



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

Local governments and their obligations related to access to information and privacy rights

Presentation to the Union of Municipalities of New Brunswick

October 2, 2026

Les gouvernements locaux et leurs obligations envers les droits d'accès à l'information et la protection de la vie privée

Présentation à l'Union des municipalités du Nouveau-Brunswick

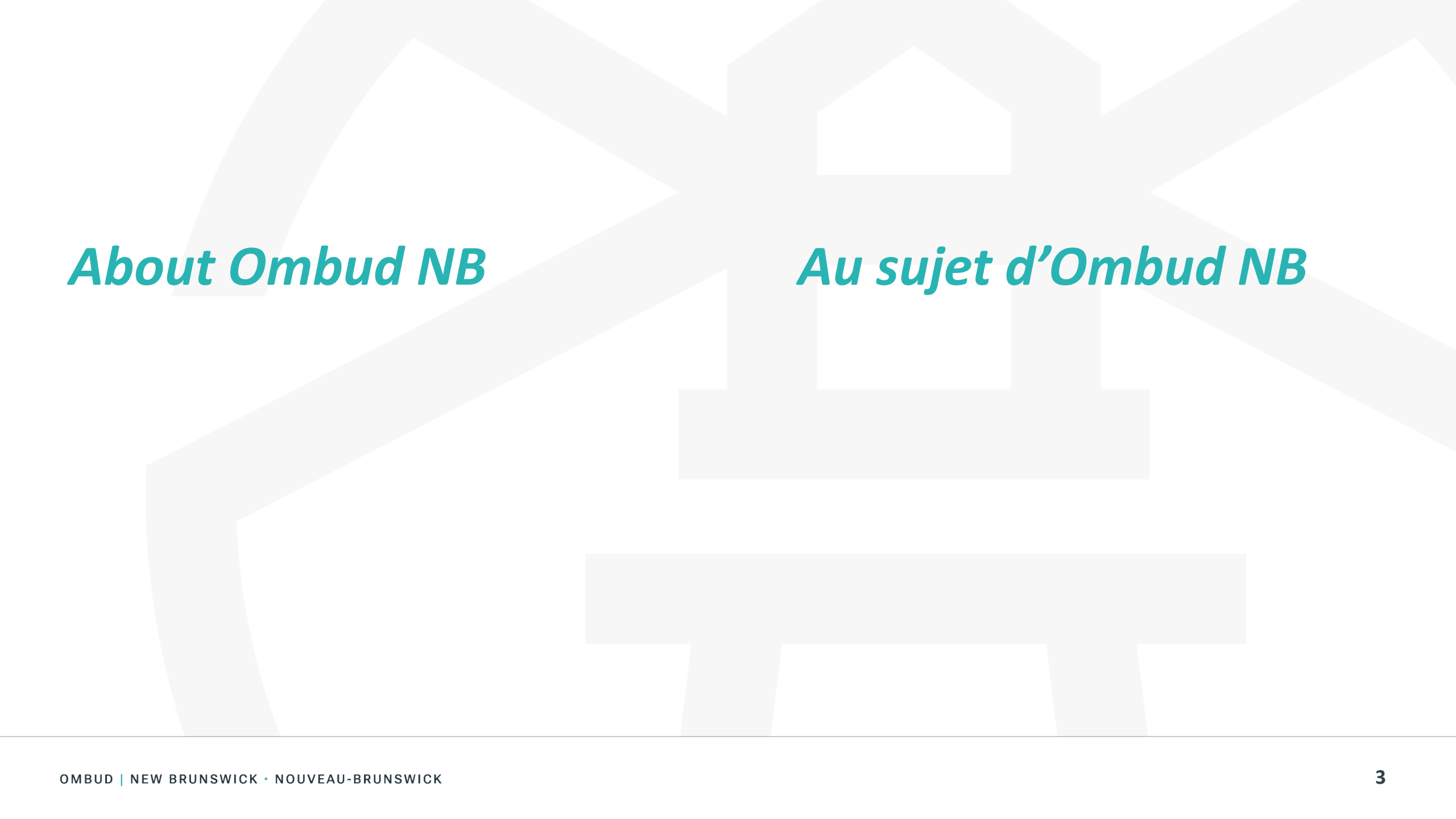
Le 2 octobre 2026

Table of contents

- About Ombud NB
- Statistics
- Right to information and protection of privacy
- Conclusion
- Questions?

