



Position Description

Position Title:	Ombudsman of Ontario
Primary Service:	Office of the Ombudsman
Reports To:	The Legislative Assembly of Ontario
Affiliation:	Excluded Staff
Status:	Independent Officer of the Legislative Assembly
Direct Reports: Commissioner	Deputy Ombudsman; French Language Services

1. Position Summary

The Parliamentary Ombudsman is a cornerstone democratic institution in jurisdictions founded on the rule of law. The Ontario Ombudsman is an independent, impartial Officer of the Legislative Assembly and not part of government. Established to ensure that all people have access to fair, accountable, and transparent public administration, the Ombudsman serves as a vital check within Ontario's constitutional framework.

Pursuant to the Ombudsman Act, the Ombudsman leads the review and investigation of administrative decisions, actions, omissions, and procedures of public-sector bodies, including provincial ministries, agencies, boards, commissions, municipalities, tribunals, school boards, and universities. The Ombudsman reports exclusively to the Legislative Assembly and operates completely independently of direction or influence, either from government or interest groups.

The Ombudsman oversees a complex, purpose-driven, multidisciplinary organization, providing vision and strategic direction. The Ombudsman is responsible for ensuring effective complaint resolution, impactful investigations, accurate public reporting, and effective organizational stewardship in furtherance of the Ombudsman's legislative mandate and in conformity with the internationally recognized principles governing the Ombudsman institution.

2. Duties & Responsibilities

- **Preserving independence:** Embody unquestioned integrity, independence, and sound judgment, with a proven ability to act impartially even when confronted with pressure from powerful or competing interests. Having not held partisan political office or advocacy roles that could compromise, or appear to compromise neutrality, ensure that the Ombudsman’s legitimacy is preserved based on impartiality, objectivity, and complete independence from interest groups as well as government.
- **Conform with internationally accepted principles:** Respect the Ombudsman’s constitutional and democratic role and adhere to the internationally recognized standards that underpin it—particularly the *Venice Principles* and the *UN General Assembly Resolution on the Role of Ombudsman and Mediators*. Promote the Ombudsman’s essential function as an accessible mechanism for individuals and communities to seek redress, strengthen public trust, and reinforce the rule of law.
- **Oversight of Administrative Fairness and Investigative Mandate:** Provide independent oversight of public-sector administrative decisions and actions through the review and investigation of complaints and systemic issues. Exercise statutory authority to access documents, summon witnesses, examine records, and initiate investigations proactively where matters of public interest or systemic concern arise. Ensure that investigations are conducted with rigor, impartiality, and adherence to the principles of natural justice and administrative law.
- **Findings, Recommendations, and Public Reporting:** Issue clear, evidence-based findings and recommendations designed to improve administrative fairness, service quality, transparency, respect for rights, and adherence to the rule of law. Prepare annual and special reports to the Legislative Assembly that articulate systemic issues, organizational responses, investigative conclusions, and progress on the implementation of recommendations. Communicate investigative outcomes in a manner that promotes accountability and public confidence in Ontario’s administrative systems.
- **Legislative and Public Engagement:** Serve as the principal liaison between the Office and the Legislative Assembly, including Members of Provincial Parliament and legislative committees. Provide submissions, testimony, briefings, and expert advice on matters involving administrative fairness and fundamental rights. Engage with municipalities,



school boards, universities, and other public-sector institutions to promote best practices in public services and administrative decision-making while maintaining full independence from government influence.

- **Organizational Leadership and Strategic Direction:** Provide strategic and operational leadership through the Deputy Ombudsman and Executive Management Team (EMT) to all divisions within the Office, including Investigations, Early Resolutions, Legal Services, Communications, People and Culture, as well as Finance and Information Technology. Ensure modern, rigorous, and evidence-based investigative practices. Oversee strategic organizational planning, resource allocation, operational performance, and strategic initiatives that support the Office's mandate. Lead the Office within a unionized environment, ensuring respectful labour relations and adherence to organizational values of fairness, professionalism, and service excellence. Foster a strong single unified work culture across the organization's diverse operational units.
- **Governance, Policy Compliance, and Financial Stewardship:** Ensure the Office complies with statutory obligations, legislative standards, and administrative policies established by the Legislative Assembly and the Board of Internal Economy. Provide oversight of financial operations, risk management, and internal controls to support the integrity and effectiveness of the Office's operations. Uphold strict confidentiality standards and safeguards as mandated by the *Ombudsman Act* and protect the confidentiality of complainants and sensitive information acquired during investigations.
- **Corporate Responsibilities:** As chief executive officer, oversee operationalization of the Strategic Plan, sustained implementation of the Performance Optimization program, labour relations and collective bargaining, enhancements to IT infrastructure and cyber security, negotiation of leases, procurement, preparation and presentation of yearly budget estimates, recruitment and retention initiatives, litigation and engagement of external counsel, the annual audit process, and related activities.
- **Public Accountability and Independence:** Maintain the independence of the Office from political influence, external pressures, and interference in investigative judgments. Preserve the trust of the public, the Legislature, and stakeholders through transparent, principled decision-making and conduct consistent with the responsibilities of an Officer of the Legislature.
- **Public Engagement & Accessibility:** Promote awareness of the Ombudsman's role, mandate, and complaint mechanisms. Build constructive relationships with community groups, including Indigenous communities, newcomers, youth, seniors, and



