

في طي الكتمان: انتهاكات ضد العمال المنزليون حول العالم

2	I. مقدمة.....
4	أفضل الممارسات الحكومية وأسوأها.....
7	II. توصيات أساسية.....
7	إلى وزارات العمل.....
7	إلى رؤساء الدول والحكومات والبرلمانات.....
8	إلى الشرطة ومكاتب الادعاء العام والقضاء.....
8	إلى وزارات الخارجية في البلدان الأصلية للعاملات.....
9	إلى وزارات التربية.....

١. مقدمة

عندما تكونين عاملة منزلية فإنك تفقدين السيطرة كلياً على حياتك. لا أحد يحترمك. وليس لديك أية حقوق. إنه أكثر الأعمال وضاعة.

- هاسانا، عاملة منزلية طفلة بدأت العمل في سن الثانية عشر، يوغياكارتا، إندونيسيا، 4 ديسمبر/كانون الأول 2004.

عملت [هناك] ثلاث سنوات. وكنت لا أحصل على الطعام أحياناً. أستيقظ في الرابعة والنصف صباحاً وأنام في العاشرة ليلاً... وكانت [مستخدمتي] تصرخ في وجهي قائلة: "أنت فقيرة. و عليك معرفة مكانتك. فأنت موجودة هنا للعمل". لم يسمحوا لي بالخروج من المنزل. ولم أر أسرتي منذ أن غادرت موطني. لم يدفعوا لي راتبي... كانت [مستخدمتي] تضربني عندما تغضب. ضربتني ثلاث مرات. وذات مرة، صفعتني على وجهي ثم رفستني في خاصرتي. لقد ألمتني الضربة وتورم مكانها. لم أذهب إلى الطبيب، لأنها ضحكت عندما قلت لها أنني أريد مراجعة الطبيب.

- أسما، عاملة منزلية طفلة، ستة عشر عاماً، ميدان، إندونيسيا، 13 ديسمبر/كانون الأول 2004.

تتوجه ملايين النساء والفتيات في مختلف أنحاء العالم صوب الخدمة المنزلية كواحدة من الخيارات القليلة المتاحة لإعالة أنفسهن وعائلاتهن.¹ وبدلاً من ضمان قدرتهن على العمل في جوٍّ من الكرامة والبعد عن العنف، تنكر الحكومات عليهن الحماية الأساسية التي توفرها للعمال الآخرين. وتعتبرعاملات المنزليات، اللواتي يبذلن غالباً تضحيات استثنائية لإعالة أسرهن، من أكثر العمال تعرضاً للاستغلال وسوء المعاملة في العالم.

باتت الإساءة بحق العاملات المنزليات تستقطب انتباهاً متزايداً في السنوات الأخيرة. وهي عادةً ما تحدث في البيوت بعيداً عن أعين الناس. وتضم القائمة الطويلة من الإساءات التي يركبها المستخدمون ومكاتب التشغيل بحق الخادمت إساءات جسدية ونفسية وجنسية، إضافة إلى الاحتجاز القسري في مكان العمل، وعدم دفع الأجور، وساعات العمل المفرطة في الطول دون أجازات. وفي بعض الحالات الأكثر سوءاً، تعلق النساء والفتيات ضمن شروط العمل القسري، أو يتم الاتجار بهن للعمل قسراً في خدمة البيوت ضمن شروطٍ شبيهة بالعبودية.

ومما يدعو للأسف أن زيادة الوعي بهذا الأمر لا تترافق مع إجراءات حكومية منسجمة. وتعتبر هونغ كونغ أحد الأماكن القليلة التي تضمن فيها الحكومة للعاملات المنزليات حمايةً متساويةً بموجب قوانين العمل. أما الشائع لدى الحكومات فهو استثناء الخدمة المنزلية من هذه القوانين جملةً، أو وضع أنظمة أكثر تساهلاً

¹ مع أن الرجال والفتيان يمكن أن يعملوا في المنازل أيضاً، فإن هذا التقرير يركز على النساء والفتيات اللواتي يشكلن الغالبية العظمى من العاملين في هذا القطاع في جميع أرجاء العالم.

وأضعف إنفاذاً تمنح المستخدمين فرصة فرض ساعات عمل طويلة ومضنية مقابل أجور زهيدة جداً دون خوفٍ من العقاب.