Table des matières

- Au sujet d'Ombud NB
- Statistiques
- Le droit à l'information et la protection de la vie privée
- Conclusion
- Questions?



About Ombud NB

Au sujet d'Ombud NB

What is an ombud?

In New Brunswick, the Ombud is:

- An independent officer of the Legislative Assembly
- An impartial specialist in dispute resolution who:
 - receives complaints from the public involving public sector organizations or those that may hold personal health information
 - attempts to resolve complaints informally and as early as possible
 - conducts investigations
- Our services are free and confidential

Qu'est-ce qu'un ombud?

Au Nouveau-Brunswick, l'ombud :

- est un haut-fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative
- est un spécialiste impartial de la résolution des conflits qui :
 - reçoit les plaintes du public concernant des organismes du secteur public ou des organismes susceptibles de détenir des renseignements personnels sur la santé
 - tente résoudre les plaintes de manière informelle et le plus tôt possible
 - mène des enquêtes
- offre ses services gratuitement et en toute confidentialité

Our mandates

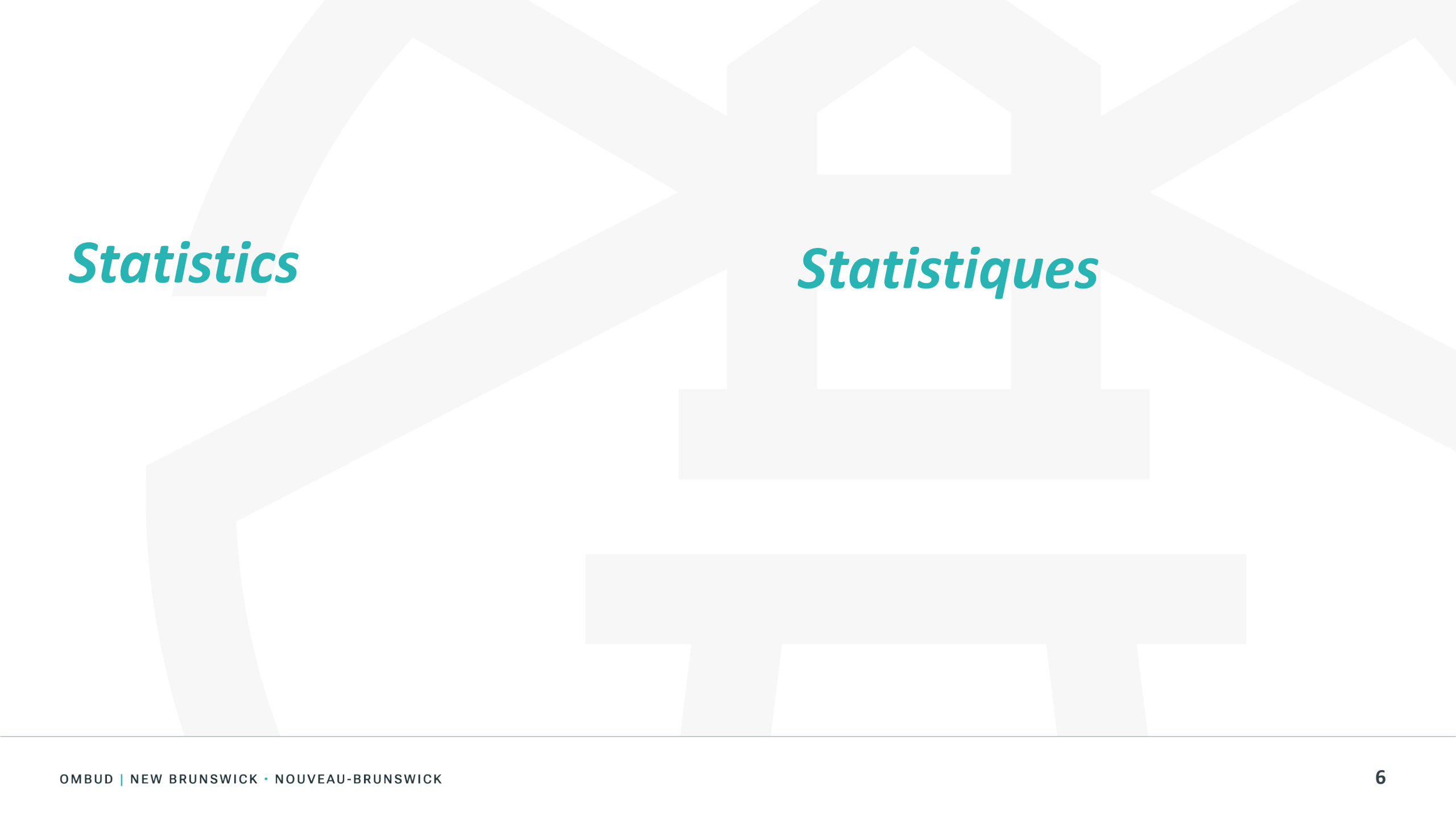
Ombud NB has a broad jurisdiction in four main areas under six different laws:

- Administrative Fairness (*Ombud Act*)
- Information and Privacy (*Right to Information and the Protection of Privacy Act, Personal Health Information Privacy and Access Act, Archives Act*)
- Wrongdoing (*Public Interest Disclosure Act* - also known as whistleblower legislation)
- Favouritism (*Civil Service Act*)

Nos mandats

Ombud NB détient une large compétence dans quatre domaines principaux en vertu de six lois différentes:

- Équité administrative (*Loi sur l'ombud*)
- Information et vie privée (*Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée, Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé, Loi sur les archives*)
- Actes répréhensibles (*Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* – également connue sous le nom de loi sur les lanceurs d'alertes)
- Favoritisme (*Loi sur la fonction publique*)

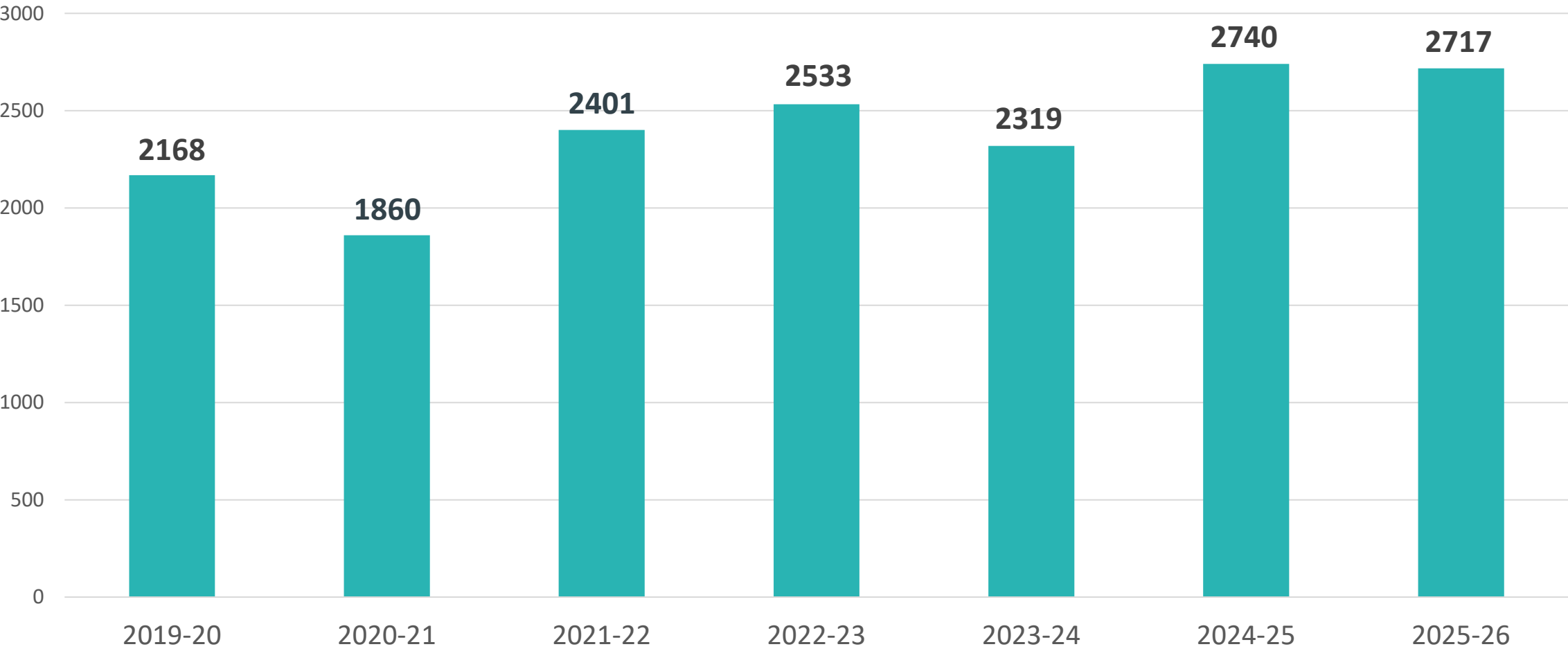


Statistics

Statistiques

Total number of files

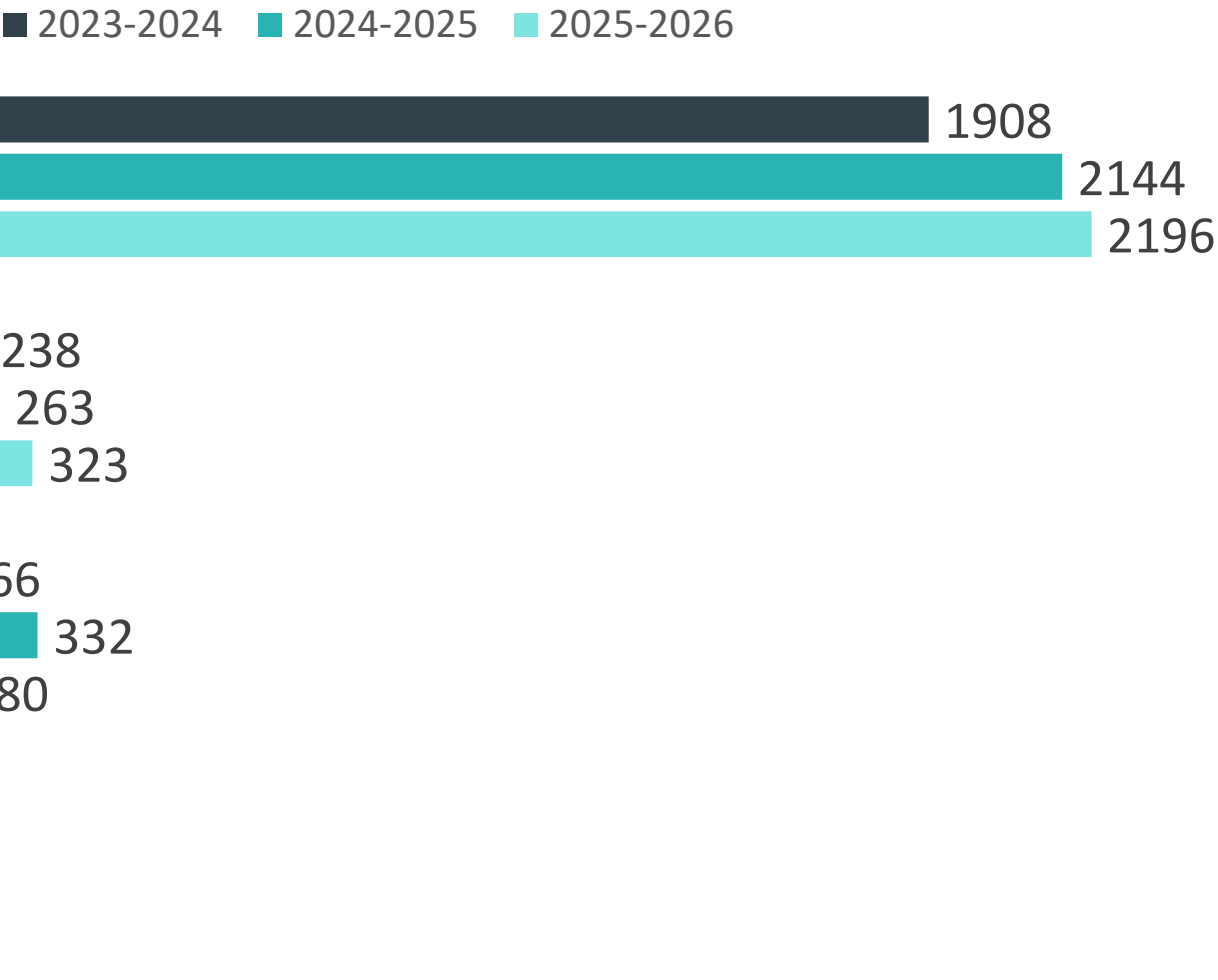
Nombre total de dossiers