marginalized populations. Ensure services are accessible, culturally sensitive, linguistically appropriate, and responsive to diverse needs.

- **Reconciliation:** Lead outreach and engagement with Indigenous peoples and communities. Ensure the evolution and implementation of the *Indigenous Services Plan*.
- **Inter-Institutional and International Collaboration:** Maintain productive working relationships with the public service, municipalities, public agencies, and sector leaders. Participate in national and international ombudsman networks to advance best practices and uphold the Venice Principles and UN standards.

3. Position Qualifications

Education: A university degree in a recognized Social Science (Political Science, Public Administration, Law, or a related field). Legal training is a strong asset for this role and will be taken into consideration during the selection process.

Experience: A values driven and politically astute executive with a proven record of shaping policy, navigating government environments, and building trust across diverse interest holder groups. Extensive senior-level experience in administrative law, public-sector governance, regulatory oversight, investigations, or related discipline. Demonstrated ability to lead large and complex organizations, manage sensitive and high-profile matters, and oversee sophisticated investigative or quasi-judicial functions.

Language: Proficiency in English and French is required.

Skills & Knowledge:

- **Expertise in Administrative Law and Public-Sector Accountability:** Experience and knowledge of the various levels of government and/or legislative regulatory bodies, especially as it relates to decision-making, operations, and service delivery. Deep understanding of procedural fairness, natural justice, public administration, fundamental rights and the legislative frameworks governing Ontario's public sector. Exceptional ability to assess administrative conduct and to develop well-reasoned findings and recommendations that support systemic improvement and public trust.
- **Communication, Judgment, and Public Engagement Skills:** Exceptional written and verbal communication abilities, including the capacity to articulate complex findings clearly to legislative committees, senior public officials, and the public. Demonstrated



sound judgment, impartiality, integrity, and discretion in navigating politically sensitive or contentious matters.

- **Leadership and Organizational Management Skills:** Proven ability to provide executive leadership to multidisciplinary teams, foster a culture of fairness and professionalism, and manage operations within a unionized environment. Demonstrated strengths in strategic planning, operational oversight, and organizational governance.
- **Independence, Integrity, and Confidentiality:** Commitment to maintaining the independence required of an Officer of the Legislature. Ability to safeguard confidential information, uphold the highest ethical standards, and preserve the integrity of investigative processes. Having not held partisan political office or advocacy roles that could compromise, or appear to compromise, neutrality, a deep understanding that the Ombudsman’s legitimacy depends on impartiality, objectivity, and complete independence from interest groups as well as government.
- **Assets:** experience in legislative, parliamentary, or quasi-judicial environments.



Description de poste

Titre du poste :	Ombudsman de l'Ontario
Service principal :	Bureau de l'Ombudsman
Relève de :	Assemblée législative de l'Ontario
Affiliation :	Personnel exclu
Statut :	Agent indépendant de l'Assemblée législative
Subalternes directs :	Ombudsman adjoint, Commissaire aux services en français

1. Résumé du poste

L'ombudsman parlementaire constitue une institution démocratique fondamentale dans les juridictions fondées sur la primauté du droit. L'ombudsman de l'Ontario est un agent indépendant et impartial de l'Assemblée législative et ne fait pas partie du gouvernement. Institué afin de garantir que toute personne ait accès à une administration publique équitable, responsable et transparente, l'ombudsman constitue un mécanisme de contrôle essentiel au sein du cadre constitutionnel de l'Ontario.

Conformément à la Loi sur l'ombudsman, l'ombudsman dirige l'examen et l'enquête des décisions administratives, des actions, des omissions et des procédures des organismes du secteur public, y compris les ministères provinciaux, les agences, les conseils, les commissions, les municipalités, les tribunaux, les conseils scolaires et les universités. L'ombudsman rend compte exclusivement à l'Assemblée législative et exerce ses fonctions en toute indépendance, sans direction ni influence du gouvernement ou de groupes d'intérêt.

L'ombudsman supervise une organisation complexe, axée sur un objectif précis et multidisciplinaire, en lui fournissant une vision et une orientation stratégique.

