

التصدير ثم الإساءة

الانتهاكات بحق الخادمت المنزليات السريلائيكيات في السعودية والكويت ولبنان والإمارات العربية المتحدة

الملخص

حتى لو خلدت إلى النوم في الثالثة والنصف صباحاً، يجب أن أستيقظ في الخامسة والنصف صباحاً... يجب أن أستمر في العمل حتى الواحدة صباحاً، وأحياناً حتى الثالثة صباحاً... ذات مرة قلت لربة عملي: "أنا بشرية مثلك وأحتاج لساعة راحة". فقالت لي: "لقد جئت لتعملين، وأنت كحذائي، يجب أن تعملي بلا كلل".

بدأت الظروف تتدهور. قلت لربة العمل إنني أريد المغادرة لكنها لم تصطحبني إلى الوكالة... [زوجها] راح يقول: "تريدين المغادرة؟ أحقاً تريدين المغادرة؟" ويشد شعري ويضربني بيديه. ذهب إلى المطبخ وعاد بسكين وقال لي إنه سيقتلني ويقطعني إرباً ويضع قطعاً صغيرة من لحمي في الخزانة... في ذلك الحين كانا مدينان لي براتب أربعة أشهر...

هناك المزيد والمزيد من الأبرياء من النساء اللاتي يغادرن إلى دول أجنبية، ومن يضمرن المغادرة إليها. إن النساء هن اللاتي يجب أن يهتمن لأمر أنفسهن. الحكومة [السريلائيكية] تتربح مئاً جيداً، ويجب أن تعتني بنا. يجب أن تؤدي المزيد لحمايتنا.

- كوماري إندونيل، 23 عاماً، خادمة منزلية سابقة في الكويت.

في خضم إحساسهن باليأس جراء عدم قدرتهم على توفير سبل العيش لأنفسهن ولأسرهن، وفي ظل توافر خيارات عملية قليلة في الديار، تهاجر 125000 امرأة سريلائيكية إلى الشرق الأوسط كخادمتات منزليات كل عام. وما يربحنه أسهم إسهاماً كبيراً في الاقتصاد السريلائيكي، لكن الكثير من النساء المهاجرات يبقين على قيد الحياة في مقابل خسارة شخصية عميقة الأثر.

إذ أنه من المعتاد أن تتقاضى وكالات التوظيف الفاسدة، ومن يتبعها من السماسرة في سريلانكا، رسوماً غير قانونية مبالغ فيها لإرسال النساء للعمل بالخارج ويخدعون النساء بشأن الوظائف

الموفرة لهم. وفي السعودية والكويت ولبنان والإمارات العربية المتحدة لا تشمل قوانين العمل الخدم المنزليين، الذين يقتصر تواجدهم في العادة على مكان العمل ويعملون لساعات طويلة مقابل أجر زهيد. وفي بعض الحالات يُعرض أرباب العمل وسماسرة العمالة الخادمت المنزليات للإساءات البدنية والجنسية والعمل الجبري. وفيما تقلل الأرقام المتوافرة حالياً من نطاق الإساءات؛ فإن حكومة سريلانكا تعلن عن عودة 50 خادمة منزلية إلى سريلانكا جراء "المعاناة" كل يوم، والسفارات السريلانكية بالخارج تغرقها شكاوى الخادمت اللاتي لا يتلقين أجورهن، ويتعرضن للمضايقات الجنسية والعمل الزائد عن الحدود المقبولة.

والاستغلال الذي تتعرض له الخادمت المنزليات المهاجرات ليس سرّاً خفياً، وتتناول وسائل الإعلام في المنطقة كثيراً حوادث فيها قدر مروع من الإساءة. ويتضمن هذا الفيض المتدفق من الأخبار عناوين من قبيل "إصبع مكسور وعظمة معصم مكسورة يكشفان قصة تعذيب"، "حرق يد خادمة سريلانكية لأن طهوها للطعام سيئ"، "تعذيب امرأة وقتل خادمة لأنها كسولة"، إخبار خادمة سريلانكية على تناول طعام القطط".

وعلى الرغم من الإلمام بكل هذا؛ فإن حكومات كل من سريلانكا والسعودية والكويت ولبنان والإمارات العربية المتحدة قد فشلوا جميعاً في فرض أشكال كافية من الحماية العمالية لهاته الخادمت. وما زالت سريلانكا لم تفرض رقابة كافية على صناعة إرسال العمالة للخارج، وهي صناعة فاسدة فيها قدر كبير من التنافس، ولم توفر بعد خدمات كافية أو آليات ناجعة لمعالجة الشكاوى الصادرة من الخادمت اللاتي يتعرضن للإساءات. كما امتنعت الدول التي توظف الخادمت عن منحهن حقوق وضمائم يتمتع بها كل العاملين بالمجالات الأخرى، بما في ذلك أيام العطلات وتحديد ساعات العمل، وفرض حد أدنى من الأجور في بعض الدول.

والعمالة المهاجرة عنصر رابح للغاية بالنسبة لسريلانكا. ففي عام 2006 جلبت العمالة السريلانكية المهاجرة للبلاد مبلغ 2.33 مليار دولار على شكل حوالات مالية، أي أكثر من 9 في المائة من إجمالي الناتج القومي المحلي، وأكثر بقيمة 526 مليون دولار مما تتقاضاه البلاد من معونة أجنبية واستثمار أجنبي مباشر مجتمعين. والحوالات تعتبر الآن مصدراً أكبر للربح من صادرات الشاي، وهي ثاني أهم سلعة تصدرها سريلانكا (بعد الأقمشة). وتقلل العمالة المهاجرة من نسبة البطالة في سريلانكا وتعتبر مصدراً هاماً للنقد الأجنبي في الجزيرة. وتسهم النساء المهاجرات بأكثر من 60 في المائة من إجمالي الحوالات التي تصل إلى سريلانكا.

ولأن الحوالات عامل هام بالنسبة لإستراتيجية الحكومة السريلانكية لتقليل الفقر وتخفيض العجز في ميزانها التجاري؛ فإن الحكومة تسعى بجدية لسن سياسة لدعم العمل بالخارج. وعلى الرغم من التعديلات الحديثة، والموصوفة أدناه، فهذه السياسات كثيراً ما ينقصها العامل الإنساني؛ إذ تُعامل المهاجرات باعتبارهن سلعة يتم تسويقها وإرسالها إلى الدول النفطية الغنية حيث الطلب عليهن مرتفع، لكن في ظل ضمانات حقوقية قاصرة. وقد أشارت جماعات حقوقية معنية بحقوق المهاجرين في سريلانكا إلى منهج الحكومة السريلانكية في التعامل مع العمال المهاجرين إلى الخارج على أنه "منهج للإمداد بالسلع"، ويتلخص في عملية "الاختيار والتدريب والتعليب والتأمين ثم التصدير" وهذا في الغياب الملحوظ لما ينص على حماية العاملين.

وتتنطوي الهجرة على المخاطرة والتربح، والنساء المهاجرات مررن بالإساءات والنجاح. وبما أنهن يدعمن بنقودهن ما يبلغ في المتوسط خمسة أفراد من الأسرة في الوطن؛ فإن العاملات المهاجرات يهاجرن ممثلات بالأمل الزائف بكسب ما يبلغ عشرة أضعاف ما يمكن أن يجنبن من نقود في سريلانكا. وبالنقود التي تم ربحها من الخارج تمكنت الخادمت المنزليات المهاجرات من بناء المنازل والبدء في مشروعات وتمويلها، وإمداد الأقارب الطاعنين في السن بالنقود، وشراء كتب الأطفال وأزيائهم المدرسية. وقد أصبحت الكثير من الخادمت المنزليات المهاجرات هن الأشخاص الذين يوفرن الدخل الأساسي لأسرهن، وارتقت مكانتهن بين أفراد أسرهن ومجتمعاتهن لدى العودة، وتمتعن بسلطة أوسع في اتخاذ القرارات داخل الأسرة والتحكم في موارد الأسرة.

وقد تحسنت سياسات الحكومة السريلانكية على مدى السنوات الماضية وتستحق الإطراء على المبادرة باتخاذ خطوات هامة لإدارة تدفق العاملات المهاجرات والبدء في توفير الحماية لهن. وقد شكلت الحكومة السريلانكية بنية مؤسسية، وهي مكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي عام 1985 لضمان هجرة العمال عبر القنوات الشرعية، وتقليل درجة فساد واستغلال وكالات التوظيف، وكذلك تيسير تدفق حوالات العاملات إلى داخل البلاد. لكن ما زالت توجد ثغرات واسعة في توفير الحماية.

وتنخر صناعة الهجرة التي تطورت لتسهيل هجرة العمالة النسائية إلى خارج سريلانكا بالعيوب والثغرات التي تُعرض الخادمت المنزليات لتهديد الإساءة بعد الهجرة. فوكالات التوظيف الفاسدة والتابعين لها من سماسرة غير مصرح لهم بالعمل والذين يعملون بمنأى عن النظام، يفرضون رسوماً غير مشروعة مبالغ فيها على الراغبات في الهجرة للعمل كخادمت منزلت مقابل خدمات توفير أرباب العمل وغيرها من تكاليف الهجرة؛ إذ يفرضون رسوماً تبلغ ثلاثة أو أربعة أضعاف التكاليف المفروضة رسمياً. وكثيراً ما تتحمل الخادمت المنزليات ديوناً ثقيلة بأسعار فائدة عالية لتسديد هذه الرسوم، مما يقلل من خيارات الخادمت المنزليات لدى تعرضهن للإساءات. وكثيراً ما يخدع

سماسرة التوظيف بالخارج النساء بشأن الدولة التي سيعملن بها، وظروف التوظيف والرواتب التي سيتقاضينها. وهذه الممارسات التوظيفية الخادعة تعرض الخادمت المنزليات لخطر الاستغلال بعد الهجرة إلى الشرق الأوسط.

والخادمت المنزليات المهاجرات يعتبرن من بين أقل العمال تمتعاً بالحماية من بين قوة العمل. ويعملن في قطاع وظيفي غير منظم ومهدر القيمة، ويتعرضن لخطر الإساءة والاستغلال. ففي السعودية والكويت ولبنان والإمارات، تواجه الخادمت السريلانكيات إساءات مختلفة وأشكال عديدة من الاستغلال، والكثير منها مرتبطة بكونهن نساء. ويظهر من أبحاث هيومن رايتس ووتش أنهن يواجهن إساءات كثيرة مرتبطة بمحل العمل: فهن يعملن بشكل عام لساعات طويلة، ولا يحصلن على أيام عطلات، ويحصلن على أجور زهيدة، بما في ذلك الحصول على أجور أقل مما يحصل عليه نظرائهن من المهاجرين من الرجال. وفي هذه الدول الأربع المتلقية للعمالة تعاني الخادمت السريلانكيات أيضاً من إساءات بدنية ونفسية وجنسية، وعدم دفع للأجور، والحرمان من الطعام، ومصادرة وثائق الهوية الخاصة بهن، وإجبارهن على البقاء في محل العمل، وتقييد قدرتهن على العودة إلى بلادهن حين يرغبن في هذا. وفي بعض الحالات تخلق مجموعة من هذه الإساءات المتصلة بمحل العمل موقفاً تعاني بموجبه الخادمت من حالة البقاء قيد الحصار في عمل بالإكراه.

وُندخل دول توظيف الخادمت المهاجرات في الشرق الأوسط هاته الخادمت إلى البلاد بعقود عمل قصيرة الأجل وتمنهن القليل من الحقوق. وتستبعد قوانين العمل في السعودية والكويت ولبنان والإمارات الخادمت المنزليات المهاجرات من الحماية. وتتكسر حكومات هذه الدول الحق في الحماية المتساوية على الخادمت المنزليات بموجب قوانين البلاد وتحد من قدرتهن على تغيير أرباب العمل، حتى في حالة التعرض لإساءات منهم.

وغياب الحماية القانونية هذا، والتقييد من قدرة النساء على المساواة في استخلاص حقوقهن بموجب القانون لدى السعي للتعويض، تضاعف من الانتهاكات التي تعانيها النساء. ومن دون حقوق قانونية واضحة وبلاستبعاد من نطاق حماية تشريعات العمال القائمة، فإن الخادمت المنزليات لا يتمتعن إلا بالقليل مما يمكن أن يلجأن إليه لدى معاناة الإساءة أو الاستغلال. أما الخادمت اللاتي يلجأن لطلب مساعدة السلطات لمحاسبة أرباب العمل المسيئين أو استعادة أجورهن التي لم يتقاضينها، نادراً ما يحصلن على الحماية وتواجهن معوقات قانونية وعملية كثيرة تحول دون الحصول على التعويض. وفي ظل الحصار من قبل سياسات الهجرة التي تحد من القدرة على التصدي لأرباب العمل، وفي غياب مكان يلجأن إليه لطلب المساعدة؛ فالكثير من الخادمت المنزليات المهاجرات لا يتمكن من الفرار في حالة التعرض للإساءة في العمل ويتوجب عليهنّ تحمل الإساءات المستمرة.

ومع كونهن بمعزل عن آليات القضاء والتقاضى المحلية إلى حد كبير، فإن الخادمت المهاجرات يقمن أحياناً بالفرار إلى سفاراتهن أو قنصلياتهن في دول العمل وهنّ في أمس الحاجة للمساعدة. وفي العادة فإن الخادمت السريلانكيات المهاجرات اللاتي يتمكنّ من الفرار من أرباب العمل ينتهي بهن المطاف بالإقامة في ظروف حياة فقيرة مزدحمة داخل السفارات والقنصليات السريلانكية. وكشفت نساء تحدثنا إليهن عن أن المسؤولين القنصليين السريلانكيين لا يمدون بالمساعدة، أو بقدر قليل منها، الخادمت المنزليات اللاتي يلجأن إليهم بعد معاناة إساءات بدنية وجنسية حادة، أو عدم تقاضى الأجور أو التعرض لظروف عمل استغلالية. وقالت خادمت منزليات ممن عدنّ إلى سريلانكا إنهن واجهن معوقات في التقدم بالشكاوى والحصول على خدمات مساندة الضحايا.

وقد فشلت كلٌ من سريلانكا والسعودية والكويت ولبنان والإمارات في الوفاء بالتزاماتها الدولية الخاصة باتفاقيات حقوق الإنسان. وللتقليل من تعرض الخادمت المنزليات للإساءة لدى الهجرة؛ فعلى الحكومة السريلانكية أن تبذل المزيد من الجهد لإمداد الخادمت المنزليات اللاتي يرغبن في الهجرة بالمعلومات الخاصة بحقوقهن قبل أن يهاجرن، ثم مراقبة وتنظيم وكالات التوظيف وسماسة التوظيف، وتوفير دعم أكثر شمولاً للخادمت المنزليات في السفارات والقنصليات في أوقات الأزمات، وتحسين آليات التعويض والخدمات التي تُقدم للخادمت لدى العودة إلى سريلانكا. وقدرة سريلانكا في حماية الخادمت المقبلات على الهجرة ومساعدة المهاجرات في أوقات الأزمات، تعتمد كثيراً على التعاون مع دول التوظيف. وزيادة التعاون بين المكاتب الدبلوماسية السريلانكية ودول الهجرة عامل ضروري لترتيب إجراءات إنقاذ الخادمت المعرضات للأزمات، ولإعداد آليات فعالة لتلقي الشكاوى ومعالجتها، وإبرام وتنفيذ عقود يعترف بها الطرفان توفر سبل حماية حقيقية.

وقد أجرت هيومن رايتس ووتش أبحاثها الخاصة بهذا التقرير في سريلانكا في شهري أكتوبر/تشرين الأول ونوفمبر/تشرين الثاني 2006، وفي السعودية في نوفمبر/تشرين الثاني وديسمبر/كانون الأول 2006، وأجرت اتصالات بمصادر معلومات كثيرة منذ ذلك الحين. وهذا التقرير يستند إلى مقابلات موسعة مع 100 مهاجرة تعملن كخادمت منزليات. وأجرت هيومن رايتس ووتش في سريلانكا مقابلات مع 80 خادمة منزلية مهاجرة كُن قد عدنّ إلى سريلانكا قادمات من الشرق الأوسط، وهذا خلال الشهر الـ 14 المنقضية. وكانت هاته الخادمت يعملن في السعودية والكويت ولبنان والإمارات. وعملت 39 امرأة من الثمانين اللاتي تمت مقابلتهن في أكثر من دولة واحدة بالشرق الأوسط، ومنها البحرين وقطر وعمان والأردن. وقابلت هيومن رايتس ووتش خادمت منزليات مهاجرات في سبع من المقاطعات الثماني التي يوجد بها أكبر نسبة من الخادمت المهاجرات في سريلانكا، وهي: كولومبو، وكالوتارا، وكيغالي، وكورونيغالا، وغامباها، وكاندي، وغالي، وكذلك في نوارا إيليا. وفي السعودية أجرت هيومن رايتس ووتش المقابلات مع 20 خادمة سريلانكية

مهاجرة. ومع وجود استثناءات قليلة مذكورة بوضوح في الحواشي السفلية، فإن أسماء الخادمت المذكورة في هذا التقرير قد تم تغييرها لحمايتهن وعدم الكشف عن هوياتهن.

وفي سريلانكا أجرت هيومن رايتس ووتش مقابلات مع نشطاء بمنظمات غير حكومية تعمل على توفير الخدمات، ومقابلات مع زعماء نقابات عمالية وسماسرة ووكالات توظيف بمن فيهم زعماء جمعية الوكالات المرخصة للعمالة بالخارج. كما قابلنا مسؤولين حكوميين، بمن فيهم مسؤولين من مكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي، ووزارة العمل، ووزارة الشؤون الخارجية، والقسم القنصلي فيها، وقسم الهجرة والمهاجرين، ولجنة حقوق الإنسان في سريلانكا ولجنة المساعدة القانونية. وفي السعودية قابلت هيومن رايتس ووتش ثلاثة مسؤولين بالسفارة والقنصلية السريلانكية، وأجرت 12 مقابلة مع أشخاص ومجموعات من المسؤولين الحكوميين السعوديين، بمن فيهم مسؤولين عن العمل والشؤون الاجتماعية والشؤون الخارجية والسجون والشرطة.

النتيجة والتوصيات

اتخذت حكومة سريلانكا خطوات هامة نحو تحسين الحماية الخاصة بحقوق الخادمت السريلانكيات المهاجرات، لكن هذه الخطوات غير كافية وهي بحاجة للتحسين من حيث التنفيذ والتوسع في ضمان تنفيذ برامج تقي بالأهداف المذكورة. ويمكن أن تبذل الحكومة السريلانكية المزيد لضمان عدم تعرض الخادمت المنزليات للإساءة لدى الهجرة من أجل العمل.

وتوجد حاجة ماسة لإحداث تغيير سريع ذات معنى ودعم قوانين العمل في السعودية والكويت ولبنان والإمارات لمد مظلة حماية قوانين العمل بالتساوي على الخادمت المنزليات، بما في ذلك الحق في أجر عادل ودفعة الأجر للعمل بعد ساعات العمل، وتوفير عطلات أسبوعية، وتوفير مزايا التوظيف الأخرى ومكافآت العمال. وعلى حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات أيضاً أن تطبق حمايات قانونية من المذكورة بالفعل في القوانين الجزائية الداخلية القائمة حالياً، ووضع معايير ثابتة لعقود الخادمت، والالتزام باتفاقيات حقوق الإنسان الدولية التي تعتبر كل من هذه الدول طرفاً فيها.

التوصيات الأساسية

على حكومات سريلانكا والسعودية والكويت ولبنان والإمارات التحرك فوراً لضمان قدرة الخادمت المهاجرات على الهجرة والعمل في ظروف عمل تتمتع بالكرامة والاحترام لحقوقهن الإنسانية. والتالية هي توصيات هيومن رايتس ووتش الأساسية. وتوجد توصيات أكثر تفصيلاً بكثير لدى نهاية هذا التقرير.

- إصلاح عملية الاختيار للتوظيف في سريلانكا عامل مهم لمنع الإساءات ضد الخادمت المنزليات المهاجرات. وعلى مكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي أن يضع آليات للرقابة المنتظمة والمستقلة على وكالات التوظيف وسماسة التوظيف العاملين بها. ويجب أن يتم النص على تسجيل وكالات التوظيف لسماسة التوظيف، ومساءلة الوكالات عن تصرفات السماسرة.
- سوف تقل الإساءات ضد الخادمت المهاجرات إذا كانت الخادمت على دراية بحقوقهن في كل من مراحل عملية الهجرة. وعلى مكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي أن يحسن من برنامجه التدريبي المطبق حالياً حول مرحلة ما قبل المغادرة والذي تمر به الخادمت، بحيث يشمل زيادة الوعي بالحقوق والتدريب على اللغات الأجنبية وتوفير معلومات أكثر حول آليات وأساليب الحصول على التعويضات. كما يجب أن يوسع من برامج إثارة الوعي العام بحيث يشمل توفير نماذج لعقود عمال مهاجرين وإخطار الخادمت اللاتي على وشك الهجرة بالحدود القانونية الموضوعية على رسوم التوظيف، وتوافر قروض بفائدة منخفضة، وآليات التقدم بالشكاوى ضد وكالات التوظيف والسماسة الذين يخالفون القانون.
- يجب التعرف إلى حقوق الخادمت المنزليات المهاجرات وتعزيزها في دول التوظيف. وعلى حكومات سريلانكا والسعودية والكويت ولبنان والإمارات التعاون لإعداد عقود توظيف معترف بها من الطرفين وآليات تضمن تعويض الخادمت ممن لديهن شكاوى.
- يجب عدم استبعاد الخادمت المهاجرات من أشكال الحماية الممنوحة للعاملين بالمجالات الأخرى. وعلى حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات مراجعة وتطبيق قوانين العمل الوطنية بحيث توفر حماية قانونية متساوية للخادمت المنزليات. وعلى حكومات السعودية والكويت والإمارات نقل المسؤولية عن أحوال الخادمت المهاجرات من وزارة الداخلية إلى وزارة العمل.
- يجب أن تكون الخادمت المنزليات قادرات على تغيير أرباب العمل بشكل أسهل بحيث لا تستمر الإساءات. وعلى حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات التعديل من قوانين كفالة المهاجرين لتسهيل نقل كفالة الخادمت المهاجرات اللاتي يرغبن في تغيير أرباب العمل.
- ثمة حاجة ماسة للإصلاح في دول التوظيف بحيث يتم ضمان كفالة التعويض على الإساءات ضد الخادمت المنزليات لدى وقوعها. وعلى حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات أن تضمن الملاحقة القضائية للأشخاص المسؤولين عن ارتكاب الإساءات الجنسية والبدنية والإساءات بمجال حقوق العمل التي تنتهك القوانين الوطنية المطبقة حالياً.
- على حكومة سريلانكا أن تحسن من حمايات المفروضة لصالح الخادمت المنزليات المهاجرات اللاتي يواجهن الإساءة، بما في ذلك توفير آليات ميسرة للتقدم بالشكاوى والعلاج

من الصدمات لدى العودة إلى سريلانكا، وتحسين مستوى الخدمات في السفارات والمكاتب القنصلية السريلانكية في السعودية والكويت ولبنان والإمارات. ويجب أن تضمن هذه الخدمات زيادة عدد العاملين المدربين المتوافرين لمعالجة الشكاوى، وتوفير المأوى، والتعاون مع السلطات المحلية لتحرير الخادمتين المحتجزات في منازل أرباب العمل، وتوفير المساعدة القانونية في شكاوى العمل والشكاوى الجنائية، وتسهيل الرعاية الطبية والنفسية.

توصيات تفصيلية

إلى حكومة سريلانكا

- **يجب تعزيز تنظيم ومراقبة وكالات التوظيف وسماسة التوظيف**
 - يجب مطالبة وكالات التوظيف بتسجيل السماسرة العاملین لديها، ومحاسبة الوكالات على ما يرتكب السماسرة التابعين لها من أفعال.
 - التنظيم المباشر لعمل السماسرة بواسطة إجراءات تنص على – بالإضافة لأمر أخرى: مطالبة السماسرة بالتسجيل في الحكومة أو لدى وكالات التوظيف الذين هم على علاقة بها، ووضع معايير معرفة بوضوح للرسوم وممارسات التوظيف لتقليل المبالغة في فرض الرسوم والخداع من قبل السماسرة، وضمان أن السماسرة الذين ينتهكون القوانين يواجهون عقوبات رادعة.
 - فرض آليات للمراقبة المنتظمة والمستقلة لوكالات التوظيف والسماسة المرتبطتين بكل منها. وإجراء تحقيقات سرية بخصوص وكالات التوظيف.
 - ضمان أن سماسة التوظيف يترجمون عقود عمل الخادمتين المهاجرات بالكامل إلى لغة التاميل وكذلك لغة السينهاالا.
 - إرساء نظام للمراقبة يمكن بواسطته للخادمتين المنزليات إبلاغ مكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي بالتكاليف المدفوعة لوكالات التوظيف والسماسة قبل القيام بالهجرة.
 - الجمع الدقيق والتحقيق في الشكاوى الخاصة بالمواطنين السريلانكيين العاملين في وكالات التوظيف في دول التوظيف. وسن إجراءات تسمح للخادمتين المنزليات بتسجيل هذه المعلومات لدى السفارات والقنصليات بدول التوظيف ولدى العودة إلى سريلانكا.

- **تحسين الخدمات المقدمة للخدمات المنزليات المهاجرات في السفارات والمكاتب القنصلية السريلانكية في السعودية والكويت ولبنان والإمارات**
 - توفير ما يكفي من عاملين لمساعدة الخادمت المهاجرات على الحصول على المساعدة، خاصة في مجالات جمع الأجور والتحقيق في الإساءات المزعومة وملاحقة المسؤولين عنها قضائياً، وحقوق الخادمت أثناء الاحتجاز.
 - العمل على تحسين ظروف المأوى والمنازل الآمنة من قبل العاملين المدربين، وتوفير العلاج النفسي للصدمت والرعاية الطبية والتقليل من الازدحام.
 - توفير مراكز مساعدة وخطوط ساخنة للعاملين ضمن البعثات الدبلوماسية السريلانكية في دول التوظيف، وتوفير توصيات لأماكن الرعاية الصحية، والرعاية النفسية، وتوفير المأوى، والمساعدة القانونية، في كل من السعودية والكويت ولبنان والإمارات.
 - تدريب العاملين في البعثات الدبلوماسية السريلانكية في كل من السعودية والكويت ولبنان والإمارات بخصوص الخيارات المتاحة لتعويض الخادمت المهاجرات اللاتي عانين من الإساءة، بما في ذلك إجراءات التقدم بشكوى جنائية أو استعادة الأجور غير المدفوعة وموفري الخدمات القانونية الذين يقدمون الخدمات للخادمت المهاجرات.
 - إعداد وتطوير نظام لانتشال الخادمت المنزليات اللاتي يعانين من المحن من غير القادرات أو غير الراغبات في الفرار. وتأمين التعاون مع قوات إنفاذ القانون المحلية إذا لزم الأمر.
 - إعداد وتطوير نظام للتحقق الدوري من الأحوال الاجتماعية الخاصة بالخادمت المنزليات اللاتي اتصلن فيما سبق بالبعثات الدبلوماسية السريلانكية طلباً للمساعدة.
- **التعاون مع حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات لإعداد عقود توظيف معترف بها من الطرفين وعقود توظيف وآليات تضمن تعويض الخادمت ممن لديهن شكاوى.**
- **تحسين برنامج تدريب الخادمت المنزليات السابق للهجرة، بواسطة:**
 - زيادة الوعي بالحقوق واللغات الأجنبية في التدريب.
 - توفير معلومات أكثر تفصيلاً حول آليات التعويض مثل كيفية رفع قضايا ضد أرباب العمل ووكالات التوظيف في دول التوظيف، وكذلك لدى العودة إلى سريلانكا.
 - توفير معلومات عن الحدود القانونية المفروضة على رسوم التوظيف وآليات التقدم بالشكاوى ضد وكالات التوظيف والسماسة الذين يخالفون القانون.
 - ضمان تلقي الخادمت المغادرات لباقة من المعلومات تشمل اسم وعنوان ورقم تليفون رب العمل، وعنوان وتليفون السفارة السريلانكية، واسم وعنوان وتليفون وكالة

التوظيف في دولة التوظيف، وكارت تليفوني عليه أرقام مبرمجة مسبقاً للاتصال بواسطتها بالسفارة السريلاكية وأي مراكز مساعدة أو إيواء متوافرة، ومقدار معين من النقود بالعملة المحلية، ونسخة من جواز سفرهن، ونسخة من عقد التوظيف.

- تحسين الخدمات الموجهة للخدمات المهاجرات لدى العودة، بما في ذلك المعلومات المنشورة حول آليات التقدم بالشكاوى وتوفير العلاج النفسي للخدمات المهاجرات لدى عودتهن من محن وأزمات عانين منها في دولة التوظيف.
 - تحسين مستوى الترويج لآليات الشكاوى والتعويض جرّاء الإساءات، ويتم توفيرها للخدمات المهاجرات لدى عودتهن إلى سريلانكا. وتوفير معلومات تفصيلية حول آليات الشكاوى والتعويض لدى عودة الخدمات المهاجرات في المطار الدولي ولدى مأوى ساهانا بياسا التابع لمكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي.
 - ولدى المطار الدولي وفي مأوى ساهانا بياسا التابع لمكتب التوظيف الأجنبي، يتم تسجيل الشكاوى الخاصة بالخدمات العائدات بأسلوب أكثر اتساقاً ودقة. وطلب المعلومات من الخدمات العائدات حول أرباب العمل المسيئين وكذلك وكالات التوظيف التي قامت بإساءات، وبقدر ما تسمح به اعتبارات الخصوصية، توفير المعلومات على الملأ، خاصة توفيرها لجماعات المجتمع المدني السريلاكية التي تعمل على حماية حقوق الخدمات المنزليات. وإعداد قائمة سوداء بأسماء أرباب العمل ووكالات التوظيف المسيئة.
 - توفير خدمات العلاج النفسي من الصدمات للخدمات المهاجرات العائدات وهذا لدى مأوى ساهانا بياسا التابع لمكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي.
 - نشر المعلومات وتوزيعها على الخدمات العائدات مذکور فيها المؤسسات القائمة وبرامج المساعدة التي توفر العلاج من الصدمات وخدمات الرعاية الطبية، والمساعدة القانونية للخدمات اللاتي يرغبن في رفع قضايا ضد وكالات التوظيف أو أرباب العمل، ومنح الخدمات المنزليات العائدات المساعدة الاقتصادية والدمج في مرحلة ما بعد العودة.
- ضمان أن أداء أية اختبارات طبية للخدمات المقبلات على الهجرة أو تعاطيهم عقاقير طبية لمنع الحمل هو أمر اختياري ويتم أدائه بشرط الموافقة الكتابية. وضمن أن الخدمات المقبلات على الهجرة يتلقين نتائج الاختبارات الخاصة بهن وكذلك احترام سرية هذه المعلومات الطبية.

- **توسيع برامج إثارة الوعي العام الممنوحة للخدمات المُقبلات على الهجرة لإمدادهن بالمعلومات الخاصة بالتزامات وكالات التوظيف وآليات التقدم بالشكاوى ضد وكالات التوظيف والسماسة.**
 - استهداف القرى وأماكن التوظيف المحلية (مثال: مصانع الأقمشة ومزارع الشاي) التي يمكن استقطاب خادمت منزلات منها وإخطارهن بالحدود القانونية الخاصة برسوم التوظيف وقوانين عقد العمل لكل دولة توظيف على حدة، وتوافر قروض بفائدة منخفضة، وآليات التقدم بالشكاوى ضد وكالات التوظيف والسماسة التابعين الذين يخالفون القانون.
 - التعاون مع جماعات حقوق المهاجرين لتوفير هذه المعلومات للخدمات المنزليات المقبلة على الهجرة قبل اتخاذ القرار بالهجرة والتقدم لوكالة توظيف.
- **توسيع نطاق عمل مؤسسات بنوك وتمويل الدولة العاملة بالإقراض لخدمة النساء المهاجرات بحيث توفر لهن بدائل عن المقرضين الذين يعرضون القروض بأسعار فائدة مبالغ فيها.**
 - ضمان أن هذه البرامج تشمل أسعار فائدة منخفضة وفترات مطولة لرد الديون.
 - الحد من متطلبات راعي القرض والمتطلبات الأخرى بالنسبة للخدمات المهاجرات.
 - الترويج بشكل أفضل لبرامج الإقراض القائمة والجديدة.
 - زيادة الوعي العام بمؤسسة الإقراض والتأمين لشئون الهجرة التابعة لوزارة التجارة السريلانكية، وبرنامج الضمانات البنكية بهذه المؤسسة.
- **الترويج لبرنامج تأمين صندوق رفاهية الخدمات المنزليات التابع لمكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي وتوسيع نطاق عمله.**
 - توفير تغطية أشمل بتوسيع نطاقها بما يتجاوز الحوادث العرضية والإعاقة والوفاة، بحيث تشمل الإساءات الناجمة عن الإساءة البدنية والجنسية وتغطية مقابل تذكرة العودة بالطائرة.
 - توفير معلومات أوضح للخدمات المهاجرات حول المزايا التي يقدمها هذا البرنامج. وتوزيع هذه المعلومات على الخدمات المقبلة على الهجرة في وكالات التوظيف ومراكز التدريب، وعلى العاملات المغادرات واللاتي يصلن إلى المطار الدولي ومأوى ساهانا بياسا التابع لمكتب التوظيف الأجنبي السريلانكي.

- مد فترة تأمين الخادمت المهاجرات من ستة أشهر إلى تغطية كامل فترة عقد العمل، لضمان أن برنامج التأمين يغطي إعادة تكلفة أجرة تذكرة الطائرة في حال التعرض للإساءة.

- **السعي لإشراك جماعات حقوق المهاجرين في عملية صياغة وتنفيذ السياسات.**
 - إشراك جماعات المهاجرين وحقوق المهاجرين في مجلس إدارة مكتب التوظيف الأجنبي.
 - التشاور مع جماعات المهاجرين وحقوق المهاجرين والمعنيين بهذه الشؤون من أجل صياغة برامج خدمات اجتماعية تتصدى لاحتياجات أسر الخادمت المهاجرات، وإعداد مشروع يدعم أسر الخادمت المهاجرات.
- **إلغاء رسوم 10000 روبية الخاصة بإعادة إصدار أو استبدال جواز السفر الذي تتم مصادرتة.**
 - على وزارة الهجرة والمهاجرين إلغاء هذه الرسوم بالنسبة للخادمت المنزليات المهاجرات اللاتي يفقدن جوازات سفرهن أثناء العمل بالخارج دون خطأ منهن (مثال: في حالة مصادرة رب العمل لجواز السفر).

إلى حكومات السعودية والكويت ولبنان والإمارات العربية المتحدة

- **التعاون مع حكومة سريلانكا لأجل:**
 - إخطار السفارات السريلانكية على نحو عاجل باحتجاز المواطنين السريلانكيين.
 - صياغة عقود معترف بها من الطرفين وقابلة للتنفيذ.
 - سن آليات للتقدم بالشكاوى وقنوات للحصول على التعويضات في قضايا عدم دفع الأجور وغيرها من الإساءات المتعلقة بالعمل والشكاوى الجنائية.
 - صياغة اتفاقات مع البعثات الدبلوماسية السريلانكية من أجل إعادة الخادمت المهاجرات في حالة حتمية الإعادة، أو إذا أرادت الخادمة العودة إلى سريلانكا لتقليل فترة البقاء قيد الاحتجاز بانتظار العودة أو الترحيل.
 - سن آليات لإنقاذ الخادمت المنزليات اللاتي تعرضن للإساءة والتحقيق في الإساءة إليهن. ومد البعثات الدبلوماسية السريلانكية بالسلطة الكافية لإجراء تحقيقات مشتركة في محل العمل بالتعاون مع السلطات المحلية، والذهاب إلى منازل أرباب العمل لاصطحاب الخادمت السريلانكيات اللاتي يعانين من المشكلات.

- توفير حماية متساوية وشاملة للخدمات المنزليات المهاجرات.
 - مراجعة قوانين العمل لتوفير حاية قانونية للخدمات المنزليات تساوي الممنوحة لغيرهن من العمال، بما في ذلك صياغة أحكام قانونية تحدد ساعات العمل ودفع الأجور والخصم من الراتب وأيام العطلة والإجازات مدفوعة الأجر وتعويض الخدمات.
 - نقل المسؤولية عن أحوال الخدمات المهاجرات من وزارة الداخلية إلى وزارة العمل في السعودية والكويت والإمارات.
 - الكف عن إجراء فحوص الحمل على الخدمات المهاجرات كشرط لدخول البلاد والتصريح بالعمل، وإلغاء قوانين الهجرة التي تفرق بين العمال على أساس من الحالة الإنجابية.
- إصلاح قوانين الكفالة التي تتطلب موافقة رب العمل على تغيير الكفيل أو الخروج من دولة التوظيف.
 - تسهيل نقل الكفالة، على سبيل المثال بإضافة تأشيرات مؤقتة تستند إلى التوظيف دون تحديد رب العمل، بحيث يتمكن العاملين من تغيير رب العمل دون خسارة الصفة القانونية في بلد التوظيف.
 - تسهيل الإعادة السريعة للخدمات المهاجرات إلى وطنهن في حالة حتمية الإعادة، أو إذا رغبت الخادمة في العودة إلى سريلانكا، وهذا بواسطة إلغاء تأشيرات الخروج التي يجب أن يوافق عليها الكفيل.
- الملاحقة القضائية الصارمة لأرباب العمل ووكالات التوظيف الذين تعتبر معاملتهم للخدمات المنزليات مخالفة للقوانين المحلية المطبقة.
 - التحقيق مع مرتكبي الإساءات البدنية والجنسية ضد الخدمات المنزليات وملاحقتهم قضائياً ومعاقبتهم.
 - التحقيق مع من يجبرون الخدمات على العمل ومن يرتكبون أشكال أخرى من انتهاك حقوق العمال التي تخالف القوانين المحلية المطبقة وملاحقتهم قضائياً ومعاقبتهم.
- تحسين قدرة الخدمات المنزليات على اللجوء للنظام القضائي.
 - توفير التدريب للشرطة للتعرف إلى الإساءات بحق الخدمات والتحقيق فيها، وبروتوكولات الاستجابة في مثل هذه المواقف والقيام بالإحالات الواجبة في مثل هذه الظروف. وتعليم الشرطة وسلطات الهجرة بشأن أهمية عدم إعادة الخدمات ضد

رغبتهم إلى أرباب العمل الذين ارتكبوا إساءات بحقهم، وضمان أنهن على دراية بإجراءات التقدم بالشكاوى ضد أرباب العمل ووكالات التوظيف.

- الإخطار الفوري للخدمات المهاجرات السريلاנקيات المحتجزات بحقهن بالاتصال بمكاتب بلادهن الدبلوماسية، وإمدادهن بالأدوات اللازمة لتيسير الاتصال
- توفير التأشيرات للخدمات المنزليات بحيث يتمكن من البقاء في دولة التوظيف أثناء متابعة القضايا ضد أرباب العمل الذين أساءوا إليهن. وعدم تكليف الخدمات برسوم هذه التأشيرات، وعدم إجبار الخدمات على البقاء قيد الاحتجاز أو الحد من الإقامة في مراكز الإيواء طيلة فترة القضايا، والسماح للمتقدمات بالشكاوى بالعمل أثناء متابعة قضاياهن.

- وضع وتحسين آليات لمراقبة الإساءة إلى الخدمات المهاجرات والتصدي لها بواسطة:
 - سن آليات لتسهيل التقدم بالشكاوى والتعويض في حالات عدم تقاضي الأجور وغيرها من الإساءات المتعلقة بالعمل والشكاوى الجنائية.
 - التحقيق في ظروف محل العمل بشكل منتظم. وإجراء زيارات لأماكن العمل في بيوت أرباب العمل بناء على الشكاوى المقدمة ومقابلة الخدمات المهاجرات على انفراد أثناء الزيارات.
 - فرض عقوبات مؤثرة على أرباب العمل ووكالات التوظيف، من المواطنين وغير المواطنين الذين ينتهكون القانون. والتنسيق مع البعثات الدبلوماسية السريلاנקية لدى الضرورة.
- إلغاء السياسات التي تتطلب إجراء فحوصات الإيدز الإجبارية على الخدمات المهاجرات كشرط لدخول البلاد والتصريح بالعمل.
- المصادقة على اتفاقية حماية حقوق كل العاملين المهاجرين وذويهم (اتفاقية العمال المهاجرين) والاتفاقيات الأساسية الخاصة بمنظمة العمل الدولية. والالتزام بمتطلبات الاتفاقيات الخاصة برفع التقارير.
- إصدار دعوات لمقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحقوق المهاجرين الإنسانية لكي يزور الدول ويحقق في وضع الخدمات المنزليات المهاجرات.

إلى منظمة العمل الدولية

- إصدار عقد نموذجي للتوظيف للخادمت المنزليات. وترجمة العقد إلى اللغة العربية والسينهالية والتاميل، ونشره على نطاق واسع بين المهاجرات المحتملات.
- التعاون مع الجماعات المحلية لنشر البرامج الفنية التي توفر تعليم خاص بحقوق المهاجرين للخادمت المهاجرات، بما يتفق مع معايير منظمة العمل الدولية.
- التعاون مع الحكومات لتوفير المساعدة الفنية والمصطلحات القانونية الخاصة لتعزيز درجة توافق التنظيمات القانونية الخاصة بالعمل وإنفاذ القانون، مع المعايير الدولية للعمل والعمال.

إلى مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحقوق المهاجرين الإنسانية

- إصدار تقرير متخصص عن الظروف التي تواجهها الخادمت المهاجرات، وتتضمن تحديد دقيق لحقوقهن بموجب القانون الدولي.
- إجراء زيارة لسريلانكا وللسعودية وللكويت ولبنان و/أو الإمارات، للتحقيق في وضع الخادمت المهاجرات وإعلان التوصيات الخاصة بالإصلاحات المقترحة.

إلى المانحين الدوليين، بمن فيهم وكالة التعاون اليابانية الدولية، وبنك التنمية الآسيوي، والبنك الدولي، ووكالة الأمم المتحدة للتنمية الدولية، والوكالة السويدية للتعاون الدولي.

- توفير دعم مالي ومؤسسي أكبر للمنظمات غير الحكومية المحلية وغيرها من مؤسسات المجتمع المدني لدعم الجهود والخدمات المبذولة والممنوحة للخادمت المنزليات المهاجرات.
- تمويل برامج إقراض محدودة لتوفير قروض بأسعار فائدة منخفضة للنساء اللاتي يرغبن في الهجرة وتغطية نفقات الهجرة.
- تمويل إستراتيجيات توظيف طويلة الأجل للخادمت، مثل مشروعات تنمية أنشطة كسب الدخل في سريلانكا والتدريب على الوظائف والتدريب المهني وبرامج تعليمية للنساء والفتيات السريلانكيات.
- تمويل برامج إقراض محدودة للنساء المهاجرات العائدات بغرض إقامة مشروعات صغيرة لهن والحفاظ على استثمارها.