ومنذ عام 2001، تجري هيومن رايتس ووتش بحثاً في الإساءات ضد العاملات المنزليات. ويستند هذا البحث إلى عملنا في السلفادور وغواتيمالا وإندونيسيا وماليزيا والمغرب والفلبين والمملكة العربية السعودية وسنغافورة وسريلانكا وتوغو والإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية (انظر الملحق أ). وخلال أكثر من اثنتي عشر جولة بحثية، وكثير من رحلات المتابعة، قابلنا مئات العاملات المنزليات من النساء والفتيات، كما قابلنا كثيراً من المسؤولين الحكوميين ومكاتب التشغيل والمستخدمين والناشطين في منظماتٍ غير حكومية أو في منظماتٍ دينية، وممثلين عن منظماتٍ دولية.

وتكشف أبحاثنا المكثفة عن تفشٍّ خطير للإساءات بحق العاملات المنزليات. ومع أننا قابلنا عاملات سعيدات بأعمالهن في بلدان كثيرة، فإن نسبة أكبر بكثير تحدثت عن ظروف عمل مزرية وانتهاكات فظيعة لحقوقهن تجري بطريقة مذهلة في تشابهها رغم اختلاف البلدان. وعلى الرغم من تزايد الوعي بهذه المشكلة ووجود خطوات إيجابية حيالها، فإن استجابة الحكومات ما زالت قاصرة جداً. ويعرض هذا التقرير الموجز الوافي ما توصلنا إليه بصدد الجوانب المتداخلة التالية: (1) الإساءات الاجرامية الرئيسية الشائعة بحق العاملات المنزليات؛ (2) إساءات العمل الرئيسية الشائعة بحق العاملات المنزليات واستثنائهن من قوانين العمل؛ (3) قضايا محددة تتعلق بعمالة الأطفال في الخدمة المنزلية؛ (4) قضايا محددة تتعلق بالعمالة المهاجرة.² وهو يتناول بالنقاش أفضل الاستجابات والممارسات الحكومية، وكذلك أسوأها، ثم يقدم توصياته.

* * *

ثمة عوائق كثيرة على المستوى الوطني والدولي تحول دون تقدير العدد الكلي للعاملات المنزليات من النساء والفتيات. فمعظم الدول تصنف هذا العمل ضمن إطار العمالة "غير الرسمية" وتعتبر العمل المنزلي خارج نطاق الأنظمة والرقابة. فالعاملات المنزليات المخبات في البيوت يبقين من غير تسجيل أو إحصاء ويكنّ غير مرئيات عملياً. لكن هناك بعض التقديرات الوطنية رغم تلك الصعوبات. وتقدر منظمة العمل الدولية، التي أجرت عدداً من الدراسات الأساسية على المستوى الوطني لتحديد مدى انتشار عمل الأطفال في الخدمة المنزلية، أن عدد الفتيات دون سن السادسة عشرة اللواتي يعملن في الخدمة المنزلية يفوق عددهن عن أية فئة أخرى من فئات عمالة الأطفال.³ وتقدر المنظمة وجود نحو 700,000 طفلة يعملن في الخدمة المنزلية في إندونيسيا. أما في السلفادور فهناك أكثر من 20,000 فتاة وامرأة في سن تتراوح بين 14 و19 عاماً يعملن في الخدمة المنزلية.

² - يشير تعبير "العمال المهاجرين" في هذا التقرير إلى الأشخاص الذين يسافرون من بلد إلى آخر، وذلك انسجاماً مع التعريف الوارد في الاتفاقية الدولية الخاصة بحماية جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم (اتفاقية العمال المهاجرين)، التي تم إقرارها في 18 ديسمبر/كانون الأول 1992، U.N. Res. 45/158 (دخلت حيز التطبيق في 1 يوليو/تموز 2003)، المادة 2.1: "يشير تعبير 'عامل مهاجر' إلى الشخص الذي يزاول، أو سيزاول، أو كان يزاول عملاً مأجوراً في دولة لا يكون مواطناً فيها".

³ - منظمة العمل الدولية، عمالة الأطفال. "حمل ما لا يحتمل"، (جنيف: منظمة العمل الدولية، 1996).

وقد شهدت أعداد النساء المهاجرات زيادةً كبيرة في العقود الثلاثة الماضية. وهن يشكلن الآن قرابة نصف عدد المهاجرين في العالم والمقدر عددهم بعشرين مليوناً. وتمثل النساء والفتيات اللواتي يهاجرن للعمل في الخدمة المنزلية جزءاً هاماً من هذا النمط. ولعل تأنيث العمالة المهاجرة أكثر وضوحاً في الفلبين واندونيسيا وسريلانكا حيث تتوقع التقديرات التي أجريت على مستوى وطني أنهن يشكلن 60-75% من المهاجرين الشرعيين. وتعمل أغلبهن في الخدمة المنزلية في بلدان الشرق الأوسط وماليزيا وهونغ كونغ. ومن بين نحو 850,000 سريلانكي واندونيسي يعملون في العربية السعودية، هناك أغلبية من العاملات المنزليات، وبيهن أحياناً فتيات صغيرات (يستخدمن وثائق سفر مزورة). وهناك نحو 160,000 عاملة منزلية مهاجرة في سنغافورة، وزهاء 300,000 في ماليزيا. وتقل هذه الأرقام من الأعداد الحقيقية إذ أن نساء وفتيات كثيرات يسافرن بطريقة غير رسمية ثم يعثرن على عمل في خدمة المنازل.

كما يصعب أيضاً تقدير مدى انتشار الإساءات بحق العاملات المنزليات بفعل عدم تسجيلهن والإبلاغ عنهن، وبفعل الطبيعة الخاصة لعملهن، وكذلك بسبب انعدام الحماية القانونية والقيود المفروضة على حرية حركتهن. لكن هناك مؤشرات كثيرة على تفشي الإساءات. ففي المملكة العربية السعودية تتلقى سفارات اندونيسيا وسريلانكا والفلبين آلاف الشكاوى سنوياً. وفي يناير/كانون الثاني 2004، قدرت سفارة سريلانكا أنها تستقبل شهرياً حوالي 150 عاملة منزلية فارةً من مستخدميها.⁴ وفي سنغافورة لقي ما لا يقل عن 147 عاملة منزلية مصرعهن نتيجة الأخطار التي تكنتف أمكنة عملهن أو نتيجة الانتحار. وفي كثير من هذه البلدان تقيم السفارات ملاجئ للتعامل مع الأعداد الكبيرة من العاملات المنزليات الباحثات عمّن يعينهن في تحصيل أجورهن غير المدفوعة، أو يساعدهن بشأن الإساءات الجسدية والجنسية أو شروط عملهن السيئة. وقد توصلت كثير من الدراسات الميدانية التي أجراها برنامج القضاء على عمالة الأطفال لدى منظمة العمل الدولية إلى أن شروط العمل في العديد من البلدان مفرطة في استغلاليتها إلى حد يجعل العمل المنزلي أحد أسوأ أشكال عمالة الأطفال على الإطلاق.

وفي هذا التقرير، تكشف القصص التي ترويها العاملات المنزليات في مختلف أنحاء العالم عن الثمن الإنساني الباهظ للإهمال والتمييز الذي يلقيه. وبغية الحفاظ على السرية، قمنا بتغيير أسماء جميع العاملات إلا إذا أشير إلى خلاف ذلك. وانسجماً مع تعريف الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل، تعتبر هيومن رايتس ووتش أن الطفل هو كل شخص دون الثامنة عشرة من العمر.

أفضل الممارسات الحكومية وأسوأها

إن معالجة الحكومات للإساءات بحق العاملات المنزليات متواضعة وتعتمد على ردود الأفعال إلى حد كبير. كما أن العاملات المنزليات يعشن ظروفاً تمنعهن غالباً من الإبلاغ عن الإساءات التي يلقينها أثناء انتقائهن وإلحاقهن بالمستخدمين، وأثناء عملهن. ولا بد من اتخاذ تدابير احترازية شاملة لمراقبة مكاتب التشغيل والشركات التي تنتقي العاملات وتجندهن، وكذلك لمراقبة شروط العمل ورصد الإساءات والانتهاكات

⁴ - محمد رسول الدين، "سري لانكا بصدد التوقيع على اتفاق لحماية الخادمت والمخدومين"، أراب نيوز، 22 يناير/كانون الثاني 2004.

وفرض عقوبات مدنية وجزائية على الشركات والمكاتب والمستخدمين الذين يسيئون للعاملات. لكننا، وعلى النقيض مما تقدم، وفي سياق التمييز الشامل الذي يمارس بحق العاملات المنزليات عبر استثنائهنّ من قوانين العمل، نجد أن الجهود المبذولة لرصد الإساءات في مكان العمل والمعاقبة عليها محدودة للغاية. كما أن إنفاذ القوانين التي يفترض منها حماية العاملات المنزليات الطفلات ضعيف جداً. ومع أن بلدان العاملات المنزليات الأصلية والبلدان التي يعملن فيها اتخذت مبادرات لمعالجة مشكلة الإساءة إلى العاملات المنزليات المهاجرات، فإنه لا تزال هناك حاجة للإصلاحات القانونية الأكثر أهمية، ولتعزيز الأنظمة المفروضة على مكاتب التشغيل ومراقبتها، وتحسين قدرة العاملات على الاستفادة من آليات التعويض عن الإساءات وإعادة تأهيلهنّ.

ويتمتع الإطار القانوني بأهمية كبيرة في حماية حقوق العاملات المنزليات. ويقدم قانون العمل في هونغ كونغ مثلاً إيجابياً بهذا الصدد. فهو يعطي العاملات المنزليات الحق في الحصول على حد أدنى من الأجور، ويوم راحة أسبوعي، وإجازة أمومة، بالإضافة إلى أيام العطل العامة. ولكن معظم دول العالم تستثنيهن من قوانين العمل لديها أو تمنحن حقوقاً أقل. وينبغي أن يتكامل قانون العمل مع قوانين جنائية تسمح بمحاكمة كاملة للجرائم من قبيل الاعتداءات الجسدية والنفسية والجنسية، والإكراه على العمل، والاحتجاز القسري، والاتجار بالبشر. ولقد اعترفت سنغافورة، عندما زادت عقوبة بعض الانتهاكات بحق العاملات المنزليات بمقدار مرة ونصف، بمدى الخطورة التي تواجهها تلك العاملات. وينبغي إصلاح بعض القوانين الخاصة بالوافدين (كما في ماليزيا والسعودية) والتي تعيق هرب العاملات المنزليات من رب العمل الذي يسيء إليهن وتصبح عن تقديم الشكاوى بحق الإساءات الإجرامية. وفي ماليزيا والولايات المتحدة تستطيع العاملات المنزليات الحصول على تأشيرة دخول خاصة للبقاء في البلد من أجل متابعة المحاكمات الجنائية والمدنية، ومع ذلك يجب تبني إصلاحات تسهل عليهن الحصول على تصريح بالعمل خلال فترة المحاكمات.

ولا تكتسب القوانين الجيدة معناها الفعلي إلا إذا ترافقت مع حملات توعية عامة، وتدريب موظفي تطبيق القوانين والعمل والهجرة، وتوفير آلية ميسرة لتقديم الشكاوى، وتطبيق القوانين بشكل فعال. وعبارة "أفضل الممارسات" تعني هنا توفير الحماية الكاملة للعاملات المنزليات وفق أحكام قوانين العمل في هونغ كونغ، ومحاكمة وحبس أرباب المنازل الذين يرتكبون إساءات جسدية بحق العاملات المنزليات في سنغافورة. ولكن هذا النوع من الحماية لا يزال نادراً، لأن الجهات الحكومية المسؤولة عن تطبيق حقوق العاملات المنزليات غالباً ما تفتقر إلى الموارد والتدريب الكافيين لمساعدتها على اكتشاف الانتهاكات ومساعدة الضحايا. ونادراً ما يتم الاحتكام إلى القوانين التي يمكن أن توظف لحماية عمالة الأطفال في المنازل، مثل قانون حماية الطفل في إندونيسيا والقوانين التي تحدد العمر الأدنى المسموح لتشغيل الأطفال.

ويجب إيجاد إطار ملائم لتنظيم ومراقبة شروط الاختيار والتدريب والتوظيف. ويعتبر برنامج اعتمادية شركات التوظيف في سنغافورة خطوة في الاتجاه الصحيح رغم أن بعض الجوانب فيه بحاجة إلى تحسين. وقد قامت الفلبين، من خلال "إدارة التوظيف الخارجي"، بتوسيع الحماية الحكومية للفلبينيين المستخدمين في أعمال منزلية خارج البلاد. ويتضمن ذلك وضع نموذج قياسي لعقد العمل يضمن يوم راحة أسبوعي، وأنظمة تفرض على المستخدمين دفع معظم تكاليف التوظيف والتعيين. ولا تزال الرقابة على ظروف العمل، وهي عنصر حاسم في ضمان حقوق العاملات المنزليات، إما ضعيفة أو غائبة تماماً في معظم

البلدان، الأمر الذي يعود في جانب منه إلى القيود المفروضة على حرية المراقبين في الدخول إلى المنازل الخاصة. كما أن الآليات التي تضع شركات التوظيف المخالفة على اللائحة السوداء، وتحدد وتعلن أسماء أرباب العمل الذين يرتكبون الإساءات، وتمنع إعادة العائلات المنزليات المهاجرات تعتبر مكونات أساسية في أية استراتيجية شاملة.

ورغم الإقرار المتزايد للمجتمع الدولي بوجود استغلال وانتهاكات منظمة بحق العائلات المنزليات، يجب إبداء المزيد من الالتزام والجهود الدولية الملموسة لوقف هذه الانتهاكات. هذا وقد بدأت منظمات الأمم المتحدة (مثل منظمة العمل الدولية، واليونسيف، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة "يونيفيم"، والمنظمة الدولية للهجرة، واللجنة العالمية للهجرة الدولية) بمعالجة هذه المشكلة. ولكن لا توجد غالباً معايير حد أدنى إقليمية حول معاملة العائلات المنزليات المهاجرات، تقود إلى ما يعرف بمصطلح "السباق نحو القاع" – وهو تنافس على دفع الميزة التنافسية للعمالة الخارجية المحتملة عبر منح أقل ما يمكن من الحماية العمالية – ولا سيما في بلدان المنشأ مثل إندونيسيا وسريلانكا ونيبال والهند. ولقد أخفقت هيئات التعاون الاقتصادي، التي وضعت الحد الأدنى من معايير العمل الأساسية، في التصدي لمشكلة العمل في المنازل. ولا يزال على العديد من الدول أن تصادق على الاتفاقية الدولية الخاصة بحماية جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم أو تطبيقها بفعالية. ويتعين على الحكومات إيلاء اهتمام أكبر بكثير لدور الإصلاح التعليمي في منع الأطفال من مغادرة المدارس والعمل في المنازل، أو ضمان قدرتهم على متابعة تحصيلهم الدراسي أثناء العمل.

وسيشكل الحوار عالي المستوى حول الهجرة والتنمية الذي تنظمه الجمعية العامة للأمم المتحدة في سبتمبر/أيلول 2006 منبراً هاماً يسمح للحكومات بزيادة تعاونها في قضايا العمل المنزلي، والتعهد بالقيام بأعمال حازمة ومستدامة لفرض الحماية الأساسية للعائلات المنزليات، وإيجاد آليات للتنفيذ.

II. توصيات أساسية

إلى وزارات العمل

زيادة الوعي بقضية العاملات المنزليات عبر:

- تنظيم حملات توعية جماهيرية عامة لتثقيف العاملات المنزليات، وجهات التوظيف وأرباب العمل حول حقوق العاملات المنزليات والعقوبات المستحقة على انتهاكها، وضمان نشر المعلومات ذات الصلة باللغات التي تتكلمها العاملات؛
- جمع معلومات حول العاملات المنزليات في جميع عمليات المسح الحكومي للعمالة، بما فيها بيانات حول شكاوى العمل، والجرائم التي تكون العاملات المنزليات طرفاً فيها، وتصنيف المعلومات المذكورة حسب الجنس والعمر؛

تعزيز الحماية المقدمة للعاملات المنزليات وضمان تنفيذها عبر:

- إيجاد آليات سهلة الاستخدام لتقديم الشكاوى الخاصة بالمشاكل التي تواجهها العاملات المنزليات مثل العنف، وعدم دفع الأجور، وظروف العمل السيئة. وهذا يتضمن إنشاء خطوط ساخنة، ودعم مجموعات المساعدة التي تقدم لهنّ العون، وإنشاء مكاتب مساعدة في الأماكن التي يرتدنها باستمرار، والتنسيق مع الشرطة وموظفي الهجرة؛
- تحويل مفتشي العمل بدخول المنازل الخاصة بهدف التحقق من ظروف عمل العاملات المنزليات؛
- سن قوانين تراقب ممارسات توظيف العمالة ومراكز التدريب، وتفرض عقوبات على مكاتب التشغيل التي ترتكب الانتهاكات؛
- تطبيق سياسات تحظر طلب أجور عالية مقابل التشغيل، والأنظمة الاستغلالية في تسديد الديون، والعمل القسري.

معالجة مشكلة عمل الأطفال عبر:

- إعطاء الأولوية لمسألة إلغاء أسوأ أشكال عمل الأطفال في المنازل والقيام بمساعدة منظمة العمل الدولية بتأسيس برنامج محدد زمنياً لإلغاء هذه الأشكال؛
- الالتزام الصارم بعمر الخامسة عشر كحد أدنى لتشغيل الأطفال في جميع القطاعات، بما فيها العمل المنزلي؛
- التحقيق الفوري في جميع الشكاوى الخاصة بتشغيل الأطفال في أعمال خطيرة.

إلى رؤساء الدول والحكومات والبرلمانات

- توسيع الحماية التي توفرها قوانين العمل لتشمل العاملات المنزليات على قدم المساواة، بما فيه حقهن في الأجر العادل، والعمل الإضافي المدفوع الأجر، وأيام الراحة الأسبوعية، والمنافع، وتعويضات العاملين؛
- سن قوانين خاصة تنص على الحد الأدنى لعمر العامل، وعدد ساعات العمل، وأنواع العمل التي يمكن أن تشكل خطورة على الأطفال، والعقوبات الجسدية، والحق بالراحة وأوقات الفراغ، والتعويضات؛
- المصادقة على اتفاقية حماية جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم؛
- المصادقة على البروتوكول الخاص بمنع وكبح ومعاينة الاتجار بالبشر، ولاسيما النساء والأطفال، واتفاقية مناهضة الجريمة المنظمة عبر الحدود الوطنية؛ واتفاقية منظمة العمل الدولية حول عمل السخرة، واتفاقية الحد الأدنى للعمر، واتفاقية أسوأ أشكال عمل الأطفال؛ والاتفاقية الإضافية حول إلغاء العبودية، والاتجار بالعبيد، والمؤسسات والممارسات الشبيهة بالعبودية.

إلى الشرطة ومكاتب الادعاء العام والقضاء

- إعداد بروتوكولات وتدريب ضباط الشرطة على كيفية التعامل الملائم مع شكاوى العاملات المنزليات، وكيفية التحقيق وجمع الأدلة في مثل هذه الحالات، وتوفير الإحالة إلى الرعاية الصحية، والاستشارات، والملاجئ، والمساعدة القانونية، والسفارات في حالة العاملات المنزليات المهاجرات.
- محاكمة مرتكبي العنف الجسدي والعنف الجنسي وكل من يحتجز العاملات المنزليات بشكل غير قانوني.
- التحقيق مع ومحاكمة ومعاينة مرتكبي العمل القسري والاتجار بالنساء والأطفال بهدف تشغيلهم في المنازل قسراً.

إلى وزارات الخارجية في البلدان الأصلية للعاملات

- إعطاء الأولوية لزيادة الحماية للعاملات المنزليات المهاجرات عبر النشاط الدبلوماسي الثنائي والمتعدد الأطراف، بما فيه زيادة التعاون مع البلدان الأخرى المصدرة للعمالة والتوصل إلى اتفاقيات تضمن الحد الأدنى من المعايير الإقليمية.
- تحسين الخدمات المقدمة للعاملات المنزليات المهاجرات في السفارات والقنصليات، وهذا يتضمن توفير كادر وظيفي مؤهل وتوفير المساعدة القانونية، والرعاية الصحية، والاستشارات حول المعاناة النفسية، والملاجئ. القيام بحملات الدعوة عبر دعم اتحادات العاملات المنزليات، وحملات المعلومات، وبرامج التدريب على المهارات.
- جمع معلومات تفصيلية حول جميع حالات الإساءة والشكاوى المقدمة من العاملات المنزليات. اقتفاء أثر ونشر المعلومات المتعلقة بأنواع الإساءة، وعدد الشكاوى الرسمية، والزمّن اللازم لحل المشاكل، والقرار النهائي. كما يجب توفير المعلومات عن وكالات التشغيل التي يثبت تعاملها غير الأخلاقي أو ممارستها للإساءة، وإطلاع العاملات المنزليات المحتملات والمستخدمين على هذه المعلومات.

إلى وزارات التربية

- ضمان حق جميع الأطفال بالحصول على التعليم الأساسي المجاني والإلزامي. وبشكل خاص، التأكد من أن رسوم الدراسة والتكاليف المتصلة بها لا تشكل عائقاً أمام تمتع الأطفال بالتعليم الرسمي.