L'ombudsman est responsable d'assurer un traitement efficace des plaintes, la réalisation d'enquêtes ayant un impact significatif, la production de rapports publics rigoureux et une gestion organisationnelle efficace, en appui au mandat législatif de l'ombudsman et



conformément aux principes reconnus à l'échelle internationale qui régissent l'institution de l'ombudsman.

2. Fonctions et responsabilités

Préserver l'indépendance :

Incarner une intégrité, une indépendance et un jugement irréprochables, avec une capacité démontrée d'agir de manière impartiale même en présence de pressions exercées par des intérêts puissants ou concurrents. N'ayant pas occupé de fonctions politiques partisanes ni de rôles de défense susceptibles de compromettre, ou de donner l'apparence de compromettre, la neutralité, veiller à préserver la légitimité de l'ombudsman fondée sur l'impartialité, l'objectivité et une indépendance complète à l'égard des groupes d'intérêt et du gouvernement.

Se conformer aux principes reconnus à l'échelle internationale :

Respecter le rôle constitutionnel et démocratique de l'ombudsman et adhérer aux normes reconnues à l'échelle internationale qui l'étaient, notamment les Principes de Venise et la résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies sur le rôle des ombudsmans et des médiateurs. Promouvoir la fonction essentielle de l'ombudsman en tant que mécanisme accessible permettant aux personnes et aux collectivités de demander réparation, de renforcer la confiance du public et de consolider la primauté du droit.

Surveillance de l'équité administrative et du mandat d'enquête :

Assurer une surveillance indépendante des décisions et des actes administratifs du secteur public par l'examen et l'enquête des plaintes et des enjeux systémiques. Exercer les pouvoirs conférés par la loi pour accéder aux documents, assigner des témoins, examiner les dossiers et entreprendre des enquêtes de manière proactive lorsque des questions d'intérêt public ou des préoccupations systémiques se présentent. Veiller à ce que les enquêtes soient menées avec rigueur, impartialité et dans le respect des principes de justice naturelle et du droit administratif.

Constatations, recommandations et rapports publics :

Émettre des conclusions et des recommandations claires et fondées sur des preuves visant à améliorer l'équité administrative, la qualité des services, la transparence, le respect des droits et le respect d'état de droit. Préparer des rapports annuels et spéciaux à l'intention de



l'Assemblée législative qui présentent les enjeux systémiques, les réponses organisationnelles, les conclusions d'enquête et les progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations. Communiquer les résultats des enquêtes de manière à favoriser la responsabilité publique et la confiance du public à l'égard des systèmes administratifs de l'Ontario.

Engagement législatif et public

Agir à titre d'interlocuteur principal entre le Bureau et l'Assemblée législative, y compris les députés provinciaux et les comités parlementaires. Fournir des mémoires, des témoignages, des séances d'information et des conseils d'expert sur des questions liées à l'équité administrative et aux droits fondamentaux. Collaborer avec les municipalités, les conseils scolaires, les universités et d'autres institutions du secteur public afin de promouvoir les pratiques exemplaires en matière de services publics et de prise de décision administrative, tout en maintenant une indépendance complète à l'égard du gouvernement.

Leadership organisationnel et orientation stratégique :

Assurer un leadership stratégique et opérationnel, par l'entremise de l'ombudsman adjoint et de l'équipe de direction, à l'ensemble des divisions du Bureau, y compris les enquêtes, les règlements préventifs, les services juridiques, les communications, les talents et la culture, ainsi que les finances et les technologies de l'information. Veiller à la mise en œuvre de pratiques d'enquête modernes, rigoureuses et fondées sur des données probantes. Superviser la planification stratégique de l'organisation, l'allocation des ressources, le rendement opérationnel et les initiatives stratégiques appuyant le mandat du Bureau. Diriger l'organisation dans un environnement syndiqué en assurant des relations de travail respectueuses et conformes aux valeurs organisationnelles d'équité, de professionnalisme et d'excellence du service. Favoriser une culture organisationnelle unifiée au sein des diverses unités opérationnelles.

Gouvernance, conformité et gestion financière :

Veiller à ce que le Bureau respecte les obligations légales, les normes législatives et les politiques administratives établies par l'Assemblée législative et le Bureau de régie interne. Assurer la supervision des opérations financières, de la gestion des risques et des contrôles internes afin de soutenir l'intégrité et l'efficacité des activités du Bureau. Maintenir des normes strictes de confidentialité conformément à la Loi sur l'ombudsman et protéger la confidentialité des plaignants ainsi que des renseignements sensibles obtenus dans le cadre des enquêtes.

Responsabilités organisationnelles :

À titre de chef de la direction, superviser la mise en œuvre du plan stratégique, l'application continue du programme d'optimisation du rendement, les relations de travail et la négociation collective, les améliorations des infrastructures informatiques et de la cybersécurité, la négociation des baux, les activités d'approvisionnement, la préparation et la présentation des prévisions budgétaires annuelles, les initiatives de recrutement et de rétention, la gestion des litiges et le recours à des conseillers juridiques externes, le processus d'audit annuel ainsi que les activités connexes.

Responsabilité publique et indépendance :

Maintenir l'indépendance du Bureau à l'égard de toute influence politique, de toute pression externe et de toute ingérence dans les jugements d'enquête. Préserver la confiance du public, de l'Assemblée législative et des parties prenantes grâce à une prise de décision transparente, fondée sur des principes, et conforme aux responsabilités d'un agent de l'Assemblée législative.

Engagement public et accessibilité :

Promouvoir la connaissance du rôle, du mandat et des mécanismes de plainte de l'ombudsman. Établir des relations constructives avec des groupes communautaires, y compris les communautés autochtones, les nouveaux arrivants, les jeunes, les aînés et les populations marginalisées. Veiller à ce que les services soient accessibles, adaptés sur le plan culturel, appropriés sur le plan linguistique et sensibles à la diversité des besoins.

Réconciliation :

Diriger les activités de sensibilisation et de mobilisation auprès des peuples et des communautés autochtones. Assurer l'évolution et la mise en œuvre du Plan de services aux Autochtones.

Collaboration institutionnelle et internationale :

Maintenir des relations de travail productives avec la fonction publique, les municipalités, les organismes publics et les leaders du secteur. Participer aux réseaux nationaux et internationaux d'ombudsmans afin de promouvoir les pratiques exemplaires et de respecter les Principes de Venise ainsi que les normes des Nations Unies.

3. Qualifications du poste

Formation :

Diplôme universitaire dans une discipline reconnue des sciences sociales (science politique, administration publique, droit ou domaine connexe). Une formation juridique constitue un atout important et sera prise en compte dans le processus de sélection.

Expérience :

Dirigeant guidé par des valeurs et doté d'un sens politique avéré, ayant fait ses preuves dans l'élaboration de politiques, l'évolution au sein d'environnements gouvernementaux et l'établissement de relations de confiance avec des groupes d'intérêts diversifiés. Expérience étendue à un niveau supérieur en droit administratif, en gouvernance du secteur public, en surveillance réglementaire, en enquêtes ou dans un domaine connexe. Capacité démontrée de diriger des organisations de grande envergure et complexes, de gérer des dossiers sensibles et à haute visibilité et de superviser des fonctions d'enquête ou quasi judiciaires sophistiquées.

Langues :

Maîtrise du français et de l'anglais requise.

Compétences et connaissances :

- **Expertise en droit administratif et responsabilité publique :**

Expérience et connaissance des différents niveaux de gouvernement et/ou des organismes de réglementation établis par la loi, notamment en ce qui concerne la prise de décision, les opérations et la prestation de services. Compréhension approfondie de l'équité procédurale, de la justice naturelle, de l'administration publique, des droits fondamentaux et des cadres législatifs régissant le secteur public de l'Ontario. Capacité exceptionnelle d'évaluer la conduite administrative et d'élaborer des conclusions et des recommandations solides et bien fondées favorisant l'amélioration systémique et la confiance du public.

- **Communication, jugement et engagement public :**

Excellentes aptitudes en communication écrite et orale, y compris la capacité d'exposer clairement des conclusions complexes aux comités législatifs, aux hauts fonctionnaires et au public. Jugement sûr, impartialité, intégrité et discrétion démontrés dans la gestion de questions sensibles ou controversées sur le plan politique.

- **Leadership et gestion organisationnelle :**



Capacité démontrée d'exercer un leadership exécutif auprès d'équipes multidisciplinaires, de favoriser une culture d'équité et de professionnalisme et de gérer les opérations dans un environnement syndiqué. Forces reconnues en planification stratégique, en supervision opérationnelle et en gouvernance organisationnelle.

- **Indépendance, intégrité et confidentialité :**

Engagement à maintenir l'indépendance requise d'un agent de l'Assemblée législative. Capacité de protéger les renseignements confidentiels, de respecter les normes éthiques les plus élevées et de préserver l'intégrité des processus d'enquête. N'ayant pas occupé de fonctions politiques partisans ni de rôles de défense susceptibles de compromettre, ou de donner l'apparence de compromettre, la neutralité, compréhension approfondie du fait que la légitimité de l'ombudsman repose sur l'impartialité, l'objectivité et une indépendance totale à l'égard des groupes d'intérêt et du gouvernement.

- **Atouts :**

Expérience dans des environnements législatifs, parlementaires ou quasi judiciaires.