Total number of files by legislation

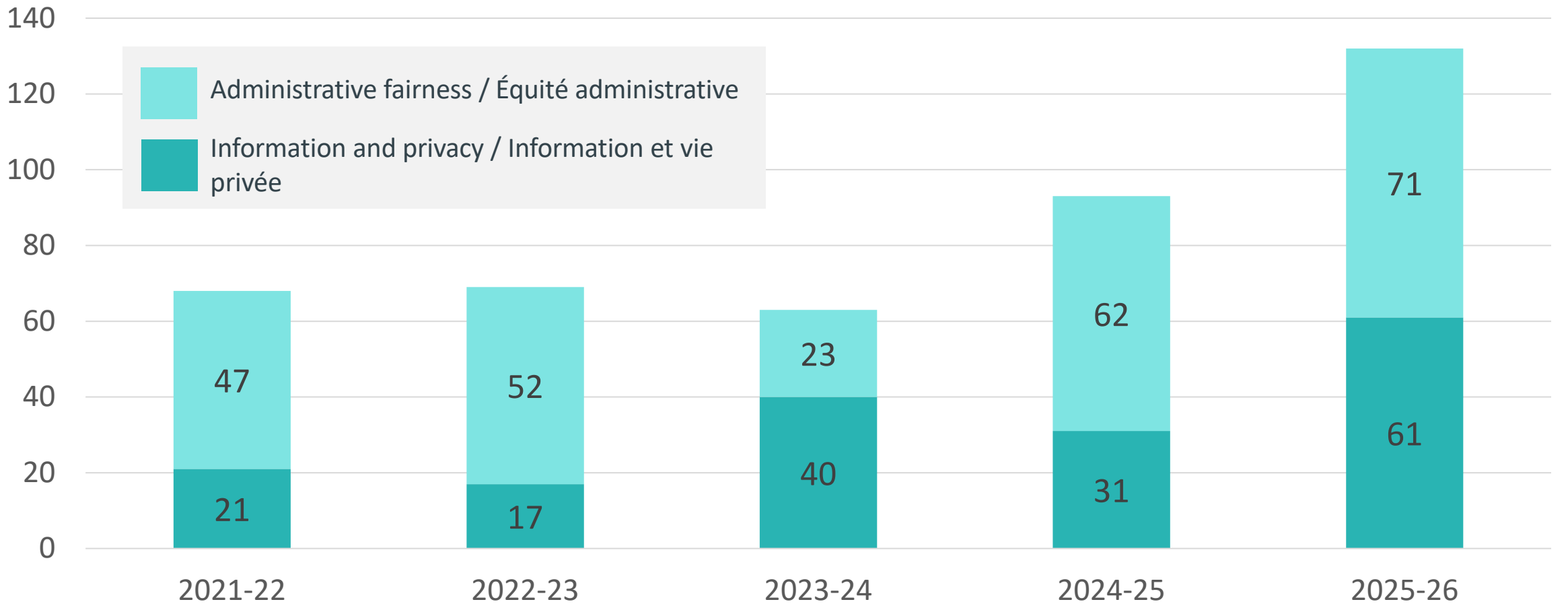


Nombre total de dossiers par loi



Total number of local government files by mandate

Nombre total de dossiers de gouvernements locaux par mandat





***Right to information and
protection of privacy***

***Le droit à l'information et la
protection de la vie privée***

Access and privacy rights

The *Right to Information and Protection of Privacy Act* (RTIPPA) exists to give people a right to:

- **Access to information:** everyone has a right to access records held by public organizations, subject to legislation
- **Privacy:** personal information must be collected, used and disclosed in accordance with the law

Droits à l'accès et à la vie privée

La *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* (LDIPVP) du Nouveau-Brunswick permet aux personnes :

- **d'avoir accès à l'information:** toute personne a le droit d'avoir accès aux documents détenus par les organismes publics sous réserve des lois
- **de protéger sa vie privée:** les renseignements personnels doivent être recueillis, utilisés et communiqués conformément à la loi

Interacting with our office

Our office may contact a local government:

- If we received a complaint on a response to a request for information or a breach of privacy

A local government may contact our office to:

- Request a time extension to respond to an access to information request
- Request permission to disregard an access to information request
- Report a privacy breach

Interactions avec notre bureau

Notre bureau peut communiquer avec un gouvernement local:

- Si nous avons reçu une plainte concernant la réponse à une demande d'accès à l'information ou une atteinte à la vie privée

Un gouvernement local peut communiquer avec notre bureau pour:

- Demander une prolongation du délai de réponse à une demande d'accès à l'information
- Demander l'autorisation de ne pas donner suite à une demande d'accès à l'information
- Signaler une atteinte à la vie privée

Our complaint resolution process

We believe everyone benefits from a complaint process that is genuinely geared to finding practical solutions to resolve the problems people have encountered.

Stages of this process may include:

- Initial assessment / Early resolution
- Informal resolution
- Investigations
- Recommendations
- Reports

Notre processus de résolution des plaintes

Nous croyons que chacun a tout à gagner d'une procédure de plainte véritablement axée sur la recherche de solutions concrètes pour résoudre les problèmes rencontrés.

Les stades de ce processus peuvent inclure :

- Évaluation initiale / Résolution rapide
- Résolution informelle
- Enquêtes
- Recommandations
- Rapports

Steps to expect

When dealing with a complaint, we:

- Notify the local government
- Forward a copy of the complaint
- Ask for all relevant information and documentation
 - Local governments have 10 business days to provide this information
- Review the file and attempt to resolve the issues informally
- If informal resolution is not possible, the Ombud will review the file and determine if an investigation is needed

Les étapes auxquelles s'attendre

Lorsqu'une plainte nous est adressée, nous :

- informons le gouvernement local
- transmettons une copie de la plainte
- demandons toutes les informations et tous les documents pertinents
 - les gouvernements locaux ont 10 jours ouvrables pour fournir ces informations
- examinons le dossier et tentons de résoudre les problèmes de façon informelle
- si une résolution informelle n'est pas possible, l'ombud examine le dossier et détermine si une enquête est nécessaire



Conclusion

Why complaints are important

Complaints are early warnings of systemic issues:

- communication breakdowns
 - many complaints don't originate just from the underlying event, but from how individuals feel they were treated, heard or informed
- process failures
- access barriers
- privacy risks

Pourquoi les plaintes sont importantes

Les plaintes sont des alertes précoces de questions systémiques:

- problèmes de communication
 - nombreuses plaintes ne découlent pas uniquement de l'événement lui-même, mais de la manière dont les personnes ont le sentiment d'avoir été traitées, entendues ou informées
- défaillances du processus
- obstacles à l'accès
- risques pour la vie privée

Best practices

- Explain timelines and what people can expect from your processes
- Communicate the reasons for your decisions to applicants
- Keep good records that clearly document processes and decisions
- Train all staff on their responsibilities related to access to information and to protect personal information

Pratiques exemplaires

- Expliquez les délais et ce à quoi les personnes peuvent s'attendre de vos processus
- Communiquez aux demandeurs les raisons qui motivent vos décisions
- Conservez des dossiers complets qui documentent clairement les processus et les décisions
- Formez l'ensemble du personnel à ses responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée



Questions?

Our contact information

ombud@ombudnb.ca

Telephone: 506 453-2789

Toll Free: 1 888-465-1100

Fax: 506 453-5599

Ombud NB
PO Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

ombudnb.ca

Nos coordonnées

ombud@ombudnb.ca

Téléphone : 506 453-2789

Sans frais : 1 888-465-1100

Télécopieur : 506 453-5599

Ombud NB
CP 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

ombudnb.ca



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK