

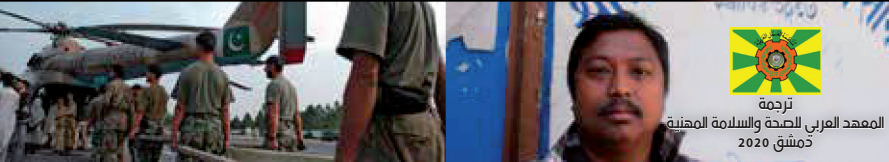


منظمة  
العمل  
الدولية



2019-1919

# مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة



ترجمة

المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية  
دمشق، 2020



# مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة



# مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

اجتماع الخبراء لاعتماد المبادئ التوجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات  
الطوارئ العامة

(جنيف، 16-20 نيسان/أبريل 2018)

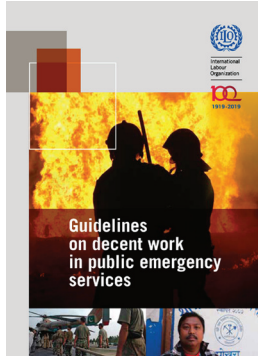
قسم  
السياسات  
القطاعية

جنيف، 2018

الترجمة  
الدكتور بسام أبو الذهب  
لصالح المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، دمشق



2020



صورة غلاف الكتاب الأصلي

نُشرت الطبعة الأصلية لهذا العمل من قِبَل مكتب العمل الدولي، جنيف، تحت عنوان:  
*Guidelines on decent work in public emergency services*

حقوق النشر © 2019 منظمة العمل الدولية، جنيف.

حقوق النشر للطبعة العربية © 2020 المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، دمشق.

لا تنطوي التسميات المُستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية، المتوافقة مع ممارسات الأمم المتحدة، ولا العرض الوارد فيها للمواد على التعبير عن أي رأي كان من جانب مكتب العمل الدولي بشأن المركز القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

تقع مسؤولية الآراء المُعبّر عنها في الدراسات والمساهمات الأخرى على عاتق مؤلفيها وحدهم، ولا يشكل النشر مصادقة من قِبَل مكتب العمل الدولي على الآراء الواردة فيها.

لا تعني الإشارة إلى أسماء الشركات والمُنتجات والعمليات التجارية مصادقة مكتب العمل الدولي عليها، كما أن عدم ذكر شركة أو مُنتج تجاري أو عملية معينة ليس علامة على رفضها.

لا يقر مكتب العمل الدولي بالمسؤولية عن صحة الترجمة العربية أو عدم الدقة أو الأخطاء أو الحذف أو العواقب التي تنشأ عن استخدامها.

## تقديم منظمة العمل الدولية

أُعدت المبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة في اجتماع الخبراء الذي عُقد في جنيف في الفترة من 16 إلى 20 نيسان/أبريل 2018، وفقاً لقرار مجلس الإدارة في دورته 329 (أذار/مارس 2017). حضر الاجتماع 24 خبيراً ومستشاريهم - ثمانية خبراء سَمَّتهم حكومات البرازيل وفرنسا وإيطاليا والأردن وبيرو والفلبين وسيراليون وتونس، وثمانية خبراء سَمَّتهم مجموعة أصحاب العمل في مجلس الإدارة، وثمانية خبراء سَمَّتهم مجموعة العمال في مجلس الإدارة. كما شارك في الاجتماع مراقبون خبراء من الحكومات الأخرى، ومراقبون من المنظمات الحكومية الدولية وغير الحكومية.

تحل هذه المبادئ التوجيهية محل المبادئ التوجيهية السابقة التي أُعدت في عام 2003 والتي أُعتبرت منتهية الصلاحية في ضوء التطورات التكنولوجية والتطورات الأخرى التي حدثت منذ ذلك الحين.

لقد مهدت الروح الطيبة للحوار الثلاثي بين جميع المشاركين الطريقَ لكسب توافق حول مجموعة جديدة وشاملة وعملية من المبادئ التوجيهية التي ستساعد منظمة العمل الدولية وهيئاتها المكونة وشركائها على تحسين سلامة ورفاهية النساء والرجال الذين يتعرضون للمخاطر يومياً لإنقاذ الأرواح والاستجابة للطوارئ.

تمت الموافقة على نص المدونة للنشر من قِبَل مجلس إدارة منظمة العمل الدولية في دورته 334 (تشرين الأول/أكتوبر-تشرين الثاني/نوفمبر 2018).

Alette van Leur

مديرة

قسم السياسات القطاعية





# تقديم المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية

نظراً لأهمية المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة العمل الدولية في عام 2019 بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة، فقد رأينا أن نضع بين أيدي قرائنا الأعزاء هذا الكتاب عليه يكون مرجعاً مفيداً ورائداً في هذا المجال.

يهدف الكتاب إلى تقديم مبادئ توجيهية هامة بشأن تعزيز العمل اللائق أثناء تقديم خدمات الطوارئ العامة وهو موجه للسلطات الحكومية المعنية بخدمات الطوارئ العامة وأصحاب العمل والعاملين في هذا المجال.

يتألف الكتاب من ثلاثة أجزاء (المدخل، وضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة، ووسائل العمل)، حيث تتضمن هذه الأجزاء 13 قسمًا وهي: النطاق، والتعاريف، والاعتبارات العامة، والمبادئ والحقوق الأساسية في العمل، والعمل والتنوع، وظروف العمل، والسلامة والصحة المهنتان، والحماية الاجتماعية، والحوار الاجتماعي، والتدريب، والمراقبة والتقييم، والحالة الخاصة للأشخاص في العمل التطوعي المشاركين في الاستجابة للأزمات، والتنسيق والتعاون في خدمات الطوارئ العامة؛ بالإضافة إلى ملحق يتضمن أهم اتفاقيات منظمة العمل الدولية وتوصياتها ومدونات الممارسات الصادرة عنها ومبادئها التوجيهية ذات الصلة بخدمات الطوارئ العامة، وغيرها من الصكوك والعمليات الدولية ذات الصلة بالموضوع.

ومن المفيد في هذا الصدد الإشارة إلى أن المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية أصدر منذ عدة أشهر الترجمة العربية للدليل الصادر عن منظمة العمل الدولية ومنظمة الصحة العالمية بعنوان «السلامة والصحة المهنتان في حالات الطوارئ الصحية العمومية: دليل لحماية العاملين الصحيين والمُستجيبين» وهو متاح على رابط موقع المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية التالي: <http://www.aiosh.org/upload/files/alsalmeh-we-alseha.pdf>

وفي رأينا يُعدّ الكتاب الحالي المتعلق بالمبادئ التوجيهية مُكملاً لهذا الدليل.

ختاماً نجد لزاماً علينا أن نتوجه بخالص شكرنا وجزيل امتناننا إلى مكتب العمل الدولي في جنيف لتكرمه بمنحنا الموافقة والتمويل لترجمة الكتاب الأصلي الصادر باللغة الإنجليزية ولدعمه المستمر لأنشطة المعهد.

كما نشكر الدكتور بسام أبو الذهب للجهد الذي بذله في ترجمة هذا العمل الهام وله منا كل التقدير.

والله ولي التوفيق ...

القائم بأعمال مدير المعهد

الدكتورة رانية رشدية

## المبادئ التوجيهية القطاعية

تُعَدُّ المبادئ التوجيهية القطاعية لمنظمة العمل الدولية أدوات مرجعية تحدد المبادئ التي يمكن أن تنعكس في تصميم وتنفيذ السياسات والاستراتيجيات والبرامج والتشريعات والتدابير الإدارية وآليات الحوار الاجتماعي في قطاع أو مجموعة معينة من القطاعات (القطاعات الفرعية) الاقتصادية أو الاجتماعية. تُعتمد المبادئ التوجيهية القطاعية في اجتماع خبير يضم الحكومات وأصحاب العمل والعمال. ويمكن تنفيذ هذه المبادئ تدريجياً لتأخذ بالحسبان الأوضاع والثقافات والسياقات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الوطنية المختلفة.

تستمد المبادئ التوجيهية القطاعية مبادئها الأساسية من معايير العمل الدولية لمنظمة العمل الدولية (الاتفاقيات والتوصيات) والمصادر الأخرى، بما في ذلك الإعلانات ومدونات الممارسات ومدونات السلوك وغيرها من الإرشادات المتعلقة بالسياسات التي اعتمدها وأقرها مؤتمر العمل الدولي أو مجلس الإدارة. كما تعتمد المبادئ التوجيهية القطاعية على الاتفاقات والسياسات الدولية الأخرى في القطاع المعني، بالإضافة إلى الاتجاهات والتطورات ذات الصلة في القوانين والممارسات الإقليمية والوطنية.

تركز المبادئ التوجيهية القطاعية على القضايا ذات الأولوية بالنسبة للحكومات وأصحاب العمل والعمال، والتي تنفرد بها قطاعات اقتصادية واجتماعية معينة. وفي حين أن معايير العمل الدولية عادة ما تتعامل مع مبادئ أكثر عمومية لقانون وممارسات العمل، فإن المبادئ التوجيهية القطاعية تحدد المبادئ الأساسية والعمليات التي يمكن أن تُنفَّذ لتعزيز العمل اللائق في أماكن عمل قطاعية أو سياق معين؛ فهي تستفيد من خبرة الممارسين في القطاعات ذات الصلة لتحظى بالممارسات والابتكارات الصناعية الجيدة.

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

لا تعتبر المبادئ التوجيهية القطاعية مُلزمة من الناحية القانونية؛ فهي لا تخضع للتصديق أو آليات الإشراف المقررة بموجب معايير العمل الدولية لمنظمة العمل الدولية. ولذلك يمكن للمبادئ التوجيهية القطاعية أن تكون طموحة في نطاقها وتتوسع في المبادئ المنصوص عليها في معايير العمل الدولية والاتفاقات والسياسات الدولية الأخرى، مع الاعتراف في الوقت نفسه بأنه يمكن تكييفها مع النُظُم والظروف الوطنية المختلفة. لذلك، تشكل معايير منظمة العمل الدولية وغيرها من الأدوات والإرشادات المُعتمَدة أو المُقرَّرة من قِبَل مؤتمر العمل الدولي و/ أو مجلس الإدارة الأساس الذي تُبنى عليه المبادئ التوجيهية القطاعية. لذلك من المسلم به أن المبادئ التوجيهية القطاعية تستند إلى المبادئ والحقوق والالتزامات بأكملها المنصوص عليها في معايير العمل الدولية، ولا ينبغي فهم أي شيء تنص عليه المبادئ التوجيهية على أنه خفض لهذه المعايير.

## المحتويات

v	تقديم منظمة العمل الدولية
vii	تقديم المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية
ix	المبادئ التوجيهية القطاعية
1	الجزء 1. مدخل
1	القسم 1. النطاق
3	القسم 2. التعاريف
5	القسم 3. الاعتبارات العامة
9	الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة
9	القسم 4. المبادئ والحقوق الأساسية في العمل
12	القسم 5. الاستخدام والتنوع
12	أ. مستويات الاستخدام
14	ب. تنوع الاستخدام
16	القسم 6. ظروف الاستخدام
19	القسم 7. السلامة والصحة المهنيّتان
19	أ. اعتبارات عامة
24	ب. الكَرْب (الإجهاد) والعنف والتحرش
25	ج. الأمراض السارية
27	د. معدات الوقاية الشخصية
30	هـ. الإشعاعات
31	و. الحرارة والبرد الشديديان
31	القسم 8. الحماية الاجتماعية
35	الجزء 3. وسائل العمل
35	القسم 9. الحوار الاجتماعي
37	القسم 10. التدريب

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

- 39 ..... القسم 11 . المراقبة والتقييم
- القسم 12 . الحالة الخاصة للأشخاص في العمل التطوعي المشاركين في  
40 ..... الاستجابة للأزمات
- 41 ..... القسم 13 . التنسيق والتعاون في خدمات الطوارئ العامة
- 45 ..... ملحق
- إعلانات منظمة العمل الدولية واتفاقياتها وتوصياتها ومدونات الممارسات الصادرة  
45 ..... عنها ومبادئها التوجيهية ذات الصلة بخدمات الطوارئ العامة
- 47 ..... صكوك ومناهج دولية أخرى

# الجزء 1. مدخل

## القسم 1. النطاق

1. اعتمدت منظمة العمل الدولية في كانون الثاني/يناير 2003 المبادئ التوجيهية بشأن الحوار الاجتماعي في خدمات الطوارئ العامة في بيئة متغيرة.<sup>1</sup>
2. تقتضي حالات الطوارئ المتكررة والمعقدة بشكل متزايد أن تعمل مجموعة أكثر تنوعاً من العاملين في خدمات الطوارئ العامة في ظروف صعبة وقاسية لإنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات والبيئة. في ضوء هذه الظروف، تمثل هذه المبادئ التوجيهية تنقيحاً وتوسعاً واستبدالاً للمبادئ التوجيهية لعام 2003 المذكورة أعلاه.
3. تسعى هذه المبادئ التوجيهية إلى تعزيز تدابير مُحكّمة للتأهب لحالات الطوارئ ومنع الكوارث، والوصول إلى نطاق كامل للحماية الاجتماعية وتفتيش العمال الفعال والمستقل والنزيه.
4. تعكس هذه المبادئ التوجيهية التغييرات منذ عام 2003، بما في ذلك أهداف التنمية المستدامة<sup>2</sup>، وإطار سندياي للحد من مخاطر الكوارث للفترة 2015-2030، وتوصية منظمة العمل الدولية بشأن العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والقدرة على الصمود، 2017 (رقم 205). في حين أن تلك التوصية (رقم 205) تغطي في المقام الأول «كافة التدابير المتعلقة بالعمالة والعمل اللائق المُتخذة استجابة لحالات الأزمات الناشئة عن النزاعات والكوارث» (الفقرة 3)، إلا أنها تشجع الحكومات وأصحاب العمل

1 ILO: *Guidelines on social dialogue in public emergency services in a changing environment* (Geneva, 2003).

2 الأمم المتحدة: قرار الجمعية العامة رقم 1/70 الصادر في 25 أيلول/سبتمبر 2015؛ أنظر، على وجه الخصوص، الأهداف والغايات 1-3 و 1-5 و 3 و 8-8 و 11-5 و 11-ب و 13-1 و 16-1 (الوثيقة (1/70/RES/A).

