Zonage
- Infrastructure

Local issues are best resolved locally.

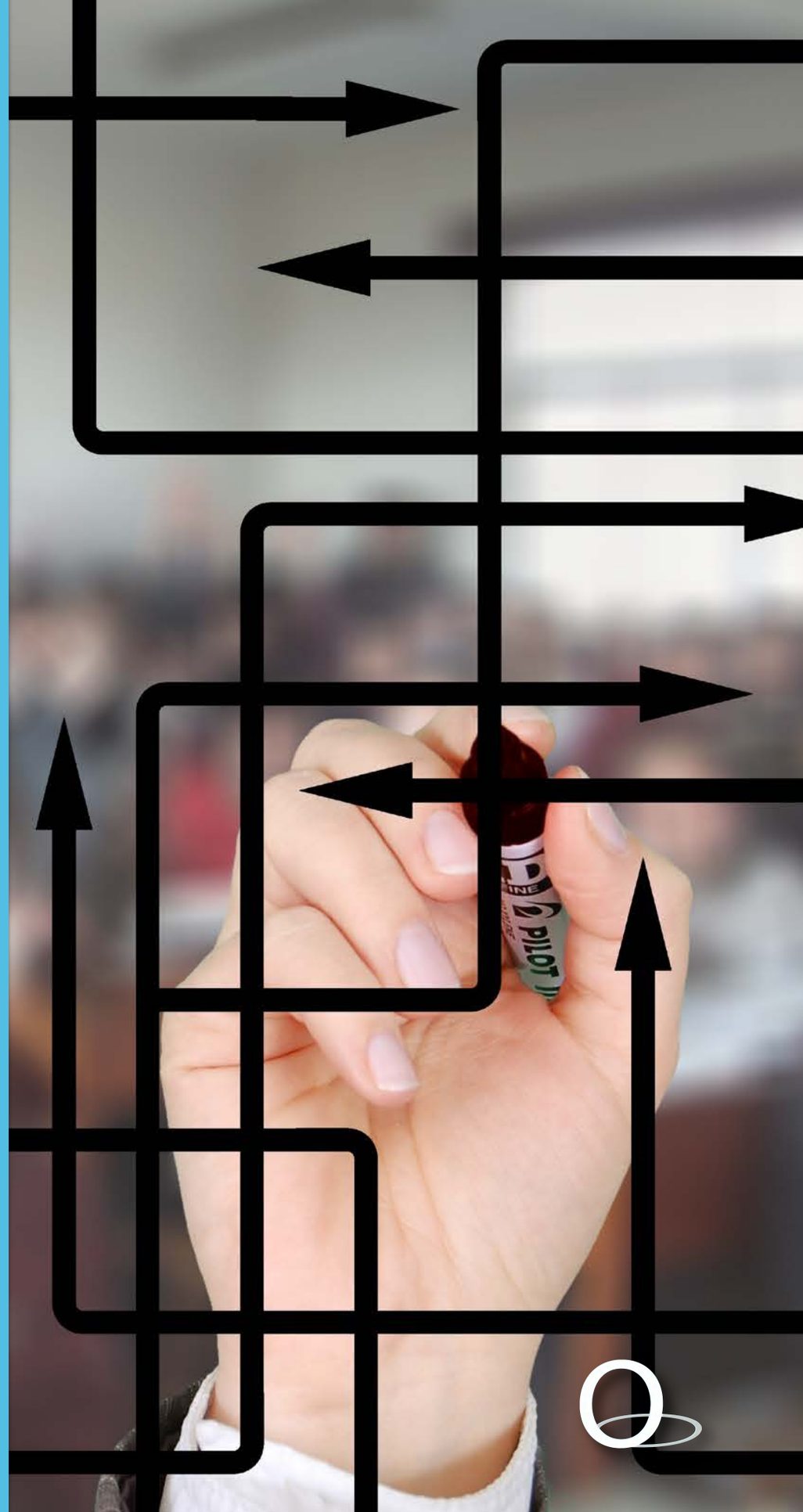
Les problèmes locaux sont mieux résolus localement.

Our motto is "no surprises."

We'll work with you to explain our process, and keep you apprised of each step.

Notre devise, c'est : « Pas de surprise. »

Nous travaillons avec vous pour expliquer notre procédure et nous vous tiendrons informés de chaque étape.



We track issues, watch for systemic problems, and recommend ways to improve processes so they are more efficient and fair.

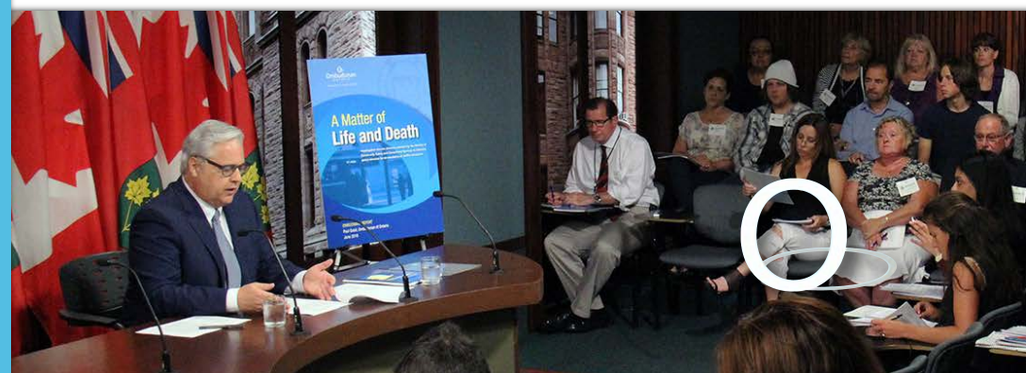
Nous suivons des enjeux, cherchons pour des problèmes systémiques et recommandons des solutions pour rendre les procédures plus efficaces et justes.

CANADA'S
PUBLIC POLICY
FORUM
DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA
The expanded mandate of the Ontario Ombudsman
JUNE 2016

CANADA'S
PUBLIC POLICY
FORUM
DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA
Élargissement du mandat de l'Ombudsman de l'Ontario
JUIN 2016

- Webinars
- YouTube videos
- Brochures and pamphlets
- Outreach events across the province
- Meeting stakeholders

- Webinaires
- Vidéos YouTube
- Brochures et dépliants
- Évènements de sensibilisation dans la province
- Rencontres avec les intervenants



Ontario Ombudsman @Ont_Ombudsman Following

It's been a productive & engaging few days meeting municipal stakeholders at #AMOCONF16. Thanks @AMOPolicy for a great conference. (PD) 1/3

Ontario Ombudsman @Ont_Ombudsman Following

I plan to attend more @AMOpolicy conferences in future and stay informed of issues faced by municipalities. (PD) 3/3 #AMOCONF16

La conférence de l'Association des municipalités de l'Ontario était très productive et engageante.

C'était un plaisir de rencontrer plusieurs intervenants municipaux, et je planifie assister à la conférence annuelle dans les années à venir afin de rester informer des enjeux auxquels font face les municipalités.

Ombudsman
ONTARIO

www.ombudsman.on.ca

facebook.com/OntarioOmbudsman

twitter.com/Ont_Ombudsman

youtube.com/OntarioOmbudsman