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

في خدمات الطوارئ العامة على تزويد العاملين في خدمات الطوارئ العامة بالوسائل والأدوات والموارد المناسبة كي يكونوا قادرين على الاستجابة بفعالية لحالات الطوارئ. وبهذا المعنى، تكمل المبادئ التوجيهية التوصية (رقم 205) عند دمج مبادئها الأساسية.

5. تركز المبادئ التوجيهية على الخدمات العامة، لأن كل دولة عضو تتحمل المسؤولية الرئيسية لرعاية ضحايا الكوارث وحالات الطوارئ التي تحدث ضمن أراضيها.<sup>3</sup> وبالتالي، إن كل دولة مسؤولة عن تحديد نطاق خدمات الطوارئ ضمن ولايتها القضائية. لا تميز المبادئ التوجيهية بحسب الوضع في الاستخدام أو مستوى الأجور، بما ذلك ما يتعلق بالعاملين بعقود من الباطن في الخدمات العامة. يتم التعامل مع موضوع المتطوعين في قسم منفصل من المبادئ التوجيهية.

6. بغية تقديم خدمات فعالة فيما يتعلق بالطوارئ العامة، تقوم الحكومات بإسناد المهام عملياً إلى كيانات مناسبة، مثل الوكالات والشركات المملوكة للدولة والإدارات المحلية و، حسب الاقتضاء، المنظمات الأخرى. تسعى هذه المبادئ التوجيهية إلى أن تعكس التنوع الناتج للعاملين لدى الحكومة. ويُعدّ التنسيق بين المستويات المختلفة أمراً بالغ الأهمية. تغطي معايير العمل الدولية أفراد الشرطة والقوات المسلحة - ما لم يتم استثناءهم على وجه التحديد، وبالتالي يتم تضمينهم في هذه المبادئ التوجيهية، مع التحفظ عند الضرورة.

7. تتناول هذه المبادئ التوجيهية حالات الطوارئ من حيث أنواع المهام المطلوبة للاستجابة لها، والتي تميز مجموعات العاملين المختلفة الموصوفة تحت تعريف «خدمات الطوارئ» الوارد في القسم 2 أدناه. هذا النطاق أوسع من نطاق المبادئ

3 الأمم المتحدة: قرار الجمعية العامة رقم 46/182 الصادر في 19 كانون الأول/ديسمبر 1991، الملحق، الفقرة 4 (الوثيقة 46/182/RES.A).



التوجيهية لعام 2003، حيث شمل فقط الشرطة ورجال الإطفاء والعاملين الصحيين في حالات الطوارئ.

## القسم 2. التعاريف

8. تُعرّف «الكارثة» بأنها «اضطراب خطير في أداء مجتمع أو جماعة، على أي مستوى، ناجم عن أحداث خطيرة تتفاعل مع ظروف التعرض والاستعداد للتأثر والقدرات، ويترتب عليها واحد أو أكثر مما يلي: خسائر وآثار بشرية ومادية واقتصادية وبيئية»<sup>4</sup>. يمكن أن تكون أسباب الكوارث بيولوجية (مثل الأوبئة) ومائية مناخية (مثل حرائق البراري والفيضانات والانهيئات الأرضية والانهيئات الجليدية والجفاف وأمواج التسونامي والأعاصير المدارية في المحيطات، وجيولوجية (مثل الزلازل وتوَارَانات البراكين)، وبشرية (مثل الحوادث الكيميائية والنزاعات والهجمات الإرهابية).

9. تُعرّف «حالة الطوارئ» بأنها «حدث مفاجئ وغير متوقع يستدعي عادة اتخاذ تدابير فورية لتقليل عواقبه السلبية إلى أدنى حد ممكن»<sup>5</sup>.

10. تُعرّف «خدمات الطوارئ» بأنها هيئات متاحة للتعامل مع الحوادث والأمراض الكبرى وعواقبها في الموقع وخارجه. تشمل خدمات الطوارئ الشرطة، وإطفاء الحريق، والخدمات الطبية للطوارئ، وخدمات البحث والإنقاذ والإخلاء، وغيرها من الخدمات التي تُستدعى على نحو نظامي للاستجابة في حالات الطوارئ، مثل الخدمات الصحية والاجتماعية، والقوات المسلحة، وخدمات الأمن والترصد، ووحدات التخلص من

4 توصية منظمة العمل الدولية بشأن العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والقدرة على الصمود، 2007 (رقم 205)، المادة 2 (أ).

5 United Nations, Department of Humanitarian Affairs: *Internationally agreed glossary of basic terms related to Disaster Management*, 1992.

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

القنابل، والحكومات المحلية، وخدمات المَشْرَحَة والتعامل مع الجثث، والتدابير اللازمة على الفور والتي تُعدُّ حاسمة للسماح بالإنقاذ وتحقيق الاستقرار، والخدمات المسؤولة عن استعادة إمدادات المياه والكهرباء، والمهن ذات الصلة، مثل العاملين الاجتماعيين، وفقاً للحاجة والسياق الوطني.

11. يُعرَّف «أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة» في هذه المبادئ التوجيهية بأنهم الكيانات الواردة في الفقرة المذكورة أعلاه بعنوان «خدمات الطوارئ»، في سياق علاقات العمل مع العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

12. تُعرَّف «الاستجابة» بأنها «الإجراءات التي تُتخذ مباشرة قبل وقوع الكوارث أو أثناءها أو بعد وقوعها مباشرة بهدف إنقاذ الأرواح والحد من الآثار الصحية، وضمان السلامة العامة وتلبية الاحتياجات المعيشية الأساسية للسكان المتضررين».<sup>6</sup> يمتد هذه المعنى إلى كافة أنواع الطوارئ التي تغطيها هذه المبادئ التوجيهية.

13. عُرِّف «ممثلو العمال» في المادة 3 من اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن ممثلي العمال، 1971 (رقم 135) كما يلي:

الأشخاص الذين يُعرَّف لهم بهذه الصفة بموجب القوانين أو الممارسات الوطنية، وكذلك سواء كانوا:

(أ) ممثلين نقابيين، أي ممثلين تعيينهم أو تنتخبهم النقابات العمالية أو أعضاء هذه النقابات؛ أو (ب) ممثلين منتخبين، أي ممثلين ينتخبهم عمال المؤسسة بحرية وفقاً لأحكام القوانين أو اللوائح الوطنية أو الاتفاقات الجماعية، ولا تتضمن وظائفهم أنشطة تُعتبر من اختصاص النقابات العمالية وحدها في البلد المعني.

14. يصف مصطلح «الحوار الاجتماعي» مشاركة العمال وأصحاب العمل والحكومات في صنع القرار بشأن قضايا الاستخدام ومكان العمل. وهو يشمل كافة أنواع

6 الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مجموعة عمل الخبراء العاملة الحكومية الدولية المفتوحة العضوية المعنية بالمؤشرات والمصطلحات المتعلقة بالحد من مخاطر الكوارث (A/71/644)، 1 كانون الأول/ديسمبر 2016، الصفحة 22.

المفاوضة والتشاور وتبادل المعلومات فيما بين ممثلي هذه المجموعات بشأن المصالح المشتركة في السياسات الاقتصادية والاجتماعية وسياسة العمل»<sup>7</sup>.

15. «التأهب» هو «المعارف والقدرات التي تُعدّها الحكومات ومنظمات الاستجابة والتعافي والمجتمعات المحلية والأفراد للتنبؤ بآثار الكوارث المحتملة أو الوشيكة أو القائمة والاستجابة لها والتعافي منها على نحو فعال»<sup>8</sup>.

### القسم 3. الاعتبارات العامة

16. استدعت التغييرات في البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والأمنية في العديد من المناطق تعزيز خدمات الطوارئ العامة. تتطلب النظم الفعالة فهماً جيداً للأبعاد العديدة للتأهب للكوارث وحالات الطوارئ والاستجابة لها والتخفيف من حدتها، بالإضافة إلى علاقاتها المتبادلة. ويشمل ذلك نهجاً شاملاً للبعد المتعلق بالعمل بشأن تقديم عمليات خدمات الطوارئ العامة. ينبغي تزويد نظم خدمات الطوارئ العامة بالموارد الكافية كي يتمكن العاملون المُدرَّبون جيداً، الذين تم تزويدهم بالموارد المناسبة، من تقديم خدمات فعالة تلبي احتياجات شرائح المجتمع المختلفة.

17. في ضوء الزيادة الحادة وتعقيد مختلف أنواع الكوارث في العقدین الماضيين، والأثر المتزايد لتغير المناخ، ينبغي للحكومات بالتعاون مع الشركاء الاجتماعيين، أن تدرج الحد من خطر الكوارث وإدارة خطر المناخ في استراتيجياتها المتعلقة بتغير المناخ. وينبغي لها أن تدرك التحديات التي يواجهها السكان الأكثر تأثراً، بما في ذلك السكن والبنية التحتية غير المُتكيِّفة وغير الملائمة، والافتقار إلى خدمات الدعم، وتوسع مناطق

7 منظمة العمل الدولية: الحوار الاجتماعي: المناقشة المتكررة بموجب إعلان منظمة العمل الدولية بشأن العدالة الاجتماعية من أجل عولمة عادلة، التقرير السادس، مؤتمر العمل الدولي، الدورة الثانية بعد المئة، جنيف، 2013، الفقرة 15.

8 الجمعية العامة للأمم المتحدة، تقرير مجموعة عمل الحكومية الدولية المفتوحة العضوية المعنية بالمؤشرات والمصطلحات المتعلقة بالحد من مخاطر الكوارث (A/71/644)، 1 كانون الأول/ديسمبر، 2016، الصفحة 21.

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

الفيضانات. ينبغي إعداد البنية التحتية وسلاسل التوريد لنظام خدمات الطوارئ العامة بعد الأخذ بالاعتبار أحداث الطقس والأزمات الأخرى، وأن تكون مقاومة لها.

18. ينبغي أن تسعى الحكومات والشركاء الاجتماعيون في قطاع خدمات الطوارئ العامة إلى حماية المستفيدين من خدمات الطوارئ العامة من التمييز في تقديم الخدمات. ينبغي أن يضمنوا مخصصات عادلة من الموارد للخدمات والمدفوعات النقدية لمجموعات سكانية كبيرة ومتنوعة.

19. ينبغي لأصحاب العمل ومنظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال المعنية بخدمات الطوارئ العامة أن يعملوا من أجل التخفيف من التعارضات المحتملة بين مسؤوليات العاملين في خدمات الطوارئ العامة تجاه المجتمع ومسؤولياتهم تجاه أسرهم أثناء حالات الطوارئ. ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة أن يساعدوا العاملين في خدمات الطوارئ العامة في وضع خطط الطوارئ الأسرية، مثل رعاية الأطفال والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة عندما يحتاج العاملون في خدمات الطوارئ العامة إلى مغادرة منازلهم وعائلاتهم للقيام بالخدمة الفعلية.

20. تتطلب الحاجة إلى تحقيق قدر أكبر من تنوع القوى العاملة في خدمات الطوارئ، تعزيز الجهود للقضاء على التحيز والتمييز في هذه الخدمات.

21. يُعدّ عمل خدمات الطوارئ العامة فريداً من ناحية المسؤوليات التي يفرضها، ومتطلبات تقديم الخدمات والطرق التي تُنظَّم بها. ولذلك ينبغي للحكومات ومنظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال ضمان احترام المبادئ والحقوق الأساسية في العمل للعاملين في خدمات الطوارئ العامة بصرف النظر عن وضع استخدامهم.

22. ينبغي إنشاء آليات فعالة للحوار الاجتماعي، بما في ذلك المؤسسات الاستشارية ثلاثية أو ثنائية الأطراف، والمفاوضة الجماعية بين أصحاب العمل والعاملين في خدمات الطوارئ العامة، وذلك إن لم تكن تلك الآليات قائمة. وفي حال وجودها،

## الجزء 1. مدخل

ينبغي أن تلبى المطالب المعينة التي تفرضا خدمات الطوارئ العامة على العاملين. تُعدّ تلك الآليات أمراً رئيسياً لتزويد الشركاء الاجتماعيين بصوت فعال في تحديد الظروف التي تجعل الخدمات فعالة.

23. ينبغي أن تحمي الحكومات حق السكان المتضررين من الكوارث وحالات الطوارئ في تلقي المساعدة الإنسانية دون تمييز، وأن تقر بالدور الحاسم التي تمارسه النساء في المجتمعات المعرضة للكوارث وحالات الطوارئ، وأن تحمي كرامة المستفيدين وتحافظ عليها. قد يؤدي إدخال تقنيات المعلومات الإدارية الجديدة إلى تسهيل عمل خدمات الطوارئ العامة، ولكنه يجلب أخطار انتهاكات البيانات الشخصية. ولتحقيق التوازن الصحيح، ينبغي أن تعتمد الحكومات السياسات اللازمة لحماية الخصوصية.

24. من المسلم به أن التخطيط المسبق الجيد يمكن أن يقلل إلى حد كبير من الأثر الضار لحالة طوارئ أو كارثة، وبالتالي يحد من حساسية المجتمع تجاه مثل هذا الحدث. يؤدي التأهب الفعال إلى تدخل فعال. في الجوهر، يمكن ضمان التأهب الفعال من خلال:

(أ) وجود عاملين مدربين على المهارات المناسبة وتزويدهم بمجموعة وأنواع مناسبة من المعدات لأداء المهام والأنشطة المتوقعة؛

(ب) العمل ضمن نطاق إجراءات فعالة ومفهومة جيداً، بما في ذلك الإجراءات المتعلقة بالاتصال والتنسيق والمراقبة داخل الخدمات وفيما بينها؛

(ج) إجراء تدريبات عملية منتظمة وتدريبات أخرى على ممارسة تنفيذ تلك الإجراءات باستخدام المهارات والمعدات ذات الصلة؛

(د) وجود أعداد كافية من العاملين في خدمات الطوارئ العامة في مواقع تسمح بنشرهم بأسرع ما يمكن في حالة الطوارئ أو الكارثة؛

مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

هـ) إخطار سلطات تفتيش العمل على الفور بحالات الطوارئ.

وفقاً لذلك، ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة أن يستثمروا الموارد الكافية لضمان أن أفضل الترتيبات والمعدات موجودة مسبقاً. وبغية قياس التقدم، ينبغي أن توائم الحكومات آليات المراقبة الخاصة بها مع مؤشرات أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة، ومع نظام مراقبة إطار سندياي.

## الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

### القسم 4. المبادئ والحقوق الأساسية في العمل

1. يقع على عاتق الحكومات والشركاء الاجتماعيين مسؤولية ضمان أن إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ومتابعته (1998) واتفاقيات منظمة العمل الدولية المُصدَّق عليها ذات الصلة تحمي كافة العاملين في خدمات الطوارئ العامة وتُطبَّق عليهم، بموجب الشروط المنصوص عليها في كل اتفاقية.
2. ينبغي للحكومات:

(أ) الاعتراف بالدور المهم لمنظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال في الاستجابة للأزمات، مع مراعاة اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن الحرية النقابية وحماية حق التنظيم، 1948 (رقم 87) واتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن حق التنظيم والمفاوضة الجماعية، 1949 (رقم 98)؛ و

(ب) تنفيذ السياسات التي تهدف إلى معالجة العوائق التي تحول دون الممارسة الكاملة للحرية النقابية والحق في المفاوضة الجماعية في خدمات الطوارئ العامة وفق ما نصت عليه الاتفاقيتان رقم 87 و 98 وفي الاتفاقيات التقنية لمنظمة العمل الدولية التي تحدد عناصرها وشروطها الرئيسية وتكملها على وجه التحديد اتفاقيات منظمة العمل الدولية بشأن ممثلي العمال، 1971 (رقم 135) وبشأن علاقات العمل (في الخدمة العامة)، 1978 (رقم 151) وبشأن المفاوضة الجماعية، 1981 (رقم 154)؛ و

(ج) حماية العمال من التمييز ضد النقابات، واتخاذ التدابير للقضاء على أشكال التمييز الأخرى في قطاع خدمات الطوارئ العامة؛ و

(د) احترام وتعزيز وتحقيق تكافؤ الفرص والمعاملة للنساء والرجال دون تمييز من أي نوع، مع مراعاة اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن المساواة في الأجور، 1951 (رقم 100)

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

وتوصيتها، 1951 (رقم 90) واتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن التمييز (في الاستخدام والمهنة)، 1958 (رقم 111) وتوصية منظمة العمل الدولية بشأن التمييز (في الاستخدام والمهنة)، 1958 (رقم 111)؛ و

هـ) اتخاذ التدابير للقضاء على عمل الأطفال في خدمات الطوارئ العامة، لاسيما في القوات المسلحة المنخرطة في أعمال الطوارئ، مع مراعاة اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن الحد الأدنى للسّن، 1973 (رقم 138) وتوصية منظمة العمل الدولية بشأن الحد الأدنى للسّن، 1973 (رقم 146) واتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن أسوأ أشكال عمل الأطفال، 1999 (رقم 182) وتوصية منظمة العمل الدولية بشأن أسوأ أشكال عمل الأطفال، 1999 (رقم 190)؛ و

و) اتباع سياسات القضاء على استخدام العمل الإجباري في خدمات الطوارئ العامة بخلاف ما هو مطلوب بشدة لمواجهة خطر وشيك على السكان وفقاً لاتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمل الجبري، 1930 (رقم 29) وبروتوكولها لعام 2014<sup>1</sup> واتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن إلغاء العمل الجبري، 1957 (رقم 105)، والتي تنص على العلاجات والتعويضات المناسبة؛ و

1 استثنت هذه الاتفاقية من أحكامها «أي أعمال أو خدمات تُفرض في حالات الطوارئ، أي في حالة نشوب حرب أو وقوع كارثة، أو وجود ما يهدد بوقوع كارثة، كحريق أو فيضان أو مجاعة، أو وباء أو مرض وبائي، أو غزو من حيوانات أو حشرات، أو آفات زراعية، وبوجه عام أي ظرف يهدد بقاء أو رخاء السكان كلهم أو بعضهم (انظر المادة 2 (2) (د)). يُقَبَل العمل في السجون، الذي غالباً ما يُستخدم في مكافحة الحرائق، بناء على إدانة من محكمة قانونية، بشرط أن يُنفذ تحت إشراف ورقابة سلطة عامة وألا يكون الأشخاص المُدانون مُؤجّرِينَ لأفراد أو شركات أو جمعيات خاصة، أو موضوعين تحت تصرفها. وفيما يتعلق بعناصر القوات المسلحة، ذكرت لجنة الخبراء الخاصة بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات ما يلي «لا يجوز حرمان الأشخاص الذين دخلوا طوعاً في ارتباط [مع القوات المسلحة] من الحق في ترك الخدمة في وقت السلم خلال فترة معقولة، إما على فترات محددة، أو بإشعار سابق، رهنًا بالشروط التي عادة ما تُطلب لضمان استمرارية الخدمة، وكذلك مع الأخذ بالحسبان إمكانية السداد النسبي لتكلفة التدريب». حكومات البحرين ومصر، 2011.



الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

ز) تنفيذ حملات إذكاء الوعي بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل وغيرها من معايير العمل الدولية.

3. ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة:

أ) إزالة أي عقبات قائمة أمام أنشطة النقابات العمالية الحرة والمستقلة التي تمثل العاملين في خدمات الطوارئ العامة؛

ب) تزويد ممثلي العمال بالمرافق للقيام بأنشطتهم الاعتيادية، وعقد الاجتماعات، وحرية عقد الاجتماعات، والوصول إلى أماكن العمل الخاصة بخدمات الطوارئ العامة، بالقدر الممكن عملياً دون إعاقة كفاءة خدمات الطوارئ العامة؛

ج) ضمان احترام الحد الأدنى لسن الاستخدام أو العمل؛

د) اتخاذ تدابير فورية وفعالة لمنع عمل الأطفال والقضاء عليه؛

هـ) ضمان عدم إجبار العاملين في خدمات الطوارئ العامة على العمل لساعات إضافية تتجاوز الحدود المسموحة بموجب القوانين الوطنية والاتفاقات الجماعية أو بدون تعويضات مناسبة؛

و) وضع سياسات لتعزيز المساواة وعدم التمييز في المعاملة، وضمن إيصالها بوضوح وإتاحتها للإدارة والمشرفين والعمال؛

ز) ضمان أن العاملين في خدمات الطوارئ العامة يحصلون على نفس الأجور عن العمل ذي القيمة المتساوية.

4. ينبغي لمنظمات العمال:

أ) تعزيز تثقيف العاملين في خدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك ما يتعلق بحقوقهم والتزاماتهم المهنية والأخلاقية؛

ب) معالجة التحديات العملية التي تواجهها الحرية النقابية وحقوق المفاوضة الجماعية للعاملين في الأشكال غير المعيارية للاستخدام؛

مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

- ج) خلق الوعي الاجتماعي والتعبئة ضد استخدام عمل الأطفال والعمل الجبري والتمييز؛
- د) الانخراط مع شركاء الحوار الاجتماعي في مراقبة التمييز في أعمال خدمات الطوارئ العامة من خلال، على سبيل المثال، وضع إجراءات للشكاوى، بما في ذلك قضايا المساواة في اتفاقيات المفاوضة الجماعية، وتشكيل لجان بشأن النوع الاجتماعي، وتعزيز المساواة في الأجر؛
- هـ) معالجة التحدي المتمثل في تحقيق المساواة داخل منظمات العمال بغية جعل قاعدة العضوية وكافة مستويات القيادة تعكس تنوع القوى العاملة في خدمات الطوارئ العامة.

### القسم 5. الاستخدام والتنوع

5. تتطلب التحديات التي يواجهها العاملون في خدمات الطوارئ العامة اعتماد سياسات توظيف هادفة وآليات لتقديم الخدمات. وبهدف تحقيق ذلك، ينبغي إسناد المسؤوليات الواضحة للتعامل مع حالات الطوارئ على المستويات المناسبة للحكومات وأصحاب العمل والعمال والمنظمات الأخرى، في حين أنه ينبغي أن تأخذ سياسات التدريب بالحسبان التحديات الجديدة التي تطرحها حالات الطوارئ المتنوعة والمعقدة على نحو متزايد على كل فئة من فئات العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

#### أ. مستويات الاستخدام

6. ينبغي للقرارات الهادفة إلى تعزيز الخدمات من أجل التنفيذ الفعال أن تخلق توازناً بين الاعتبارات التالية:
- أ) مستويات التوظيف الكافية لمنع أعباء العمل الفردية المفرطة والتقليل إلى أدنى حد ممكن من خطر ساعات العمل التي لا يمكن تحملها؛
- ب) طبيعة الاحتياجات المُتوقَّعة والمُستجدة ونطاقها؛
- ج) تطبيق تكنولوجيات جديدة؛
- د) التخطيط للطوارئ من أجل الحوادث غير المُتوقَّعة؛
- هـ) مخصصات الميزانية والاستخدام المناسب للأموال؛

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

- و) معدات كافية وغيرها من الموارد الأخرى ذات الصلة.
7. ولذلك ينبغي التخطيط للاستثمارات في خدمات الطوارئ العامة للحفاظ على مستويات كافية ومناسبة من الخدمات في حالات الطوارئ، وعند الاقتضاء، لزيادة مستويات التوظيف لتوفير معدلات وخدمات استجابة أكثر فعالية.
8. في حالة عدم الحاجة إلى العاملين في خدمات الطوارئ العامة خارج الأزمات أو حالات الطوارئ، ينبغي أن تأخذ التدابير بالاعتبار إعادة تدريب و/أو إعادة استخدام العاملين في خدمات الطوارئ العامة المسرحين أو تعيينهم بأنشطة إنتاجية أخرى دون فقدان دخلهم، وبدون التقليل من قدرتهم على الانتشار سريعاً إذا وقعت حالة طوارئ. لا ينبغي إساءة استخدام هذه الترتيبات، مثل تمكين نماذج الحد الأدنى من الموظفين.
9. ونظراً لأن مبادئ القدرة على الصمود تتطلب درجة معينة من وفرة الخدمات في حالة التهديدات متعددة الجوانب، فإنه ينبغي بذل الجهود لتقييم احتياجات المؤسسة ووضع الخطط وفقاً لذلك. ينبغي بذل المحاولات لحماية العاملين في خدمات الطوارئ العامة من خلال حجز مبالغ مالية مخصصة لأوقات التقشف المالي.
10. نتيجة للتغيرات في طبيعة الكوارث وتعقيدها وتواترها، وازدياد تعقيد البيئة العالمية الحالية، شهد قطاع خدمات الطوارئ العامة تغييرات وتعديلات مستمرة في المهام ونطاق العمل ومرسمات الوظائف المهنية ومحتويات الوظيفة، مما خلق تحديات واحتياجات جديدة ينبغي معالجتها من خلال الحوار الاجتماعي.
11. لخدمات الطوارئ العامة طبيعة عامة قوية للغاية، ولا ينبغي من حيث المبدأ خصخصتها أو التعاقد عليها. إذا تمت تعبئة الموارد الخاصة عند التعامل مع حالات الطوارئ أو الكوارث، فإن أي سياسات لخصخصة خدمات الطوارئ أو التعاقد معها ينبغي أن تتجنب تقليل الموارد المالية اللازمة للحفاظ على مستويات كافية من العاملين والبنية التحتية وظروف العمل اللائق.

12. ينبغي للحكومات، وفقاً لإعلان منظمة العمل الدولية لعام 1998 بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، أن تضمن احترام وتعزيز وتحقيق تلك المبادئ والحقوق الأساسية في العمل والحماية الاجتماعية للعاملين المقاولين التي لا تقل بملاءمتها عن تلك الخاصة بالعاملين في خدمات الطوارئ العامة، وينبغي أن تضمن الإدارة والتوريد الشفافين للعقود، وينبغي أن تضمن نظام توظيف وأجور وإدارة وظيفية يمكنه تعبئة المهارات المطلوبة، مع الأخذ بالحسبان اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن شروط العمل (العقود العامة)، 1949 (رقم 94).

### ب. تنوع الاستخدام

13. ينبغي أن تضمن الحكومات أن القوى العاملة في خدمات الطوارئ العامة تعكس تنوع المجتمعات التي تُقدّم الخدمات إليها. إن تحسين التنوع قد يعزز الحساسية لاحتياجات السكان المحليين وتقبّلهم للعاملين في خدمات الطوارئ العامة.

14. تتطلب الحاجة إلى تحقيق قدر أكبر من التنوع بشأن النوع الاجتماعي والعرق وغير ذلك من تنوع الأشخاص المنخرطين في خدمات الطوارئ العامة جهوداً مُعزّزة ومُستدامة للقضاء على التحيز والتمييز تمثيلاً مع تكافؤ فرص العمل ومبادئ المعاملة التي نصت عليها اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن التمييز (في الاستخدام والمهنة)، 1958 (رقم 111).

15. لتعزيز تنوع الاستخدام، ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بالتعاون مع العمال ومنظماتهم من خلال الحوار الاجتماعي، أن يتعهدوا بتحديد وتنفيذ سياسة بشأن التنوع في جميع أبعاده. بموجب هذه السياسة، ينبغي أن تتضمن أدوات التخطيط والإدارة ما يلي:

- أ) مراقبة مكون الاستخدام وتوثيقه ومتابعته على مدى الزمن، بناء على العمر والنوع الاجتماعي والعرق والأثنية والإعاقة؛
- ب) وضع معايير توظيف واختيار موضوعية وعادلة؛

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

- (ج) استخدام نظام موضوعي وعادل لتقييم النتائج؛
- (د) وضع وتنفيذ خطط تطوير العاملين في خدمات الطوارئ العامة.
16. ينبغي أن يتضمن تخطيط الموارد البشرية حملة نشطة لتوظيف المرشحين الشباب والنساء ومن الأقليات الأثنية والعرقية والاحتفاظ بهم (بالإضافة إلى المرشحين من المجموعات غير الممثلة بشكل كاف كما تحدده الحكومة والشركاء الاجتماعيون) المهتمين والمؤهلين للعمل في خدمات الطوارئ العامة.
17. يمكن أن تتضمن تدابير تيسير تحقيق معايير التوظيف والاستبقاء ما يلي:
- (أ) استراتيجيات لمواجهة صورة أنواع معينة من العمل في خدمات الطوارئ العامة التي يسيطر عليها الذكور؛
- (ب) إدخال مستشاري الوظائف الذين يفهمون الأنماط المختلفة للتطوير الوظيفي للنساء والرجال ويلبون احتياجات النساء العائدات إلى العمل؛
- (ج) تشريعات وسياسات لحماية الأمومة وتيسير إجازة الأسرة، بما في ذلك إجازات الأبوة والوالدية وغيرها من تدابير إجازة أفراد الأسرة الآخرين الذين يحتاجون إلى الرعاية، وإعادة الإدماج اللاحق في النشاط المهني؛
- (د) سياسات تهدف إلى المساعدة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية، مثل زيادة الوصول إلى مرافق رعاية الأطفال؛
- (هـ) التحليل واتخاذ الإجراءات لتخفيف العقبات التي تعترض التقدم الوظيفي؛
- (و) توفير فرص التدريب الأولي والمستمر الذي يراعي التنوع، والمرتبط بخطط التطوير الوظيفي للعاملين في خدمات الطوارئ العامة؛
- (ز) وضع سياسات السلامة والصحة المهنية المناسبة والتي تراعي الفوارق بين الجنسين، بما في ذلك السياسات التي تحكم معدات الوقاية الشخصية واستخدامها الفعال؛

- ح) ضمان بيئة عمل خالية من العنف والتحرش، مع التدريب على احترام التنوع الذي يتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، النوع الاجتماعي والإعاقة والأصل الجغرافي والأثنية والعرق لكافة العاملين؛
- ط) سياسة أو آلية للشكاوى يمكن الوصول إليها وعادلة ومستقلة ونزيهة لكافة العاملين.

## القسم 6. ظروف العمل

18. ينبغي أن تكون الرواتب وشروط وأحكام الاستخدام الأخرى جزءاً لا يتجزأ من سياسات التشغيل المُصمَّمة لتوظيف وتدريب والاحتفاظ بالعاملين المؤهلين جيداً وذوي الخبرة الجيدة.
19. ينبغي أن تراعي مجموعة قوانين شروط العمل في خدمات الطوارئ العامة احتياجات المجموعات المهنية المختلفة التي تحقق مُخَرَّجات خدمات الطوارئ العامة. ينبغي تحديد أحكام وشروط العمل، بما في ذلك وقت العمل وشروط الإجازات، من خلال المفاوضة الجماعية أو مكافئها الوظيفي، التي تتم على المستوى المناسب وفقاً للقانون والممارسات الوطنية.
20. عند توقع حالات الأزمات وبعدها، ينبغي للحكومات، بالتشاور مع منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال في خدمات الطوارئ العامة، مراجعة أو وضع أو تعزيز تشريعات العمل المنطبقة على العاملين في خدمات الطوارئ العامة، على النحو الذي نصت عليه توصية منظمة العمل الدولية بشأن العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والقدرة على الصمود، 2017 (رقم 205). وينبغي القيام بذلك بطريقة تتسق مع إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ومتابعتها (1998)، بالإضافة إلى معايير العمل الدولية المعمول بها.

## التعويضات

21. ينبغي تحديد مستويات تعويضات العاملين في خدمات الطوارئ العامة من خلال إشراك الشركاء الاجتماعيين في تحديد الأجور، بما في ذلك

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

المفاوضة الجماعية. ينبغي أن يخول للعاملين في خدمات الطوارئ العامة، في القانون والممارسة، الحصول على حد أدنى للأجور يغطي احتياجات العاملين وأسرتهم، مع الأخذ بالحسبان الظروف الاقتصادية على المستويات الوطنية والقطاعية. يمكن أن يقلل الحد الأدنى الفعال للأجور أو يلغي الحاجة إلى العمل خارج أوقات الدوام لزيادة الدخل، وهذا قد يعرض عمال خدمات الطوارئ العامة لخطر إضافي بسبب التعب وقد يعرض صحة الجمهور وأمنهم للخطر.

22. في الحالات التي لا ينص عليها القانون أو الممارسة الوطنية، ينبغي وضع آلية قانونية، بمشاركة العمال و/أو ممثليهم، لتحديد معايير تحدد الحد الأدنى للأجور وتطبيقها وتنفيذها. عند الضرورة، وبطريقة تراعي الفوارق بين الجنسين، ينبغي النظر في آليات لتحديد أجور المهام الخطرة.

23. للمساعدة في تعيين استبقاء العاملين المحترفين في خدمات الطوارئ العامة، ينبغي وضع هياكل أجور تنافسية على أساس كافة العوامل ذات الصلة، بما في ذلك المؤهلات المطلوبة للاستخدام وساعات العمل ومستوى الخطر والإجهاد. ينبغي أن تسعى الأطراف إلى فهم أن كل مجموعة مهنية في خدمات الطوارئ العامة تمارس دوراً فريداً ولكنه حيوي بنفس القدر في توفير السلامة العامة. ينبغي أن تحظى المساواة في العمل بين المجموعات المهنية في خدمات الطوارئ العامة بقيمة متساوية في مجالات الأجور والمزايا والتمويل. ينبغي عدم التشجيع على ساعات العمل المفرطة؛ وفي حالة الحاجة إلى ساعات عمل إضافية، ينبغي النظر في التدابير التعويضية، مثل أجر العمل الإضافي أو الإجازة التعويضية.

24. ينبغي تطبيق أحكام اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن المساواة في الأجور، 1951 (رقم 100) على هياكل الأجور لضمان أن العمل ذا القيمة المتساوية يُعوّض وفقاً لذلك، بغض النظر عن جنس الشخص الذي يؤدي المهمة.

### استحقاقات التقاعد

25. عندما لا توجد أنظمة التقاعد التي تضمن استحقاقات التقاعد، ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة التخطيط لتلك الأنظمة وتمويلها.

وينبغي أن تعكس هذه الأنظمة الميل نحو تقاعد العاملين في خدمات الطوارئ العامة بسن أقل من سن العاملين الآخرين بسبب طبيعة عملهم الخطرة والمُجهدة وزيادة عدم التوازن بين عدد العاملين الذين يبلغون سن التقاعد وعدد العاملين الجدد. ينبغي إدارة هذه الأنظمة من قِبَل هيئات يتم فيها تمثيل كافة أصحاب المصلحة، بما في ذلك العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

### وقت العمل

26. ينبغي أن تحقق ترتيبات وقت العمل توازناً بين الحاجة إلى العدد الكافي من العاملين في كل الأوقات، بما في ذلك أثناء الليل وعطل نهاية الأسبوع، والحاجة لفترات الاستراحة للعاملين في خدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك القيام بالمسؤوليات العائلية. عندما لا تغطي القوانين العامة المتعلقة بالحد الأقصى لساعات العمل الأسبوعية والحد الأدنى لفترات الاستراحة اليومية وفترات الاستراحة ووقت الاستعداد، العاملين في خدمات الطوارئ العامة، فإنه ينبغي اعتماد قوانين أو لوائح أو اتفاقات خاصة لحماية هؤلاء العاملين من الوقت المفرط للعمل.

27. من خلال الإدراك بأن العاملين في خدمات الطوارئ العامة قد يضطرون إلى العمل لساعات غير نمطية وغير منتظمة ومن المتوقع أن يستجيبوا لحالات الطوارئ، فإنه ينبغي مراعاة المبادئ التالية في تحديد وقت العمل وتنظيمه:

أ) ينبغي مراعاة القوانين التي تشترط الحد الأقصى لساعات العمل الأسبوعية والحد الأدنى لفترة الاستراحة المتعاقبة اليومية، والحد الأدنى لفترة الاستراحة المتعاقبة الأسبوعية، وتُسْتثنى من ذلك الظروف غير العادية، مثل الحالات عندما يكون من الضروري حماية صحة الإنسان وإنقاذ حياته، أو الممتلكات، أو البيئة، حيث ينبغي توفير فترات استراحة تعويضية. إذا استمرت الأزمة لفترة طويلة من الزمن، فإنه ينبغي أن تتخذ الحكومة التدابير للعودة بأسرع ما يمكن إلى الاشتراطات القانونية؛

ب) ينبغي احتساب فترات الاستراحة أثناء أداء المهمة على أنها ساعات عمل؛



الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

ج) في المناوبات (الوَرديات) مهما تكن مدتها، خارج ساعات العمل العادية التي يطلب خلالها صاحب العمل من العامل أن يكون مستعداً لأداء متطلبات خدمة معينة أو في مواقع معينة، فإنه ينبغي اعتبار هذا الوقت كساعات عمل ما لم تكن هناك ترتيبات تعويضية أخرى. ينبغي أن يكون صاحب العمل مسؤولاً عن إخطار العمال بمثل هذه السياسات.

28. ينبغي أن تجمع الحكومات المعلومات المقارنة والوطنية حول قضايا الأجور والنزاعات الصناعية، وخلافات المفاوضة الجماعية فيما يتعلق بالعاملين في خدمات الطوارئ العامة.

## القسم 7. السلامة والصحة المهنتان

### أ. اعتبارات عامة

29. ينبغي أن يلتزم أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة بوضع سياسة استباقية ومعايير عالية بشأن السلامة والصحة المهنتين. ينبغي اتخاذ التدابير الوقائية داخل المؤسسات وخارجها على حد سواء، حيث لا يمكن التحكم بالمخاطر وحيث يكون اتخاذ الاحتياطات الاعتيادية أكثر صعوبة. ينبغي إيلاء اهتمام خاص لفرط الإجهاد البدني والنفسي، والتعرض للحطام، وتسربات المواد الخطرة، والصعق الكهربائي، والهواء والماء الملوثن، والأسبست (الأميانت أو الحرير الصخري)، والإشعاعات، علاوة على درجات الحرارة شديدة الارتفاع والانخفاض، وانهيار المباني، وحوادث المركبات، وخطر السقوط. فضلاً عن ذلك، ينبغي الأخذ بالحسبان الأخطار التي تشكلها المخاطر الكيميائية والحيوية والإشعاعية والنووية، ومخاطر الانفجارات.

30. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة توفير الموارد المالية والبشرية الكافية من أجل تحديد المخاطر المهنية ومنعها بفعالية، وتنفيذ الصكوك والأدلة القائمة التي أعدتها منظمة العمل الدولية وغيرها من مؤسسات الأمم المتحدة والهيئات الإقليمية.

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

31. يقع على عاتق العاملين في خدمات الطوارئ العامة واجب الامتثال لتدابير السلامة والصحة المُقرَّرة التي تم اعتمادها وفقاً للمادة 19 من اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن السلامة والصحة المهنتين، 1981 (رقم 155).
32. رغم أن العاملين في خدمات الطوارئ العامة يتحملون الأخطار كجزء من واجباتهم، إلا أنه يجب ألا يُجبر العاملون في خدمات الطوارئ العامة على تحمل أخطار مفرطة. ينبغي أن يكون للعاملين في خدمات الطوارئ العامة الحق بالانسحاب من مواقع تنطوي على تهديد وشيك وخطير لحياتهم أو صحتهم دون خوف من الانتقام.
33. من الممكن أن تشمل الجهود المبذولة لتحسين السلامة والصحة المهنتين في خدمات الطوارئ العامة ما يلي:
- أ) تصميم وتنفيذ تدابير السلامة والصحة المهنتين التي يتم تعديلها وفقاً للوظائف الخاصة للعاملين وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، والتي يتعين تحقيقها من خلال مشاركة كلا المجموعتين في الحوار الاجتماعي؛
- ب) تعزيز النظام القانوني والنظام الإداري للسلامة؛
- ج) بناء القدرات لأولئك المسؤولين عن الإشراف والتفتيش المتعلقين بالسلامة والصحة؛
- د) توفير التدريب على السلامة والصحة المهنتين قبل دخول العاملين في خدمات الطوارئ في الخدمة وبشكل مستمر بعد تعيينهم؛
- هـ) إطلاق حملات خاصة للتوعية بشأن السلامة والصحة والإنقاذ؛
- و) تمكين إدارات تفتيش العمل من مراقبة السلامة والصحة المهنتين وإيجاد آليات لتنسيق البيانات مع الأنظمة الوطنية للتأمين ضد إصابات العمل.
34. بالتشاور مع العمال وممثلهم، ينبغي أن يؤسس أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة نُظُم إدارة السلامة والصحة المهنتين لتحديد المخاطر وتقييم الأخطار على السلامة والصحة، بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية بشأن نظام إدارة السلامة والصحة المهنتين (ILO-OSH 2001). ينبغي تطبيق تدابير التحكم وفق ترتيب الأولوية التالي:

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

- أ) إزالة المخاطر؛
- ب) التحكم بالمخاطر في المصدر عبر استخدام إجراءات التحكم الهندسية أو التدابير التنظيمية؛
- ج) التقليل إلى أدنى حد ممكن من المخاطر عبر تصميم نظام العمل الآمن الذي يتضمن تدابير التحكم الإدارية؛
- د) حيثما يعذر التحكم بما تبقى من المخاطر عبر التدابير الجماعية، ينبغي لصاحب العمل في خدمات الطوارئ العامة توفير معدات الوقاية الشخصية، بما في ذلك الملابس، دون أن يتحمل العامل أي تكلفة، وينبغي تنفيذ التدابير لضمان استخدامها وصيانتها.

35. لضمان تطبيق السياسة الوطنية المترابطة بشأن سلامة وصحة العاملين في خدمات الطوارئ العامة في إطار أهداف التنمية المستدامة (SDG)، ينبغي للحكومات والشركاء الاجتماعيين مراقبة العناصر التالية للسياسة:
- أ) وضع خرائط للأخطار المهنية والتخفيف منها ومنعها والحد منها؛
- ب) تأثير التدابير المُتخذة وفيما إذا تم تحقيق الأثر المطلوب؛
- ج) الأسلوب الذي يتم به ضمان الاتصال والتعاون على جميع المستويات المناسبة في الممارسة؛
- د) توافر مجموعات الاختصاصيين من مفتشي العمل للإشراف على عمل خدمات الطوارئ العامة.

36. لتحقيق هذه الغاية، ينبغي أن تأخذ التدابير الصارمة بالحسبان خصوصيات خدمات الطوارئ العامة، وينبغي أن تتضمن معرفة وخبرة العاملين في الخطوط الأمامية في خدمات الطوارئ العامة على المستويات المحلية والوطنية والعبارة للحدود، كما ينبغي أن تشمل التدابير:

- أ) اعتماد معايير السلامة والصحة المهنيين في حالة عدم العمل بها؛
- ب) تطبيق القوانين العامة أو المحلية أو الوطنية القائمة بشأن السلامة والصحة على العاملين في خدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك العاملين الحكوميين، وضمان إنفاذها المناسب؛

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

- ج) تضمين أحكام محددة بشأن السلامة والصحة المهنتين، مثل معايير السلامة، في أي تشريع خاص يغطي العاملين في خدمات الطوارئ العامة؛
- د) تخصيص الموارد والأنظمة الكافية لحماية العاملين في خدمات الطوارئ العامة وإنقاذهم في الحالات التي يتعرضون فيها للمخاطر؛
- هـ) تحسين بيئة العمل في خدمات الطوارئ العامة من خلال تكييف تقنيات جديدة في مجال السلامة والصحة؛
- و) توفير المعدات التي تحقق المعايير الدولية؛
- ز) الاعتراف بمواقع الخطر الشديد التي يحتاج عمال خدمات الطوارئ العامة إلى إبعادهم عنها أو الانسحاب منها بأنفسهم؛
- ح) اعتماد سياسات وممارسات للوقاية من المشكلات المتعلقة بالمشروبات الكحولية والمخدرات والحد منها وإدارتها، وامثال العاملين في خدمات الطوارئ العامة بها، وتوفير خدمات التأهيل عند الحاجة؛
- ط) توفير المفاوضة الجماعية، عند الاقتضاء، بشأن معايير السلامة والصحة وتطبيقها؛
- ي) إجراء تدقيقات (مراجعات) للسلامة وتنفيذ تدابير أخرى تراجع دورياً بيئة العمل في خدمات الطوارئ العامة بهدف تحديد المشاكل الرئيسية وتطوير حلول فعالة وتقييم النتائج.

37. نظراً لاحتمال تعرض العاملين في خدمات الطوارئ العامة للأمراض ولخطر المعاناة من الإصابات المرتبطة بالعمل، ينبغي ضمان وصول العاملين في خدمات الطوارئ العامة إلى مجموعة كاملة من الإسعافات الأولية والخدمات الصحية والطبية.

38. نظراً لأن خدمات الطوارئ العامة غالباً ما تنطوي على ساعات عمل طويلة والتعرض لبيئات عمل مختلفة، فإنه ينبغي إتاحة مرافق الرعاية، مثل المياه والإصحاح والقواعد الصحية، بسهولة للعاملين في خدمات الطوارئ العامة. ينبغي

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

أن يكون السكن والنقل، عند الضرورة، مناسبين، وكذلك، وعلى وجه الخصوص، في المناطق النائية حيث يمكن تعيين العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

39. ينبغي أن تعزز الحكومات تدابير الوقاية، وأن تقدم المشورة لأصحاب العمل والعمال وممثليهم بشأن متطلبات إيجاد بيئة العمل الآمنة والصحية والحفاظ عليها، وبشأن تكييف العمل مع احتياجات الصحة البدنية والنفسية الفردية.

40. ينبغي توفير مخصصات للبحوث المستمرة والتشاركية ومراقبتها بشأن طرق التخفيف من آثار الأمراض والإصابات المرتبطة بالعمل التي تؤثر مباشرة على العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

41. ينبغي أن تضمن الحكومات حماية وأمن كافة العاملين الصحيين وكافة المرافق الصحية على النحو الذي أوصت به اللجنة رفيعة المستوى المعنية بالعمالة في مجال الصحة والنمو الاقتصادي والتنمية، والمشور الصادر عن منظمة العمل الدولية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ومنظمة الصحة العالمية بعنوان «*Five-Year Action Plan for Health Employment and Inclusive Economic Growth (2019–21)*»<sup>2</sup> والمنشورات المتصلة به. ينبغي أن تعزز حكومات البلدان المعرضة لخطر عال قدراتها لحماية السلامة والصحة المهنيين للعاملين الصحيين والعاملين في مجال الإغاثة في حالات الطوارئ.

42. ينبغي للتدابير المتعلقة بحماية العاملين في خدمات الطوارئ العامة من العوامل والمواد المحيطة بالخطرة؛ مثل ملوثات الهواء، والمُسْرطنات، والمُطْفِرات والعوامل الحيوية، والإشعاعات، والأسبست (الأميانت أو الحرير الصخري)، والفضوضاء (الضجيج)، والاهتزازات؛ اتباع الأحكام الواردة في اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن الحرير الصخري (الأسبستوس)، 1986 (رقم 162) وتوصية منظمة العمل الدولية بشأن الحرير الصخري (الأسبستوس)، 1986 (رقم 172)، بالإضافة إلى التوصيات الواردة في مدونات الممارسات الصادرة

2 ILO, OECD, WHO: "Working for Health": Five-year Action Plan for Health Employment and Inclusive Economic Growth (2017–21) (Geneva, May 2017), WHO document A/70/18, annex.

مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

عن منظمة العمل الدولية بعنوان العوامل المحيطة في مكان العمل (2001)، والتعرض المهني للمواد المنقولة بالهواء الضارة بالصحة (1980)، والسلامة في استخدام الأسبست (الحرير الصخري أو الألياف) (1984)، والسلامة في استخدام المواد الكيميائية في العمل (1993).

### ب) الكَرْب (الإجْهاد) والعنف والتحرش

43. للحد من التأثير السلبي لمسببات الكَرْب (الإجْهاد) وعواقبها؛ بما في ذلك حالات الصحة النفسية، مثل القلق والاكتئاب والأفكار الانتحارية، وحوادث الإرهاق والعنف والتحرش ضد العاملين في خدمات الطوارئ العامة، وعواقب الأحداث الخطيرة التي تؤدي إلى اضطراب الكَرْب (الإجْهاد) التالي للصدمة؛ فإنه ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بدعم من الحكومات وبمساعدة منها، تنفيذ الممارسات التالية:

- أ) إجراء تقييمات لخطر الكَرْب (الإجْهاد) الناجم عن الحوادث الخطيرة وإمكانيات ممارسة العنف والتحرش، استناداً إلى أحدث البيانات وتحليل الخبراء؛
- ب) إنشاء برامج مناسبة لإدارة الكَرْب وتقديم المشورة لحماية العاملين في خدمات الطوارئ العامة وأفراد أسرهم المباشرين من آثار الحوادث التراكمية أو النوعية للكَرْب (الإجْهاد)؛
- ج) اعتماد سياسة عدم التسامح المطلق تجاه العنف والتحرش في مكان العمل، وضمان التدخل الديناميكي للتصدي للمشاكل الناجمة عن حوادث العنف، بما في ذلك عبر توفير الدعم للضحايا والشهود؛
- د) توفير التدريب المناسب للمدراء والعاملين لتقليل احتمال التحرش والعنف في العمل؛
- هـ) اتخاذ الترتيبات لإجراء المراجعات المنتظمة من خلال الحوار الاجتماعي الفعال للتحديات والسياسات والتدابير لمواجهة قضايا الكَرْب (الإجْهاد) والعنف والتحرش.

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تُنظَّم الحكومات حملات إعلامية لشرح خطط استجابتها للأزمة تجاه المجموعات السكانية المتضررة بغية تجنب العنف ضد العاملين في خدمات الطوارئ العامة.

44. علاوة على ذلك، ينبغي أن تطبق الحكومات والشركاء الاجتماعيين التوصيات ذات الصلة الواردة في مدونة الممارسات الصادرة عن منظمة العمل الدولية بعنوان «Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon (2003)»<sup>3</sup>.

45. ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، أثناء معالجة حدوث العنف والتحرش ضد العاملين في خدمات الطوارئ العامة، وضع إجراءات استقصاء تحمي حقوق كافة الأطراف، بما في ذلك الشهود والمُبلِّغين عن المخالفات. على وجه الخصوص:

أ) ينبغي أن تراعي إجراءات الاستقصاء مبادئ التَّعَقُّل والسرية والسرعة والمهنية والمبادئ الأخلاقية، وأن تضمن توافر المساعدة الخارجية، وأن تتضمن عقوبات وعلاجات فعالة؛

ب) ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بالتشاور مع العاملين في خدمات الطوارئ العامة و/أو ممثلهم، أن يراجعوا ويراقبوا تلك الإجراءات دورياً لضمان فعاليتها في كل من منع المشاكل والتعامل معها عند ظهورها.

### ج. الأمراض السارية

46. ينبغي أن تسعى منظمات أصحاب العمل والعمال بشكل مشترك إلى ضمان تثقيف العمال حول الأمراض التي قد يتعرضون لها واستخدام «الاحتياطات العامة»، وأنهم حصلوا على معدات الوقاية المناسبة، بما في ذلك الحماية من الأمراض السارية أو العوامل المُمرِّضة المنقولة بالدم أو انتقال فيروس

3 من المقرر عقد الدورتين 107 و108 لمؤتمر العمل الدولي في جنيف في حزيران/يونيو 2018 و2019، وسيتم خلالهما إجراء مناقشات حول بند وضع معيار بشأن العنف في العمل، مما قد يؤدي إلى مزيد من المبادئ والمعايير والإرشادات حول هذا الموضوع.

نقص المناعة البشرية (HIV)<sup>4</sup> أثناء الاستجابة لاحتياجات المصابين والمرضى. قد يشمل ذلك توفير الملابس الواقية (لاسيما في المناطق الريفية) والوقاية التالية للتعرض والاختبار السري والمشورة والتمنيع (التحصين) (عند الاقتضاء) والتدريب وإنشاء آلية للمراقبة والتقييم لفعالية التدابير الواردة أعلاه.

47. حيثما يكون التعرض والعدوى مرتبطين بالعمل، ينبغي أن يحصل العاملون في خدمات الطوارئ العامة على التعويض المناسب، بما في ذلك عندما يخضع العامل للحجر الصحي.

48. في حالة نقص العلاج لأولئك المصابين بالأمراض السارية، فإنه ينبغي لكل صاحب عمل في خدمات الطوارئ العامة، عبر الحوار الاجتماعي، وضع برتوكول لتوزيع العلاج وتمديد أولويات تلقي العلاج للعاملين في خدمات الطوارئ العامة.

49. فيما يتعلق بالتدابير المذكورة في الفقرات 43-45 أعلاه، ينبغي مراعاة السرية بصرامة والالتزام بها رسمياً لتجنب الوصمة والانعزال المحتمل في مكان العمل اللذين قد يُصيبا بخلاف ذلك أولئك الذين خضعوا للاختبار وبرامج إدارة الكُرب (الإجهاد) والمشورة.

4 فيما يتعلق بفيروس نقص المناعة البشرية، ينبغي أن تركز استراتيجيات الوقاية على تطبيق «الاحتياطات العامة» كما حدده مدونة الممارسات الصادرة عن منظمة العمل الدولية حول فيروس نقص المناعة البشرية ومتلازمة نقص المناعة المكتسبة (HIV/AIDS) وعالم العمل (2001) وفي الفقرة 31 من توصية منظمة العمل الدولية بشأن فيروس نقص المناعة البشرية والإيدز وعالم العمل، 2010 (رقم 200): ينبغي أن تشمل تدابير السلامة والصحة لمنع تعرض العمال لفيروس نقص المناعة البشرية في العمل الاحتياطات العامة وتدابير الوقاية من الحوادث والمخاطر، مثل التدابير التنظيمية وإجراءات التحكم الهندسية وممارسات العمل الوقائية ومعدات الحماية الشخصية، وعند الاقتضاء، تدابير التحكم البيئية والوقاية التالية للتعرض للفيروس وتدابير السلامة الأخرى للتقليل إلى أدنى حد من خطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والسل، لا سيما في المهن الأكثر تعرضاً للخطر، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية.



الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

#### د. معدات الوقاية الشخصية

50. ينبغي استخدام معدات الوقاية الشخصية كوسائل للحماية من التعرض للظروف الخطرة للعاملين في خدمات الطوارئ العامة حيث لا يمكن ضمان سلامة العاملين بوسائل أخرى، مثل إزالة المخاطر أو التحكم بالخطر في مصدره أو تقليل الخطر إلى أدنى حد.

51. ينبغي أن يستخدم العمال معدات الوقاية الشخصية المناسبة والكافية، مع الأخذ بالاعتبار نوع العمل والمخاطر، وبالتشاور مع العمال وممثليهم، وأن يوفرها ويصونها صاحب العمل. تتضمن استشارة ومشاركة العمال و/أو ممثليهم عمليات تحديد مواصفات معدات الوقاية الشخصية واختيارها، والمعلومات حول أخطار العمل والأثر الوقائي لمعدات الوقاية الشخصية، واستعمالها الصحيح.

52. ينبغي أن يوفر صاحب العمل معدات الوقاية الشخصية، وينبغي أن يضمن أنها تعمل بحالة جيدة وحالتها الإصحاحية مُرضية من خلال الصيانة والإصلاح والاستبدال الضروري، وكل ذلك بدون أن يتحمل العامل أي تكلفة. ينبغي أن يعني ذلك: أن تتوافق معدات الوقاية الشخصية والملابس الواقية مع المعايير التقنية التي تحددها السلطة المختصة، أو التي أقرتها الهيئات الوطنية أو الدولية، مع الأخذ بالحسبان مبادئ الأروغونوميات (التلائم)، وأن يتم توفيرها على النحو المنصوص عليه في القوانين واللوائح الوطنية:

(أ) مراعاة نوع العمل ونوع جنس العامل، والاستناد إلى تقييم الخطر؛ و

(ب) بدون أن يتحمل العمال أي تكلفة؛ و

(ج) بالتشاور مع العمال وممثليهم.

ينبغي أن يتخذ صاحب العمل الترتيبات للتدريب وتنظيم جلسات عملية حول ارتداء معدات الوقاية الشخصية واستخدامها بشكل مناسب. لا ينبغي استخدام كافة معدات الوقاية الشخصية إلا وفق الشهادة التي حصلت عليها وتعليمات

الشركة المُصنَّعة ومواصفاتها. ينبغي أن تُستخدَم وفقاً للتعليمات، وينبغي أن تكون تلك التعليمات مفهومة من قِبَل العمال.

53. ينبغي لشخص مختص لديه إدراك كامل لطبيعة المخاطر ونوع الحماية المطلوبة ومداها وأدائها أن:

(أ) يختار ما هو مناسب من معدات الوقاية الشخصية والملابس الواقية؛ و  
(ب) يتخذ الترتيبات بشأن تخزين معدات الوقاية الشخصية وصيانتها وتنظيفها وفحصها واستبدالها على نحو مناسب، وعند الحاجة لدواعي صحية، تطهيرها أو تعقيمها بفواصل زمنية مناسبة باستخدام المرافق التي يوفرها صاحب العمل، وكل ذلك وفقاً للصكوك أو الإرشادات التي أُقِرَّت وطنياً أو دولياً أو التي أُقِرَّت بطريقة أخرى من قِبَل السلطة المختصة.

54. ينبغي استخدام معدات الوقاية الشخصية على أنها جديدة من قِبَل نفس العامل، ولا ينبغي أن يشترك باستخدامها عمال آخرون.

55. ينبغي لأصحاب العمل تزويد العمال بالتعليمات والوسائل المناسبة كي يتمكنوا من استخدام معدات الوقاية الشخصية وصيانتها وتخزينها بشكل مناسب.

56. ينبغي أن يُطلَب من العمال ما يلي:

(أ) الاستخدام والاعتناء المناسبان لمعدات الوقاية الشخصية والملابس الواقية التي تم توفيرها لاستخدامها؛ و

(ب) استخدام معدات الوقاية الشخصية والملابس الواقية التي تم توفيرها طوال الوقت الذي يتعرضون فيه للمخاطر التي تتطلب استخدامها؛ و

(ج) فحص معدات الوقاية الشخصية دورياً للتحقق من انتهاء الصلاحية ولضمان أنها بحالة جيدة واستبدالها أو إصلاحها، عند الضرورة، من قِبَل صاحب العمل، دون أن يتحمل المستخدم أي تكلفة.

57. ينبغي مراعاة الأرغونوميات (التلاؤم) أثناء تصميم معدات الوقاية الشخصية، وبقدر الإمكان، لا ينبغي أن تقيد حركة المُستخدِم أو مجال الرؤية أو السمع أو غيرها من وظائف الحواس. ينبغي اختيار معدات الوقاية الشخصية

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

مع مراعاة خصائص مرتديها نوعه الاجتماعي والعبء الفيزيولوجي الإضافي أو الآثار الضارة الأخرى الناجمة عن معدات الوقاية الشخصية. ينبغي لجمع معدات الوقاية الشخصية أن:

أ) تكون مناسبة للأخطار التي تُستخدم من أجلها، دون أن تؤدي بحد ذاتها إلى أي أخطار متزايدة؛ و

ب) تتوافق مع الظروف القائمة في مكان العمل؛ و

ج) تلائم مرتديها بشكل صحيح بعد أي تعديل ضروري.

58. ينبغي أن تكون معدات الوقاية الشخصية ومكوناتها متوافقة مع بعضها البعض عند ارتدائها معاً. يجب أن تكون معدات الوقاية الشخصية متوافقة مع المعدات الأخرى التي يجب استخدامها أيضاً، مثل معدات حماية الجهاز التنفسي.

59. لا ينبغي غسل معدات الوقاية الشخصية التي قد تكون ملوثة بمواد خطيرة على الصحة أو تنظيفها أو الاحتفاظ بها في منازل العمال. ينبغي توفير أماكن للملابس عند الحاجة إلى استخدام الملابس الواقية أو عندما يكون هناك خطر تلوث ملابس الخروج بمواد خطيرة. ينبغي أن تكون مرافق تغيير الملابس في مكان محدد ومُصمّمة لمنع انتشار التلوث من الملابس الواقية إلى ملابس الخروج ومن مرفق إلى آخر. ينبغي أن يضمن أصحاب العمل أن العاملين لا يأخذون ملابسهم الملوثة إلى منازلهم، وينبغي تنظيف هذه الملابس بدون أن يتحمل العامل أي تكلفة.

60. قبل إعادة توزيع الملابس أو المعدات، ينبغي لأصحاب العمل توفير خدمات غسيل وتنظيف وتطهير وفحص الملابس الواقية أو المعدات التي استخدمت والتي قد تكون ملوثة بمواد خطيرة على الصحة.

61. عند توفير معدات الوقاية الشخصية والملابس الواقية، ينبغي أن يأخذ أصحاب العمل بالحسبان ما يلي:

أ) تُعدّ الصيانة والاستخدام المناسبان لمعدات الوقاية الشخصية، بما في ذلك السلوك المناسب للمستخدم، أمرين أساسيين لتوفير الحماية التي صُمّمت من أجلها؛ و

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

- (ب) قد تسبب معدات الوقاية الشخصية بحد ذاتها ظروف عمل غير مريحة وغير صحية وغير آمنة؛ و
- (ج) تحمي معدات الوقاية الشخصية مُستخدميها فقط، في حين يستمر تعرض الآخرين القادمين إلى بيئة العمل؛ و
- (د) يمكن أن توفر معدات الوقاية الشخصية إحساساً كاذباً بالأمان، على وجه الخصوص عندما لا تُستخدم على نحو مناسب أو عندما تفقد فعاليتها بسبب التخزين أو الصيانة غير المناسبة؛ و
- (هـ) قد تسبب معدات الوقاية الشخصية مخاطر إضافية للقوى العاملة.

62. ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة تزويد العاملين في خدمات الطوارئ العامة بمجموعات كافية من معدات الوقاية الشخصية لضمان استمرارية تقديم الخدمات. ينبغي أن يحتفظ أصحاب العمل باحتياطي كافٍ إذا استدعت الحاجة. عند التشاور بين العاملين وأصحاب العمل فيما يتعلق بمعدات الوقاية الشخصية، ينبغي الأخذ بالحسبان المعايير الجيدة لكافة الأمور المتعلقة بما يلي:

(أ) معدات حماية الجهاز التنفسي؛ و

(ب) حماية الرأس والوجه والعينين والجسم وحاسة السمع، بالإضافة إلى الحماية من السقوط؛ و

(ج) مع مراعاة الإرشادات السليمة التي توفرها معايير منظمة العمل الدولية ومدونات الممارسات الأكثر تقدماً في مجال السلامة والصحة المهنية التي تغطي القطاعات.

### هـ. الإشعاعات

63. ينبغي أن تتخذ الحكومات والشركاء الاجتماعيون الخطوات اللازمة التي تمت الإشارة إليها في اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن الحماية من الإشعاعات، 1960 (رقم 115) لضمان عدم تجاوز حدود التعرض التي وضعتها السلطات الوطنية للعمال في المواقع الخطرة، وأنه يتم إبلاغ العمال بالأخطار التي تنطوي عليها قبل تعرضهم.

64. ينبغي لجميع العاملين مع الإشعاعات، أو الذين قد يتعرضون لها، ارتداء مقياس الجرعات الشخصي. يجب أن يرتدي العاملون في المختبر الساخن مقياس

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

الجرعات الوجيهي والمعصمي بالإضافة إلى المقياس الاعتيادي لجرعات الجسم. ينبغي أن يضمن أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة توافر العدد الكافي من العاملين للسماح بالتعاقب اللازم للعاملين في الأحداث التي تنطوي على الإشعاعات. و. الحرارة والبرد الشديدين

65. تعتبر الحرارة المفرطة تحدياً متزايداً يتعلق بتغير المناخ الذي يحتمل أن يكون له تأثير على كل من العاملين في خدمات الطوارئ العامة وتوفير خدمات الطوارئ العامة بحد ذاتها. يمكن أن تؤدي الحرارة المفرطة في مكان العمل إلى ارتفاع درجة حرارة الجسم والتجفاف والإنهاك الحراري وضربة الحرارة و، في الحالات القصوى، يمكن أن تؤدي إلى الوفاة. يُعدّ الوصول الجاهز، دون أن يتحمل العمال أي تكلفة، إلى السوائل المُعوّضة إلى العاملين في خدمات الطوارئ العامة أمراً أساسياً.

66. ينبغي أن تضع الحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة خططاً تأخذ بالاعتبار بيئات العمل الحارة سواء لفترات زمنية قصيرة أو طويلة، حيث تُصمّم تلك الخطط بمشاركة العاملين في خدمات الطوارئ العامة وممثلهم، بهدف حماية العاملين في خدمات الطوارئ العامة وضمن أنهم قادرون على الاستجابة بمرونة للأحداث المتعلقة بالطقس وغيرها من الأزمات.

67. يحتاج كافة العاملين في بيئات عمل شديدة البرودة إلى مهارات متخصصة ليكونوا قادرين على التعامل مع المعدات والمنشآت ومكافحة الحريق والتأهب للطوارئ في تلك الظروف. يجب تحديث معدات النجاة وبدلات النجاة ذات الصلة وفق أحدث التقنيات المتاحة.

## القسم 8. الحماية الاجتماعية

68. ينبغي أن تهدف الحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة إلى ضمان أن العاملين في خدمات الطوارئ العامة ومُعاليهم مؤهلون تدريجياً للحصول على النطاق الكامل من إعانات الضمان الاجتماعي التي تتوافق على الأقل مع التشريعات أو الممارسات الوطنية، على النحو المنصوص عليه في

## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن الضمان الاجتماعي (الحدود الدنيا)، 1952 (رقم 102). متى أمكن، ينبغي أن ترفع الحكومات مستويات الحماية المتاحة للعاملين في خدمات الطوارئ العامة مسترشدة بالمعايير الأكثر تقدماً لمنظمة العمل الدولية بشأن الضمان الاجتماعي.

69. حيثما لا ينطبق المجال الكامل لإعانات الضمان الاجتماعي القانونية على العاملين في خدمات الطوارئ العامة، فإنه ينبغي أن تهدف الحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة إلى ضمان الاستفادة التدريجية لجميع المحتاجين من ضمانات الضمان الاجتماعي الأساسية على الأقل التي تشمل الحصول على الرعاية الصحية الأساسية وأمن الدخل الأساسي، على النحو المنصوص عليه في توصية منظمة العمل الدولية بشأن أوضاع الحماية الاجتماعية، 2012 (رقم 202).

70. ينبغي أن تضمن الحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة أن كل عامل في خدمات الطوارئ العامة يتمتع على نحو فعال بالحماية التي يفرضها الإطار القانوني الوطني.

71. لا ينبغي أن يعاني العاملون في خدمات الطوارئ العامة من فقدان الدخل نتيجة إصابات العمل والأمراض المهنية. ولضمان ذلك، ينبغي للحكومات أن تعطي الأولوية لوضع خطط وطنية متينة وشاملة ومُستدامة للتأمينات الاجتماعية و/أو التعويضات. ينبغي لخطط الحماية من إصابات العمل للعاملين في خدمات الطوارئ العامة أن تأخذ بالحسبان أن الأمراض أو حالات العجز الناجمة عن حالات الطوارئ أو الكوارث يمكن أن تحدث بعد سنوات من التعرض. من الناحية المثالية، ينبغي لتلك الخطط أيضاً أن تغطي الحالات التي يعاني فيها عامل في خدمات الطوارئ العامة من إصابة أو مرض يحدث خارج أوقات العمل في الحالات التي تتطلب منه الظروف أو تضطره لممارسة مهاراته ومعارفه في مجال خدمات الطوارئ العامة. على وجه الخصوص:

أ) ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بموجب شروط محددة، توفير خدمات التأهيل المُصمَّمة لتسهيل العودة إلى العمل للعاملين في خدمات الطوارئ العامة ذوي العجز المكتسب، حيثما أمكن، أو، إذا تعذر ذلك، توفير عمل بديل في قطاع خدمات الطوارئ العامة؛

الجزء 2. ضمان العمل اللائق للعاملين في خدمات الطوارئ العامة

(ب) ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة اتخاذ التدابير لتسهيل تعيين العاملين في خدمات الطوارئ العامة من ذوي الإعاقة في عمل مناسب، بما في ذلك التدريب المناسب، مع الإقرار بأن الإعاقة لا تعني عدم القدرة على العمل؛

(ج) ينبغي للمؤسسات الحكومية ذات الصلة أن تضع الترتيبات المناسبة لتنسيق الأنشطة وتبادل البيانات لدعم وضع سياسات السلامة والصحة المهنية بطرق تساهم في الاستدامة المالية لخطط الحماية من إصابات العمل.





## الجزء 3. وسائل العمل

1. ينبغي للحكومات والشركاء الاجتماعيين تعزيز والمشاركة في الحوار الاجتماعي والتدريب والمراقبة والتقييم أثناء تنفيذ التوصيات الواردة في هذه المبادئ التوجيهية.

### القسم 9. الحوار الاجتماعي

2. يُعدّ الحوار الاجتماعي وسيلة فعالة لضمان كل من التأهب لحالات الطوارئ وتحسين الاستجابة لها. ويسعى لتحسين ظروف العمل للعاملين في خدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك في حالات زيادة عبء العمل والمسؤولية.

3. تبنت هذه المبادئ التوجيهية استخدام الحوار الاجتماعي لمواجهة التحديات المُستجدة لعمل خدمات الطوارئ العامة واحتياجاته، وتعزيز تنوع الاستخدام، وتهيئة ظروف العمل، وتصميم أنظمة تقييم الوظائف وتقييم الأجر، وتصميم وتنفيذ تدابير السلامة والصحة المهنيين، ومراقبة وتقييم السياسات المتعلقة بالكرب (الإجهاد) والعنف والتحرش في عمل خدمات الطوارئ العامة. تشير المبادئ التوجيهية إلى استخدام المفاوضة الجماعية وغيرها من الآليات ذات الصلة، حسب الاقتضاء، لتحديد مستويات الأجر، وتدابير السلامة والصحة المهنية، وظروف العمل الأخرى.

4. لا ينبغي استخدام الدور الفريد والأساسي للعاملين في خدمات الطوارئ العامة كمبرر لرفض مشاركتهم في آليات الحوار الاجتماعي الفعال. ينبغي أن يكون الاعتبار المسيطر المتعلق بالسياسات بالنسبة لأصحاب العمل والعاملين في خدمات الطوارئ العامة هو إيجاد بيئة وآليات للحوار الاجتماعي الفعال بشأن ظروف العمل، بما في ذلك هياكل ومستويات الأجور المناسبة. ولتحقيق هذه الغاية، ينبغي المشاركة الكاملة لممثلي العاملين في خدمات الطوارئ العامة في عمليات الحوار الاجتماعي. وينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة اعتبار مشاركة ممثلي العمال في مثل هذه الأنشطة إجازة مدفوعة الأجر.

5. ينبغي للحوار الاجتماعي بشأن خدمات الطوارئ العامة أن يركز على الحرية النقابية، وينبغي إجراؤه بنية حسنة و، عند الاقتضاء، بموجب اتفاقيات منظمة العمل الدولية ذات الصلة، وينبغي أن يتضمن الاعتراف الفعال بالحقوق في المفاوضة الجماعية أو، حيثما يكون مناسباً، اللجوء إلى المشاورات. فضلاً عن ذلك، ينبغي دعمه عبر تمكين الأطر المؤسسية والقانونية والتنظيمية.

6. يمكن للمنظمات القوية والمستقلة المُمثلة للعاملين وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بالتعاون مع بعضها البعض، المساهمة في تحسين القضايا؛ مثل الحماية الاجتماعية، والسلامة والصحة المهنية، والحصول على التدريب. في ضمان الحوار الاجتماعي الفعال، ينبغي أن يَنْصَبَّ التركيز على:

أ) مراجعة الإطار القانوني لإزالة أي عقبات قانونية وعملية تعيق تحقيق الحرية النقابية والحقوق في المفاوضة الجماعية فيما يتعلق بخدمات الطوارئ العامة، حيث تسمح بذلك اتفاقيات منظمة العمل الدولية؛ مثل الحدود الدنيا المُفْرطة للعضوية، وغياب آليات الحوار الاجتماعي الرسمية، والتمويل غير الكافي؛

ب) تمكين إنشاء المرافق، حسب الاقتضاء، لممثلي المنظمات المُعترف بها للعاملين في خدمات الطوارئ العامة والتي تتيح تنفيذ المهام التمثيلية بسرعة وكفاءة، أثناء ساعات العمل وخارجها على حد سواء، بطريقة لا تعيق كفاءة عمليات خدمات الطوارئ العامة؛

ج) إيجاد بيئة تمكينية للحوار الاجتماعي عبر توفير برامج التثقيف والتدريب المناسبة لممثلي العمال وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة وللحكومات.

7. ينبغي للحكومات أن تشجع وتعزز التطوير والاستخدام الكاملين لآليات المفاوضات الطوعية بين أصحاب العمل أو بين منظمات أصحاب العمل والعمال. إن حالة الطوارئ، التي لا ينبغي أن تُعلن إلا من قِبَل سلطة مناسبة ولفترة معقولة ومحددة، لا ينبغي أن تبرر إعفاء أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة من

التزاماتهم بموجب اتفاقيات منظمة العمل الدولية المُصدَّق عليها ذات الصلة، أو تعليق تطبيق تلك الاتفاقيات.

8. ينبغي للحكومات والشركاء الاجتماعيين اتخاذ التدابير بشأن التنوع في آليات الحوار الاجتماعي، بما في ذلك عبر ضمان تمثيل مجموعات العمال المُمثلة على نحو غير كامل. يُعدّ الحوار الاجتماعي وسيلة فعالة لضمان الالتزامات بمزيد من التنوع في القوى العاملة في خدمات الطوارئ العامة.

9. ينبغي أن تتضمن اللجان أو الهيئات ثلاثية الأطراف المعنية بالسلامة والصحة المهنتين أو ظروف العمل الأخرى ممثلين عن منظمات أصحاب العمل والعمال في خدمات الطوارئ العامة. يمكن للاتفاقات الجماعية بين أصحاب العمل والعمال في خدمات الطوارئ العامة، بالإضافة إلى مذكرات التفاهم بين الوكالات المسؤولة عن السلامة والصحة المهنتين وخدمات الطوارئ العامة، أن توفر إرشادات في هذا الصدد. قد يشمل الحوار الاجتماعي بين العاملين وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة أطرافاً أخرى ذات صلة تُعتبر ضرورية أو مرغوبة من قِبَل الحكومة أو الشركاء الاجتماعيين.

10. بالإضافة إلى القيود القانونية المفروضة على حقوق الحرية النقابية المُطبَّقة على الشرطة والقوات المسلحة، يمكن تصنيف فئات أخرى من العاملين في خدمات الطوارئ العامة على أنها خدمات أساسية إذا كان انقطاع عملهم سيهدد الحياة أو الصحة أو السلامة الشخصية لكل السكان أو لجزء منهم. إذا جرّدت القوانين الوطنية من حق الإضراب، ينبغي أن يتاح لهؤلاء العاملين الوصول إلى إجراءات صلح وتحكيم مناسبة ونزيهة وسريعة في منازعات المصالح.

## القسم 10. التدريب

11. ينبغي لفت الانتباه إلى أهمية التدريب لتعزيز التأهب لحالات الطوارئ، والتطوير الوظيفي، ومراعاة التنوع، ومنع العنف والتحرش، وتطبيق «الاحتياجات العامة»، والاستخدام المناسب لمعدات الوقاية الشخصية. ينبغي أن

يكون التدريب جزءاً لا يتجزأ من سياسات التشغيل وينبغي أن يسهل إعادة دمج أو إعادة تشغيل العاملين في خدمات الطوارئ العامة المسرحين.

12. ينبغي أن تضمن الحكومات أن الكيانات الحكومية المسؤولة عن خدمات الطوارئ العامة، وكذلك منظمات الاستجابة والتعافي والمجتمعات والأفراد، يكتسبون المعرفة والقدرة على توقع آثار الكوارث المحتملة أو الوشيكة أو الحالية والاستجابة لها والتعافي منها بفعالية. ينبغي أن يكون المستجيبون الأوائل مستعدين في كافة الأوقات للحالات المعقدة والمتغيرة التي يواجهونها. في البلدان المعرضة للنزاعات وحيث حدثت حالات طوارئ معقدة بشكل متزايد في السنوات الأخيرة، فإنه ينبغي للحكومات تصميم برامج تدريبية على خدمات الطوارئ العامة، حيث توفر هذه البرامج المهارات والكفاءات الخاصة المطلوبة على كافة المستويات.

13. فيما يتعلق بأولئك العاملين الذين لا تنطوي أعمالهم على خدمات الطوارئ العامة على أساس منتظم، فإنه ينبغي لأصحاب العمل إدراج إدارة الاستجابة، بما في ذلك تدريبات المحاكاة العملية، في برامجهم التدريبية الاعتيادية والمناهج الأكاديمية.

14. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة تخصيص الموارد الكافية للتدريب وتبادل المعارف بغية تحسين خدمات الطوارئ.

15. ينبغي للحكومات على كافة المستويات وأصحاب العمل والعمال إنشاء آليات مشتركة لتصميم وتوفير البرامج التدريبية المتعلقة بالمواضيع التي تم تحديدها على أنها ضرورية من أجل الخدمات الفعالة للطوارئ العامة.

16. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة إدراج المبادئ الأخلاقية والسلوك المهني كموضوع في التدريب على خدمات الطوارئ العامة، حيث ينبغي أن يتضمن هذا التدريب مبادئ التضامن والمسؤولية المشتركة لجميع أصحاب المصلحة وعدم التمييز والاحترام والتسامح والتعاطف والنزاهة والحياد والتعاون والوقاية.

17. فيما يتعلق بالعاملين الصحيين في حالات الطوارئ، ينبغي أن يضمن أصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة الاستثمار في القدرات الأساسية للوائح الصحية الدولية،<sup>1</sup> بما في ذلك تطوير مهارات العاملين الصحيين الوطنيين والدوليين في الحالات الإنسانية والطوارئ الصحية العمومية، الحادة والمديدة، على النحو الذي توصى به اللجنة العليا للعمالة في مجال الصحة والنمو الاقتصادي. وبالتالي، ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة الانخراط مع العاملين في خدمات الطوارئ العامة في تطوير استراتيجيات القوى العاملة ليتم إدراجها في التخطيط الوطني للطوارئ الصحية.

18. ينبغي إجراء التدريب المرتكز على المجتمع محلياً وبتواتر منتظم باستخدام مواد التدريب ذات الصلة بالمخاطر المحددة، والأنماط الأكثر عرضة للخطر، والموارد لكل موقع معين.

### القسم 11. المراقبة والتقييم

19. من المهم مراقبة وتقييم التطور المُحرَز في خطط إدارة الاستجابة، والسياسات الوطنية بشأن السلامة والصحة للعاملين في خدمات الطوارئ العامة، وتدابير منع انتقال الأمراض السارية (لاسيما للعاملين الصحيين في حالات الطوارئ)، وبروتوكولات الاستقصاء المتعلقة بالعنف والتحرش في العمل، وتوفير معدات الوقاية الشخصية.

20. عند التخطيط لهذه العمليات، ينبغي لأصحاب العمل والعمال في خدمات الطوارئ العامة الاتفاق على أهداف التقييم، ومقاييس الأداء ومعاييرها، وأدوات التقييم، ومصادر جمع البيانات، وخطوات تعديل النظام كي تتطور الأنظمة المُصمَّمة حديثاً وتحسن بمرور الوقت.

21. ينبغي أن تشارك إدارات تفتيش العمل في جهود فحص ومراقبة التقدم في مجال حقوق العمل وظروف العمل، في حين أن الاتفاقات الجماعية وغيرها

1 منظمة الصحة العالمية، وثيقة ص ع 58/2005/سجلات/1، القرار 3.58، الملحق.

مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

من عمليات الحوار الاجتماعي يمكن أن تعزز علاقات العمل التعاونية القائمة على حل المشاكل والتعاون المشتركين على المستويات الوطنية أو الإقليمية أو المحلية. 22. قد تكون الهيئات الاستشارية الثلاثية أو الثنائية الأطراف مفيدة لمراقبة تنفيذ اللوائح أو الاتفاقات وتقييمها، مع إيلاء اهتمام خاص لمواضيع محددة تتعلق بخدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك الاستخدام والتدريب المهني.

### القسم 12. الحالة الخاصة للأشخاص في العمل التطوعي المشاركين في الاستجابة للأزمات

23. يمكن استخدام العمل التطوعي في خدمات الطوارئ العامة. يُعرّف العمل التطوعي بأنه «عمل غير إلزامي يُنجز من أجل الآخرين بدون أجر»<sup>2</sup> وهو أحد أشكال العمل الخمسة المميزة التي أقرها المؤتمر الدولي لاختصاصيي إحصاءات العمل. من خلال التعريف، لا يُعتبر متطوعو خدمات الطوارئ العامة موظفين في خدمات الطوارئ العامة. ومع ذلك، فهم عمال، وبالتالي ينبغي مراعاة المبادئ والحقوق الأساسية في العمل فيما يتعلق بالعمال المتطوعين، إلى أقصى حد ممكن.

24. يشارك العديد من الأشخاص في العمل التطوعي في الاستجابة للأزمات، بما في ذلك مكافحة الحرائق والأوبئة، ورعاية النازحين، والمشاركة في عمليات الإنقاذ. ولأن إدارة وتحفيز العاملين والمتطوعين بأجر تتطلبان أساليب مختلفة، فإنه ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة النظر بعناية في الظروف التي يتخذون بموجبها عاملين متطوعين وما إذا ينبغي تعيين عاملين ومتطوعين مدفوعين الأجر لأنشطة محددة مختلفة.

2 International Conference of Labour Statisticians: *Resolution 1 – Resolution concerning statistics of work, employment and labour underutilization*, 19th ICLS (Geneva, October 2013), para. 7(d).

25. لا ينبغي لاستخدام المتطوعين أن يعيق تنسيق خدمات الطوارئ العامة أو استبدال العاملين في خدمات الطوارئ العامة أو تقويض أجور أو ظروف عمل العاملين الآخرين في خدمات الطوارئ العامة، أو استخدامه لتبرير نقص الموظفين أو نقص تمويل خدمات الطوارئ العامة.

26. ينبغي أن تنتظر الحكومات في اتخاذ التدابير للسماح للأشخاص بالحصول على إجازة دون فقدان العمل أو الأجر (بما في ذلك السداد بعد الحدث) بهدف المشاركة في خدمة مجتمعية غير مدفوعة الأجر أثناء حالات الطوارئ العامة. ينبغي أن تشمل هذه الإجازة وقتاً معقولاً للراحة بعد فترة الخدمة. ينبغي توفير الحماية الكاملة بشأن السلامة والصحة المهنتين للأشخاص المنخرطين في هذه الأنشطة، بما في ذلك معدات الحماية الشخصية والتدريب الكافي وتدابير الحماية الاجتماعية.

27. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة تشجيع وتعزيز التسجيل المسبق للمتطوعين لضمان تدريبهم، بما في ذلك التدريبات العملية وتوفير السلامة لهؤلاء العاملين، علاوة على توفير الخدمات الكافية والفعالة للسكان. لا ينبغي أن يُطلب من المتطوعين القيام بأي عمل أو نشاط لا يتناسب مع التدريب الذي تلقوه والذي تم تقييمهم بموجبه على أنهم مؤهلون.

### القسم 13. التنسيق والتعاون في خدمات الطوارئ العامة

28. تحتاج الحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة إلى التَّكَيُّف بسرعة مع الحالات المتطورة واتخاذ إجراءات فورية مشتركة. ينبغي لأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة وضع ترتيبات للتنسيق والعمل المشترك، بالاتفاق مع الحكومات ومنظمات العاملين في خدمات الطوارئ العامة بهدف تحقيق الأهداف الرئيسية لمهمتهم بسرعة وكفاءة أكبر. ولتحقيق هذه الغاية، بإمكانهم الاعتماد على النُظُم القائمة للأدوار والتوقعات المشتركة لسير العمل والمعرفة المشتركة بالمهام. على وجه الخصوص:

أ) ينبغي أن تدرك الحكومات والشركاء الاجتماعيون أن نُظُم إدارة الاستجابة تعمل في بيئات معقدة، وأن الأحداث التي تتعامل معها هذه النُظُم لا يمكن

التنبؤ بها ومعقدة، وأنه يجب أن تكون النُظُم مجهزة بالموارد والخبرات المناسبة للحيلولة دون التصعيد السريع لحدة عواقب هذه الأحداث؛

(ب) ينبغي أن يركز التأهب على التحليل السليم للأخطار والروابط الجيدة مع نُظُم الإنذار المبكر الوطنية والدولية، ويجب أن يتضمن أنشطة، مثل التخطيط للطوارئ، والحفاظ على احتياطي من المعدات والمستلزمات، ووضع الترتيبات للتنسيق والإخلاء والإعلام، وما يرتبط بذلك من تدريب وتمارين ميدانية، بما في ذلك التدريبات مع المجتمع. يجب دعم هذه الأنشطة بالقدرات المؤسسية والقانونية والمالية الرسمية؛

(ج) ينبغي أن تدمج نُظُم الإنذار المبكر المتمحورة حول الناس أربعة عناصر:

1. معرفة الأخطار التي تواجهها؛
2. خدمات المراقبة والإنذار التقنية؛
3. نشر تحذيرات ذات معنى لأولئك المعرضين للخطر، بما في ذلك خطط الإخلاء ونقل الأشخاص، باستخدام وسائل ذات صلة تركز على التركيب الديموغرافي؛ بما في ذلك إمكانية الوصول إلى الأشخاص المُعَوَّقين والمجموعات الأكثر تعرضاً للخطر؛
4. الوعي العام والتأهب للعمل.

29. ينبغي وضع سياسة اتصالات استباقية لتبادل المعلومات وبناء الثقة وتطوير الشراكة بين مقدمي خدمات الطوارئ العامة، بشكل رئيسي من خلال تنوع أكبر للتمثيل الديموغرافي.

30. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة الأخذ بالاعتبار إنشاء صندوق لخدمات الطوارئ العامة، لا سيما في البلدان التي تتأثر كثيراً بالكوارث وحالات الطوارئ، بغية دعم الاستجابة الفعالة في الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تحديد الأطر الزمنية ومسؤوليات التنفيذ ومصادر التمويل في استراتيجيات خدمات الطوارئ العامة وخطط الحد من



الخطر. ينبغي للشركاء الاجتماعيين الاستفادة من أحدث تقنيات الاتصالات لتعزيز صوت أعضاء المجتمع بهدف تحسين استجابة خدمات الطوارئ.<sup>31</sup> ينبغي أن تضمن الحكومات أن القطاعات المختلفة تعمل معاً، بما في ذلك الكيانات الحكومية المسؤولة عن علاقات العمل والتشغيل. ينبغي أن يكون تخطيط الصحة البيئية جزءاً لا يتجزأ من تخطيط الصحة المهنية. وبهدف الاستجابة للاحتياجات المحلية، ينبغي لمنظمات العمال وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة، بالإضافة إلى المجتمعات، المشاركة بشكل كامل في كافة مراحل اتخاذ القرارات المتعلقة بالإغاثة في حالات الطوارئ والتعافي منها. ينبغي للحكومات وأصحاب العمل في خدمات الطوارئ العامة ضمان مراجعة كافة الإجراءات والممارسات بفترات منتظمة في ضوء التطورات والبحوث من قِبل قطاعات أخرى، مثل المَشورة والبيئات من الوكالات المعنية بالإشعاعات والمناخ.

32. تمشياً مع الإرشادات الواردة في توصية منظمة العمل الدولية بشأن العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والقدرة على الصمود، 2017 (رقم 205)، ينبغي أن تعزز الحكومات تبادل المعلومات بين الوكالات على المستويات المحلية والوطنية والإقليمية والعبارة للحدود، بما في ذلك المنظمات الدينية والمنظمات غير الحكومية وغيرها من منظمات المجتمع المدني، عند الضرورة. ينبغي إيلاء اهتمام خاص للتنسيق بين الكيانات المسؤولة عن نُظُم الإنذار المبكر، كما هو مبين في الهدف العالمي السابع لإطار سندياي.<sup>3</sup> على وجه الخصوص:

أ) ينبغي للمؤسسات المعنية بالوقاية والتأهيل وتعويض استبدال الدخل والحصول على الإعانات الصحية في حالة الإصابات والأمراض المهنية، والمسؤولية عن تفتيش العمل تنسيق البيانات وتبادلها بهدف إيجاد التآزر وتوسيع واتساق البيانات المتاحة. ويشمل ذلك إنشاء آليات وتقنيات لدعم

3 الأمم المتحدة: قرار الجمعية العامة رقم 69/283 الصادر في 3 حزيران/يونيو 2015، الملحق 2، الفقرة 18 (ز) (الوثيقة A/RES/69/283).

هذا الاتساق ولتحسين التقييم والمراقبة والمراجعة المنتظمة للأخطار وتدابير الوقاية؛

ب) لضمان الانتقال السلس إلى السلام والقدرة على الصمود، ينبغي للتنسيق بين الوكالات المختلفة أن يشمل الخدمات الاجتماعية وغيرها من أنشطة توفير فرص العمل بعد الأزمة والتعافي، مثل صقل مهارات القوى العاملة أو إعادة صقلها لمواجهة التغيرات المرتبطة بالمناخ في أسواق العمل من خلال التركيز على التَّكْيُف مع المناخ أو تدابير التخفيف.

33. ينبغي لآليات التعاون الدولي أن تدرك وتحترم سيادة الدول وسلامتها الإقليمية ووحدتها الوطنية عند تنفيذ خطط التنسيق. لذلك، ينبغي تقديم المساعدة الإنسانية، بما في ذلك لخدمات الطوارئ العامة ذات الصلة، على أساس نداء من قِبَل حكومة البلد المتضرر، أو إذن ممنوح منه وبالتنسيق مع تلك الحكومة من خلال، على سبيل المثال، مجموعات الكيانات المسؤولة.

34. ينبغي أن تعزز الحكومات الحوار حول الأدوار والمسؤوليات المتفاوتة للوكالات والكيانات المختلفة المسؤولة عن خدمات الطوارئ العامة، بما في ذلك الحكومات المحلية. على وجه الخصوص، ينبغي إبراز الدور الأساسي للحكومات المحلية والوزارات المناسبة، مثل الرعاية الاجتماعية، في توفير وتنسيق خدمات الطوارئ العامة. ينبغي ملاحظة ومعالجة الثغرات والتحديات الكبيرة التي تواجهها السلطات المحلية من حيث القدرات والموارد المالية.

## ملحق

إعلانات منظمة العمل الدولية واتفاقياتها وتوصياتها ومدونات الممارسات الصادرة عنها ومبادئها التوجيهية ذات الصلة بخدمات الطوارئ العامة

### أ. الاتفاقيات

- اتفاقية العمل الجبري، 1930 (رقم 29) وبروتوكولها لعام 2014  
اتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم، 1948 (رقم 87)  
اتفاقية شروط العمل (العقود العامة)، 1949 (رقم 94)  
اتفاقية حق التنظيم والمفاوضة الجماعية، 1949 (رقم 98)  
اتفاقية المساواة في الأجور، 1951 (رقم 100)  
اتفاقية إلغاء العمل الجبري، 1957 (رقم 105)  
اتفاقية التمييز في الاستخدام والمهنة، 1958 (رقم 111)  
اتفاقية الحماية من الإشعاعات، 1960 (رقم 115)  
اتفاقية إعانات إصابات العمل، 1964 (الجدول 1 المعدل في عام 1980)  
(رقم 121)  
اتفاقية ممثلي العمال، 1971 (رقم 135)  
اتفاقية الحد الأدنى للسن، 1973 (رقم 138)  
اتفاقية علاقات العمل (في الخدمة العامة)، 1978 (رقم 151)  
اتفاقية المفاوضة الجماعية، 1981 (الرقم 154)  
اتفاقية الحرير الصخري (الأسبستوس)، 1986 (رقم 162)  
اتفاقية أسوأ أشكال عمل الأطفال، 1999 (رقم 182)

مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

## ب. التوصيات

- توصية المساواة في الأجور، 1951 (رقم 90)
- توصية التمييز (في الاستخدام والمهنة)، 1958 (رقم 111)
- توصية إعانات إصابات العمل، 1964 (رقم 121)
- توصية الحد الأدنى للسن، 1973 (رقم 146)
- توصية علاقات العمل (في الخدمة العامة)، 1978 (رقم 159)
- توصية المفاوضة الجماعية، 1981 (رقم 163)
- توصية الحرير الصخري (الأسبستوس)، 1986 (رقم 172)
- توصية أسوأ أشكال عمل الأطفال، 1999 (رقم 190)
- توصية فيروس نقص المناعة البشرية والإيدز وعالم العمل، 2010 (رقم 200)
- توصية العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والقدرة على الصمود، 2017 (رقم 205)

## ج. مدونات الممارسات

Occupational exposure to airborne substances harmful to health. An ILO Code of Practice (1980)

Safety in the use of asbestos: an ILO code of practice (1984)

Radiation protection of workers (ionising radiations) (1987)

Prevention of major industrial accidents (1991)

Safety in the use of chemicals at work: an ILO code of practice (1993)

Management of alcohol- and drug-related issues in the workplace. An ILO code of practice (1996)

العوامل المحيطة في مكان العمل. مدونة ممارسات منظمة العمل الدولية

(2001)

مدونة ممارسات منظمة العمل الدولية بشأن فيروس نقص المناعة البشرية  
ومتلازمة نقص المناعة المكتسبة ومكان العمل (2001)

مبادئ توجيهية بشأن نُظُم إدارة السلامة والصحة المهنية (ILO-OSH 2001)

Code of practice on Workplace violence in services sectors and  
measures to combat this phenomenon (2003)

ILO Code of practice: Safety and health in opencast mines (2017)

ILO code of practice: Safety and health in shipbuilding and ship  
repair. International Labour Office (2018)

### صكوك ومناهج دولية أخرى

اللوائح الصحية الدولية، منظمة الصحة العالمية (2005)

اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (1992) وبروتوكول كيوتو

(1998) واتفاق باريس (2015) المُلحَقين بها

إطار سندي للحد من مخاطر الكوارث للفترة 2015-2030

ILO-OECD-WHO "Working for Health": A Five-Year Action Plan for  
Health Employment and Inclusive Economic Growth (2017-21)





## مبادئ توجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة

تتطلب الكوارث الطبيعية والأوبئة وأعمال العنف استجابة سريعة من قبل خدمات الطوارئ العامة الفعالة، بدءاً من قوات الشرطة إلى العاملين في مجال الصحة والإصحاح، والتي تعمل في العديد من المستويات المختلفة للخدمة الحكومية. يعمل هؤلاء العمال في ظل ظروف صعبة وقاسية لإنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات، وبالتالي يحتاجون إلى مزيد من التنسيق والتأهب والحماية والتكنولوجيا المناسبة.

أُعتمدت المبادئ التوجيهية بشأن العمل اللائق في خدمات الطوارئ العامة خلال اجتماع للخبراء في نيسان/أبريل 2018، وهي تستند إلى خبرة ممثلي الحكومات وأصحاب العمل والعمال والمشاركين الآخرين. تحتوي المبادئ التوجيهية على مقترحات لاتخاذ إجراء لتوفير الاستقرار الوظيفي والسلامة في مكان العمل والضمانات الصحية والحماية الاجتماعية للعاملين في حالات الطوارئ العامة، بما في ذلك المتطوعين، حتى يتمكنوا من تكريس طاقاتهم لحماية المجتمعات من آثار الكوارث. كما أنها تقدم توصيات للحوار الاجتماعي والتدريب والتنسيق بين الوكالات حتى يتمكن المُستخدمون العامون من المشاركة بمعارفهم، ويكون لهم صوت في بيئة عملهم، ويكونوا على استعداد تام لمواجهة التهديد المتزايد للكوارث والأوبئة وتغير المناخ وأعمال العنف.

تُعَدّ هذه المبادئ التوجيهية تنقيحاً للمبادئ التوجيهية بشأن الحوار الاجتماعي في خدمات الطوارئ العامة في بيئة متغيرة، حيث أُعتمدت في عام 2003، وينبغي أن تفيد كأداة مرجعية للهيئات المُكوّنة لمنظمة العمل الدولية وأصحاب المصلحة الآخرين في جهودهم لمعالجة التحديات والفرص المتعلقة بالعمل في ضمان الإعداد الجيد والمناسب للعاملين والخدمات المرنة لحالات الطوارئ العامة.