JIU/REP/2018/6

الأمم المتحدة

تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها

وحدة التفتيش المشتركة

من إعداد غوبيناثان أشامكولانغاري

JIU/REP/2018/6
Arabic
Original: English

تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها

وحدة التفتيش المشتركة

من إعداد غوبيناثان أشامكولانغاري

الأمم المتحدة، جنيف، ٢٠١٨

موجز تنفيذي

تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها

JIU/REP/2018/6

أولاً– الخلفية والسياق

يُقدَّر أن نحو ١٥ في المائة من سكان العالم يعيشون شكلاً من أشكال الإعاقة(١). وفي جميع المجتمعات تقريباً، يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة حواجز أكبر مما يواجهها غيرهم، في مجالات المشاركة في العمليات التداولية والوصول إليها، وهم معرضون بدرجة أكبر لعدم إدراجهم في تلك الأنشطة. وتهدف خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، التي توجه حالياً الأنشطة الإنمائية لجميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، إلى معالجة أوجه التفاوت هذه من خلال التعهد الرئيسي بـ "ضمان عدم ترك أي أحد خلف الركب". وفي الواقع، تشير أهداف التنمية المستدامة إلى الإعاقة في سبع غايات وردت في خمسة أهداف، بينما هناك ستة أهداف أخرى لها غايات مرتبطة بالتنمية الشاملة للإعاقة.

ومن ثم، يجب إدماج منظور متعلق بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم، على النحو المبين في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ولا سيما فيما يتعلق بإمكانية الوصول، في جميع جوانب عمل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، إدماجاً فعالاً. وينبغي أن يكون للأشخاص ذوي الإعاقة صوت تمثيلي، يختاره الأشخاص ذوو الإعاقة أنفسهم، في كل منصة لها تأثير على مصالحهم، لأنهم أحسن من يمكنه تحديدَ احتياجاتهم وأنسبَ السياسات لتلبية تلك الاحتياجات. وفي منظومة الأمم المتحدة، تتمثل تلك المنتديات التداولية في الاجتماعات والمؤتمرات التي تُعقد.

وتتبع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة مبدأ "لا غنى عنا فيما يخصنا". وإشراكهم النشط يرسل رسالة واضحة إلى صناع القرار وإلى المجتمع ككل بأنهم أصحاب حقوق قادرون على المشاركة والمساهمة بشكل مجد على جميع أصعدة المجتمع، وأنه يمكنهم أن يكونوا جهات فاعلة في التغيير، وليس مجرد مستفيدين منه. وبالتالي، فإن إتاحة وصولهم الكامل للمؤتمرات والاجتماعات يصبح مؤشراً حاسماً على رغبة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في "ترجمة الأقوال إلى أفعال" حقاً عندما يتعلق الأمر بالإدماج وعدم التمييز.

وقد أُدرج هذا الاستعراض في برنامج عمل وحدة التفتيش المشتركة لعام ٢٠١٨، لتقييم الحالة الراهنة لإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات واجتماعات منظومة الأمم المتحدة. وترد أدناه النتائج والاستنتاجات الرئيسية للاستعراض وتوصياته العشر.

ثانياً– الولايات المتعلقة بمعالجة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة

أُسندت لأول مرة ولاية بتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة عندما اعتُمدت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عام ٢٠٠٦، التي تضمنت قسماً مخصصاً لإمكانية

(١) منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي، التقرير العالمي حول الإعاقة، WHO/NMH/VIP/11.01.

الوصول (المادة ٩). وكثيراً ما توصف المادة ٩ بأنها "العمود الفقري" للاتفاقية. وتشدد الاتفاقية على دور التصميم العام لزيادة إمكانية الوصول إلى البيئات والتمكين من الدمج في المجتمع والمشاركة فيه بالكامل، وتدعو إلى تنفيذ معايير دنيا ومبادئ توجيهية لإمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المفتوحة أو المتاحة للجمهور.

ولرصد تنفيذ الاتفاقية، أنشئت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التي ركزت مزيداً من الاهتمام على إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال اعتماد التعليق العام رقم ٢(٢٠١٤) بشأن إمكانية الوصول. وفي ذلك التعليق العام، تحدد اللجنة السياق القانوني لإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، وتحدد العوائق التي تحول دون مشاركتهم وتمثل شكلاً من أشكال التمييز ضدهم، وتؤكد دور التعاون الدولي في تعزيز إمكانية الوصول. وبناءً على هذه الاتفاقية، اعتمد مجلس حقوق الإنسان عدة قرارات ركزت على ثلاثة جوانب رئيسية لإمكانية الوصول، وهي اعتماد معايير ومبادئ التوجيهية، والقيام بتحسينات وتوفير الخدمات والأجهزة، وتعزيز القدرة المؤسسية.

وفيما يتعلق بالولايات التشريعية، تناولت الجمعية العامة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في القرارات المتعلقة بالبيئة المبنية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات، والنقل، والمواقف والحساسية، والتصميم العام ("الضروري للبعض والمفيد للجميع") والترتيبات التيسيرية المعقولة. والاتحاد الدولي للاتصالات هو الوكالة المتخصصة الوحيدة التي عهدت لها هيئتها التشريعية بولاية محددة بشأن إمكانية الوصول.

وبالنظر إلى أن معظم القرارات والمقررات المتعلقة بالإعاقة مستلهمة من الاتفاقية، يدعو المفتش في هذا التقرير جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى أن تحترم روح الاتفاقية ونصها وأن تفي طواعية بالالتزامات التي تنص عليها المادة ٩ المتعلقة بإمكانية الوصول، بما في ذلك عن طريق دمج أحكامها في سياساتها المتعلقة بإمكانية الوصول.

ثالثاً- السياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير والمقاييس الخاصة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة

ينبغي أن تكون هناك سياسة مكرسة لتيسير الوصول وتكون هي الوثيقة الأساسية الرئيسية التي تحدد المبادئ التي يجب أن يسترشد بها عمل المنظمة في هذا المجال. والاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) هما الوكالتان الوحيدتان اللتان لهما سياسة بشأن إمكانية الوصول؛ ولمفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان سياسة بشأن الترتيبات التيسيرية المعقولة، ولوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) سياسة تتعلق بالإعاقة تراعي احتياجات المستفيدين من خدماتها. وهناك سبع منظمات أخرى لديها سياسات تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتشمل أيضاً عناصر تيسّر وصولهم.

ويحدد هذا الاستعراض عناصر الممارسة الجيدة في السياسات الحالية، والتي يمكن أن تأخذها المنظمات في الاعتبار عند تطوير سياساتها الخاصة بها. وقد أصدرت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومنظمة الصحة العالمية وثائق توجيهية مفيدة للغاية لتيسير الوصول إلى مؤتمراتها واجتماعاتها، في حين أصدر كل من منظمة العمل

الدولية، ومجموعة الأمم المتحدة الإنمائية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، والأونروا توجيهات بشأن تعميم الاتفاقية وخطة إدماج مسائل الإعاقة في الأعمال البرنامجية (انظر المرفق الأول).

وتشير نتائج الاستعراض إلى عدم وجود معايير دولية بشأن إمكانية الوصول مقبولة ومستخدمة على نطاق منظومة الأمم المتحدة. فكل منظمة تحاول ببساطة الامتثال لمعايير إتاحة إمكانية الوصول المجملة في قوانين البلد المضيف المتعلقة بالمباني وبالإعاقة. والاستثناء من ذلك هو منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) التي حددت ثلاثة مستويات لإمكانية الوصول تطبقها على جميع مكاتبها في العالم. وهذا يشكل إحدى أفضل الممارسات التي ينبغي استعراضها وتطبيقها من قبل جميع المنظمات، مع تكييفها حسب السياق الخاص بها.

ويتضمن المرفق الثاني لهذه الوثيقة قائمة بالوثائق، بما في ذلك المعايير الدولية، والمبادئ التوجيهية، والتوصيات، وورقة تقنية واحدة، تتناول البيئة المبنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتأخذها المنظمات بعين الاعتبار عند وضع المعايير المنشودة بشأن إمكانية الوصول. ومن خلال استخدام عناصر الممارسة الجيدة الواردة في الوثائق المذكورة أعلاه، يمكن وينبغي للمنظمات أن تضع سياسات ومبادئ توجيهية شاملة بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤتمرات والاجتماعات (**التوصية ١**). وينبغي أن تُشرك عملية وضع السياسات جميع المكاتب الداخلية ذات الصلة وأن تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمكن، بمجرد وضع تلك المعايير الدنيا، استخدامها كخط أساس لتطوير معايير طموحة لإمكانية الوصول على نطاق المنظومة.

رابعاً- المرافق والخدمات التي يمكن الوصول إليها في المقر الرئيسي والمواقع الميدانية والمواقع الخارجية، ورضا المستخدمين

لتحديد وجود تسهيلات وخدمات للمؤتمرات والاجتماعات يمكن الوصول إليها، تضمّن استبيان وحدة التفتيش المشتركة قائمة مرجعية طُلب من المنظمات أن تشير فيها إلى ما إذا كانت تقدم مرفقاً أو خدمة أو أداة معينة. وقدمت ١٦ منظمة ردوداً على القائمة المرجعية (انظر المرفق الثالث) فيما يتعلق بالمرافق والخدمات المتاحة في موقع مقرها فقط. وعموماً، أشارت الردود إلى أن الغالبية العظمى من المنظمات لا تقدم العديد من الخدمات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات التي من شأنها أن تيسّر وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات والمؤتمرات.

وفيما يتعلق بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في المكاتب الميدانية، أشارت جميع المنظمات إلى أنها متخلفة إلى حد كبير عن نظيراتها في المقر الرئيسي بسبب عوامل منها القيود على التعديلات المادية على أماكن العمل في المباني المستأجرة أو المباني التراثية؛ ومحدودية الموارد؛ ووجود مكاتبها في أماكن نائية؛ وقصر مدة الإيجار.

واعترفت معظم المنظمات بأنها لا تراقب بشكل مناسب أحكام إمكانية الوصول إلى الاجتماعات التي تُعقد خارج مقارها، وأنها لم تضع حداً أدنى لمتطلبات تلك الإمكانية باستثناء طلب الامتثال للوائح المحلية المتعلقة بإمكانية الوصول. وكأفضل ممارسة يوصى بها، يُدرج الاتحاد الدولي للاتصالات أحكاماً في اتفاقاته مع البلد المضيف لضمان تيسير الوصول إلى المرافق داخل مباني المؤتمر (**التوصية ٢**).

وللتأكد من آراء الأشخاص ذوي الإعاقة، أجريت مقابلات مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة ومع موظفين ومسؤولين ذوي إعاقة في منظومة الأمم المتحدة، ومع أشخاص يتعاملون مع قضايا الإعاقة في عملهم. وسلطت الردود الضوء على الحاجة إلى ما يلي: معالجة عدم التواصل بشأن إمكانية الوصول قبل عقد المؤتمرات والاجتماعات وأثناءها وبعدها؛ وإدراج اعتبارات إمكانية الوصول في جميع مراحل تصميم الحدث والتخطيط له؛ ومعالجة الإعاقات غير المرئية؛ وتكرار كل الممارسات الداخلية الجيدة على مستوى المنظومة ككل؛ وإنشاء مركز تنسيق معني بالإعاقة؛ وتحمّل تكاليف المشاركة عن الأشخاص ذوي الإعاقة؛ والاستفادة بشكل أكبر من الأدوات التكنولوجية المساعدة.

خامساً- التدابير الرامية إلى تعزيز القدرة والتنسيق الداخليين في مجال إمكانية الوصول والتشجيع على مزيد من المشاركة

ألف- التدابير الرامية إلى تعزيز القدرة والتنسيق الداخليين في مجال إمكانية الوصول وإنشاء مركز تنسيق معني بالإعاقة وإمكانية الوصول

التدابير الرامية إلى تعزيز القدرة والتنسيق الداخليين في مجال إمكانية الوصول وإنشاء مركز تنسيق معني بالإعاقة وإمكانية الوصول. يوجد لدى أقل من ٥٠ في المائة من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة مركز تنسيق معني بإدماج الإعاقة وبإمكانية الوصول و/أو وحدة محددة أو فريق متخصص في هذا الموضوع. ومن بين هذه المنظمات، هناك منظمة واحدة فقط لديها اختصاصات تحدد واجباتها ومسؤولياتها. وفي المنظمات التي ليس لها مركز تنسيق، تتعامل مختلف الوحدات مع إمكانية الوصول بطريقة تحددها الظروف في نطاق عملها. ويوصي المفتش بتعيين جهة تنسيق معنية بإمكانية الوصول في كل منظمة بحلول عام ٢٠٢١ (**التوصية ٣**).

وضع إجراءات تشغيل موحدة للأنشطة المتعلقة بإمكانية الوصول. يمكن لوضع إجراءات تشغيل موحدة واضحة والالتزام بها أن يؤدي إلى التعامل مع طلبات تيسير الوصول بطريقة تقضي على الاستجابات التي تحددها الظروف وغير المتسقة. ويحدد المفتش في هذا التقرير ١٠ جهات فاعلة أو وحدات ذات صلة، ويجمل إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة التي ينبغي لها وضعها، ويوصي بأن تقوم هذه الجهات أو الوحدات، بحلول عام ٢٠٢١، بوضع إجراءات تشغيل موحدة للوفاء بمسؤولياتها التشغيلية فيما يتعلق بالمسائل المتصلة بإمكانية الوصول (**التوصية ٤**).

وضع تقديرات أفضل للتكاليف المتعلقة بإمكانية الوصول. ليس لأي من المنظمات المشاركة خط ميزانية محدد ومخصص يغطي جميع جوانب التكاليف المتعلقة بإمكانية الوصول في جميع المؤتمرات والاجتماعات. وعادة ما تقتصر الميزانيات المخصصة لإمكانية الوصول على الأحداث المتعلقة بالإعاقة أو يتم تناولها على أساس كل حالة على حدة عندما يكون هناك طلب محدد من أحد المشاركين ذوي الإعاقة. وبالإضافة إلى ذلك، لم تضع أي منظمة أي تقديرات لجميع أنواع التكاليف المتعلقة بإمكانية الوصول في جميع الاجتماعات والمؤتمرات التي تنظمها.

وشدد الأشخاص ذوو الإعاقة أيضاً بقوة على ضرورة إيلاء الاعتبار للتكاليف الإضافية التي يتكبدونها في السفر إلى المؤتمرات والاجتماعات، مثل تكاليف الإيواء وتكاليف سفر مقدمي الدعم. وبالنظر إلى أن عدم تغطية هذه التكاليف يمكن أن يعوق مشاركتهم بفعالية، يحث المفتش الهيئات التشريعية على النظر في إدخال تعديلات على قواعد السفر لإدراج سياسة ترتيبات تيسيرية معقولة تشمل كلاً من المشارك المؤهل ذي الإعاقة، والشخص الذي يقدم له الدعم.

باء- تدابير لتشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة

لا تسجّل المنظمات عدد الأشخاص ذوي الإعاقات الذين يحضرون المؤتمرات والاجتماعات، وهي تضع تقديرات لعددهم استناداً فقط إلى عدد الطلبات الواردة بشأن الترتيبات التيسيرية المعقولة، وهي عادة طلبات منخفضة العدد. ثم تستخدم تلك الأرقام المنخفضة لتبرير الممارسة المتبعة بعدم تقديم التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، بشكل استباقي وكتدبير تلقائي. وأشار الأشخاص ذوو الإعاقة إلى أن انخفاض عدد الطلبات يعود تحديداً إلى أنهم لا يعرفون ما هي التسهيلات الخاصة المتاحة، وما إذا كان بإمكانهم أن يقدموا طلبات للحصول على ترتيبات تيسيرية معقولة، وإلى من يجب عليهم تقديم تلك الطلبات.

وحتى في حالة تقديم طلب، لا توجد إجراءات منشورة للتحقق من كيفية التعامل مع الطلب، أو أطر زمنية محددة للرد عليه، أو وسائل للطعن في رفضه. وفي غياب مثل هذه المعلومات، يشعر المشاركون المحتملون بتثبيط يثنيهم عن حضور الاجتماعات والمؤتمرات. ويسلط المفتش الضوء على التدابير الرامية إلى معالجة أوجه القصور تلك في المعلومات.

طلب ونشر المعلومات وجمع ردود الفعل. تطلب سبع منظمات فقط بشكل استباقي معلومات حول احتياجات المشاركين إلى التسهيلات الخاصة، في حين تنشر اثنتان فقط المعلومات بشكل استباقي عن المرافق والخدمات الميسّرة المتاحة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن معظم المنظمات ليست لها عمليات تسجيل في الأحداث يمكن الوصول إليها بالكامل لمن يعانون من إعاقات بصرية، أو إعاقات ذهنية، ولا هي تسعى للحصول على تعليقات المشاركين بعد المؤتمر. ويقدم المفتش توصية بمعالجة أوجه القصور هذه (**التوصية ٥**).

إنشاء واستخدام مراكز التسهيلات الخاصة. يوجد حالياً مركزان للتسهيلات الخاصة، أحدهما في مقر الأمم المتحدة (نيويورك) والآخر في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (بانكوك). وكل منهما "نقطة جامعة للخدمات" تتيح أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات لمن يطلبها من الأشخاص ذوي الإعاقة في الموقعين المذكورين. ولضمان استدامتها المالية، يدعو المفتش الأمينَ العام إلى النظر في تخصيص موارد مالية مكرسة لمراكز التسهيلات الخاصة لتغطية تكاليف موظفيها ومعداتها. ويوصي المفتش أيضاً بأن تقوم جميع المنظمات بتقييم جدوى إنشاء مثل هذه المركز في مراكز عملها الرئيسية التي تقدم خدمات المؤتمرات. وهو يوصي كذلك بأن تنظر المنظمات في إنشاء صندوق استئماني لتمويل المراكز وبأن تتعامل بشكل استباقي مع الدول الأعضاء لكي تساهم في الصندوق.

تعزيز استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. في حين سلط عدد من المنظمات الضوء على مجموعة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعِدة التي يمكن

الحصول عليها واستخدامها بتكاليف معقولة أو دنيا، فإن كيانات عديدة لم تعتمدها أو لا تستخدمها بعد كممارسة منتظمة في مؤتمراتها واجتماعاتها. وأهم تلك الأدوات الواعدة هي المنصات التي تتيح التفاعل النشط عن بعد في الاتجاهين. وبالنظر إلى أن السماح بالمشاركة عن بُعد يمكن أن يخفف إلى حد كبير من التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، ولكنه لا يلغيها، وأن يضمن إيصال صوتهم إلى جميع المنتديات، يوصي المفتش بأن توفر جميع المنظمات ذلك الخيار في جميع المؤتمرات والاجتماعات (**التوصية ٦**).

سادساً- تدابير للقيام بشكل استباقي بإدراج الاحتياجات إلى إمكانية الوصول، وتبادل أفضل الممارسات، والتوعية، وضمان المساءلة

ألف- التأكد من أن الإنشاءات والمقتنيات لا تضيف حواجز جديدة

التأكد من أن الإنشاءات والمقتنيات لا تضيف حواجز جديدة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء تقييمات لإمكانية الوصول للتعرف على الحواجز القائمة وإدراج نتائج تلك التقييمات في تخطيط التحسينات والإنشاءات وتصميمها وتنفيذها. وبالمثل، فإن ضمان خلو جميع المقتنيات الجديدة من العوائق يتطلب إدراج اعتبارات إمكانية الوصول في جميع أنشطة المشتريات ذات الصلة.

إجراء تقييم لإمكانية الوصول. يتمثل الغرض من إجراء تقييم لإمكانية الوصول في تحديد مدى استجابة مرفق معين أو خدمة معينة لاحتياجات الوصول إليهما من طرف مجموعة واسعة من المستخدمين المحتملين، وسهولة استخدامهم لها، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وفي التوصية بإجراء تحسينات عند اللزوم. ويوصي المفتش بأن تضطلع جميع المنظمات بتقييمات دورية لإمكانية الوصول إلى مرافقها وخدماتها بمشاركة كاملة من الأشخاص ذوي الإعاقة (**التوصية ٧**).

دمج اعتبارات إمكانية الوصول في عمليات الشراء. في حين أنه من الضروري إدراج العناصر المتعلقة بإمكانية الوصول في سياسات المشتريات لضمان عدم نشوء حواجز جديدة نتيجة للمقتنيات، فإنه لا توجد سياسة تنظيمية واحدة تتضمن أحكاماً في هذا الشأن. ويدعو المفتش المنظمات إلى تدارك هذا القصور من خلال شبكة المشتريات التابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، ويوصي بأن تقوم جميع المنظمات بإعداد أحكام لإدراج عناصر إمكانية الوصول في السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمشتريات، لتنظر فيها وتعتمدها السلطات المعنية (**التوصية ٨**). وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يُسترشد في شراء جميع الأجهزة والخدمات المساعدة بمشاورات مسبقة تُجرى مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

الاستفادة من الممارسات الجيدة. يُبرز المفتش أمثلة ملحوظة على إدراج اعتبارات إمكانية الوصول في مشاريع رئيسية لخمسة من كيانات منظومة الأمم المتحدة. وتبين الممارسات الجيدة التي تم إبرازها أن أمام المنظمات نطاقاً وفرصة يتيحان بما يكفي لإدماج اعتبارات إمكانية الوصول عند إنشاء أو اقتناء المرافق أو الخدمات.

باء- الاستفادة من آليات التنسيق بين الوكالات وداخلها لتبادل الممارسات الجيدة

كانت المكاتب ذات الصلة غير مدركة عموماً للممارسات الجيدة فيما يتعلق بإمكانية الوصول المتاحة خارج منظماتهما وداخلها. وقلة الوعي بذلك أمر يدعو إلى الاستغراب، نظراً إلى أن المفتش حدد ثماني آليات للتنسيق بين الوكالات وثماني آليات للتنسيق داخلها (انظر المرفق الرابع)

تتناول إمكانية الوصول، إما بشكل مباشر أو غير مباشر. وتشارك عشرون منظمة في واحدة أو أكثر من الآليات الثماني المشتركة بين الوكالات. وتوجد خمس من الآليات التنسيقية الثماني داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة نفسها، وهناك واحدة في كل من الاتحاد الدولي للاتصالات، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، ومنظمة الصحة العالمية. ومن بين الآليات الست عشرة التي تم تحديدها، هناك سبع آليات فقط لها اختصاصات تبيّن أدوارها ومسؤولياتها، وهناك أربع آليات فقط لديها جدول أعمال دائم. وبالنظر إلى إمكاناتها، يوصي المفتش بأن تكون لهذه الآليات اختصاصات محددة بوضوح، وأن يكون أعضاؤها على دراية فنية بالجوانب الموضوعية والتشغيلية لإمكانية الوصول، وأن تكون الاجتماعات موثّقة ونقاط المراقبة خاضعة للرصد.

جيم- تعزيز وعي الموظفين

يمثل جعل أماكن العمل شاملة بشكل واع للأشخاص ذوي الإعاقة خطوة كبيرة نحو شمولهم في المؤتمرات والاجتماعات وتيسيرها لهم. وهناك اعتراف عام من قبل المنظمات بقلة الوعي العام بالمسائل المتعلقة بإدماج الإعاقة وتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات. ويُنظر في العديد من المنظمات إلى إمكانية الوصول بوصفها إضافة في المواقف والممارسات، وليست جزءاً لا تتجزأ منها. وتشمل التدابير الرامية إلى توليد هذا الوعي التدريب والدراسات الاستقصائية.

تضمين استبيانات الموظفين أسئلة متعلقة بإمكانية الوصول. يمكن للمنظمات أن تحدد من خلال نتائج الدراسات الاستقصائية المواقف التي تمثل عوائق رئيسية، والتحديات المتعلقة بإمكانية الوصول، وأن تجمع المقترحات الرامية إلى تحسين الحالة وتحديد أولويات الإجراءات التصحيحية. وأفادت خمس منظمات وأربعة مكاتب تابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، فقط، أنها أدرجت إمكانية الوصول في الاستقصاءات المتعلقة بالموظفين. وأجرى اتحاد موظفي الأمم المتحدة دراسة استقصائية عالمية للموظفين بشأن الوعي بالإعاقة في عام ٢٠١٨، أشارت نتائجها إلى أن أغلبية المستجيبين غير مدركين للتوجيه التنظيمي المتعلق بالإعاقة. ويحث المفتش المنظمات على إجراء استقصاءات دورية للموظفين تتضمن أسئلة بشأن إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات، والمواقف إزاء الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى ضمان الاسترشاد بنتائج الاستقصاء عند وضع التوجيهات التنظيمية والأنشطة ذات الصلة.

ضمان تدريب الموظفين على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول. من الضروري تدريب الموظفين إلزامياً على إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول، لزيادة وعيهم باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة الذين يحضرون المؤتمرات والاجتماعات. ولا يوجد لدى أي من المنظمات تدريب إلزامي لموظفيها يركز بشكل حصري على إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول. وفي ١٤ منظمة و٥ مكاتب تابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، يتاح للموظفين التدرّب طوعاً على إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول (المرفق الخامس). ويوصي المفتش بأن تضع جميع المنظمات وتنفذ بحلول عام ٢٠٢١، وحدة مشتركة على نطاق المنظومة للتدريب المتخصص الإلزامي على إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول، موجهة إلى الموظفين المشاركين في تقديم الخدمات والاجتماعات (**التوصية ٩**).

دال- تعزيز المساءلة

تحسين جمع البيانات ووضع مؤشرات الأداء الرئيسية. أقرت معظم المنظمات بأنها لا تجمع البيانات بشكل منهجي عن إمكانية الوصول، ولا ترصدها، وبأنه ليس لديها مؤشرات أداء لقياسها. وبالتالي، فإنه لا يمكن لمعظمها توفير بيانات ذات صلة بإمكانية الوصول. وبالإضافة إلى ذلك، لا توجد لدى أي منها منهجية راسخة لتقدير التكاليف الإضافية. وعلى الرغم من هذه القيود، توجد بعض الممارسات الجيدة في الاتحاد الدولي للاتصالات، وشعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، واليونيسيف. واقترحت المنظمات إنشاء قاعدة بيانات عن إمكانية الوصول لجمع وتبادل المعلومات بشأن تطوير أدوات الوصول واستخدامها. وبالإضافة إلى ذلك، يحث المفتش جميع المنظمات على وضع مؤشرات أداء رئيسية بشأن إمكانية الوصول، وعلى تحديد الطرائق المناسبة لجمع البيانات من أجل قياسها.

ضمان إبلاغ الهيئات التشريعية دورياً بحالة إمكانية الوصول. كان تقرير الأمين العام (A/71/344 وCorr.1) الذي يستجيب لطلب ورد في قرار الجمعية العامة ١٧٠/٧٠ أول عملية تقييم شامل لإمكانية الوصول في منظومة الأمم المتحدة. ولتحسين المساءلة، يوصي المفتش بأن تدرج الهيئات التشريعية في جداول أعمالها استعراض التقارير الدورية عن حالة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات (التوصية ١٠).

ضمان قيام هيئات الرقابة بدور في رصد وتقييم حالة الوصول. يمكن لهيئات الرقابة أن تزود المنظمات بتقييم مستقل للامتثال للإجراءات والولايات المتفق عليها لزيادة إمكانية الوصول ومدى فعالية تلك الإجراءات والولايات في دعم مبادرات الوصول. ويحث المفتش هيئات الرقابة على إجراء استعراض دوري للمخاطر على المستوى التنظيمي المرتبطة بهذا الموضوع، وتقديم تقرير عن نتائج ذلك الاستعراض إلى الرؤساء التنفيذيين والهيئات التشريعية.

سابعاً- نحو تعميم إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول

وجد المفتش أن وتيرة التقدم في تعزيز إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات بطيئة، بالنظر إلى أنه ليس لدى معظم المنظمات سياسات متعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، وبمستويات وصولهم الدنيا. وبالإضافة إلى ذلك، لا يتسم النظام بدرجة كافية من الديناميكية تمكنه من تكييف التطورات الحاصلة في التكنولوجيا والاستفادة منها. وقد كان التقدم متفاوتاً. ويتجلى ذلك، على سبيل المثال، في التناقض بين الأولوية التي يعطيها لموضوع إمكانية الوصول كل من اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومجلس حقوق الإنسان، وبين محدودية مشاركة بعض المنظمات الأخرى. ولا يوجد تركيز منتظم على موضوع إدراج الإعاقة وإمكانية الوصول في أي من الهيئات التشريعية، ولا تُعتمد بانتظام أي قرارات حول هذا الموضوع. وقد جعل ذلك الكثير من المستجوَبين يرون في موضوع إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول "يتيماً مؤسسياً".

وشدد العديد من المستجوَبين بالتالي على حتمية "تعميم" إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول في جميع أعمال مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وسيساعد جعل إدراج تلك المسائل قضية شاملة على ضمان الارتقاء بدعمهما مؤسسياً إلى درجة أعلى. وسيساعد أيضاً في جعل

القضايا المتعلقة بالإعاقة جزءاً من الميزانية العادية أو الأساسية. وسيسهل تعميم إدماج مسائل الإعاقة في جعل التدريب عليها إلزامياً من خلال زيادة برامج توعية الموظفين. كما سيؤدي تعميمها إلى فهم أفضل لمختلف أنواع الإعاقات وكيفية التعامل معها، ولا سيما الإعاقات غير المرئية مثل الإعاقات الذهنية والإدراكية.

وبما أن الموضوع "غير سياسي" نسبياً، فإن تعميمه يمكن أن يضمن قبولَ ودعم الدول الأعضاء لحشد المزيد من الدعم السياسي والمؤسسي وتخصيص موارد إضافية لتحسين إمكانية الوصول. والدعم الذي يقدمه الرؤساء التنفيذيون هام بنفس القدر. والعامل الرئيسي في إحداث تغييرات في المواقف وزيادة تحديد الأولويات في أي موضوع هو القيادة التنظيمية، وينطبق ذلك أيضاً على إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول. ويحث المفتش الرؤساء التنفيذيين لجميع المنظمات المشاركة على اتخاذ موقف مشترك بشأن إدراج تلك المسائل في إطار مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق.

ولتدارك قلة التقدم المحرز في جهود المنظمات لزيادة إمكانية الوصول، يقدم المفتش عدداً من الأفكار لينظر فيها مختلف أصحاب المصلحة. وتشمل هذه الأفكار ما يلي: ينبغي لمنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة أن تعمل بنشاط على تعزيز وزيادة الاهتمام بموضوع إمكانية الوصول في الجمعية العامة، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، والمنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة، والأجهزة التشريعية التابعة لمؤسسات لأمم المتحدة الأخرى؛ وينبغي للوحدات التنظيمية المشاركة في دراسة التطورات التكنولوجية وتعزيز إمكانية الوصول أن تنشئ مجموعة تضم ممارسي تكييف التكنولوجيا لهذا الغرض؛ وينبغي لكل كيان أن ينظر، في حدود ولايته ومجال اختصاصه، فيما يمكنه القيام به لتعزيز إمكانية الوصول، سواء من تلقاء نفسه أو بالتعاون مع كيانات أخرى، وينبغي له وضع برامج محددة ومتابعتها على نحو استباقي.

ثامناً- التوصيات

من بين التوصيات الرسمية العشر باتخاذ اجراءات، الواردة في التقرير (انظر أيضاً المرفق السادس)، هناك تسع توصيات موجهة إلى الرؤساء التنفيذيين لجميع المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة. وفي حين وُجهت توصية واحدة فقط إلى الهيئات التشريعية (التوصية ١٠)، فإن تنفيذ التوصيات التسع الأخرى في الوقت المناسب وبفعالية سيتيسّر بدرجة كبيرة بما ستقدمه الهيئات التشريعية من دعم واضح لهذه التوصيات ومتابعتها مع الرؤساء التنفيذيين للتحقق من تنفيذها.

التوصية ١

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يقوموا، بحلول نهاية عام ٢٠٢٠، بتكليف المكاتب ذات الصلة بوضع مشروع سياسة بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤتمرات والاجتماعات، فضلاً عن مبادئ توجيهية لتنفيذ السياسات، وبتقديمها إلى الهيئات التشريعية لكل منهم، إذا كان تفعيل تلك السياسات يتطلب تأييداً من تلك الهيئات.

التوصية ٢

بالنسبة لجميع المؤتمرات الرئيسية التي تُستضاف خارج مباني مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، ينبغي للرؤساء التنفيذيين لتلك المؤسسات أن يضمنوا تحديد شروط إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة تحديداً واضحاً في الاتفاقات الفردية المبرمة مع الكيان المضيف للمؤتمرات والاجتماعات المحددة.

التوصية ٣

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة، الذين لم يعيّنوا بعد جهة تنسيق معنية بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة داخل مؤسساتهم وفق اختصاصات تحدد بوضوح دور ومسؤوليات جهة التنسيق فيما يتعلق بتعزيز إمكانية وصول أولئك الأشخاص إلى المؤتمرات والاجتماعات، أن يفعلوا ذلك بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١.

التوصية ٤

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يُصدروا توجيهات إلى المكاتب ذات الصلة التي تتعامل مع قضايا إمكانية الوصول لكي تضع، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، إجراءات تشغيل موحدة بشأن مسؤولياتها التشغيلية من أجل تحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات.

التوصية ٥

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يُلزموا منظمي الاجتماعات والمؤتمرات بأن يكفلوا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، ما يلي:

(أ) أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مدعومة بالكامل من خلال عمليات تسجيل ميسّرة للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة؛

(ب) أن تُدرج في نماذج التسجيل الميسّرة بنود تسأل على وجه التحديد عن الاحتياجات من التسهيلات الخاصة؛

(ج) أن تُعمم المعلومات عن المرافق والخدمات الميسّرة على جميع المشاركين المحتملين من خلال مواقع إلكترونية ومذكرات إعلامية يسهل الوصول إليها؛

(د) أن تشمل الدراسات الاستقصائية التي تُنظم بعد الاجتماع أو المؤتمر عن مدى الرضا عن تنظيمه، دائماً أسئلة لتقييم مدى الرضا عن مرافق وخدمات التسهيلات الخاصة.

التوصية ٦

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يوفروا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، خيار المشاركة عن بعد في جميع الاجتماعات والمؤتمرات التي

ينظمونها، مع عدم المساس بالجهود المبذولة لإتاحة إمكانية حضور الأشخاص ذوي الإعاقة تلك الاجتماعات والمؤتمرات.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يصدروا تعليمات إلى مكاتب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرافق بإجراء تقييمات دورية لإمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات التنظيمية في المؤتمرات والاجتماعات، وضمان التشاور على نحو كاف مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مراحل العملية.

التوصية ٨

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكلفوا مكاتب المشتريات بأن تصوغ، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، أحكاماً للتأكد من احترام متطلبات إمكانية الوصول و/أو اشتراطها في السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمشتريات، لتنظر فيها وتعتمدها سلطة اتخاذ القرار ذات الصلة.

التوصية ٩

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يضعوا وينفذوا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، من خلال الآليات المشتركة بين الوكالات ذات الصلة، وحدة تدريب متخصص مشتركة على نطاق المنظومة لتقديم تدريب إلزامي على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول إلى الموظفين القائمين بصورة مباشرة أو غير مباشرة بخدمة المؤتمرات والاجتماعات، بمن فيهم على سبيل المثال لا الحصر، موظفو إدارة المؤتمرات، وإدارة المرافق والخدمات، وإدارة الموارد البشرية، والمشتريات، والخدمات القانونية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات الطبية، وشؤون الإعلام، وخدمات السلامة والأمن.

التوصية ١٠

ينبغي للهيئات التشريعية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تدرج في جداول أعمالها استعراضاً للتقارير الدورية المقدمة إليها بشأن حالة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق وخدمات المؤتمرات والاجتماعات، بما في ذلك حالة التقدم المحرز في الإجراءات الرامية إلى معالجة أوجه القصور في إمكانية الوصول.

وتكمِّل هذه التوصيات الرسمية ١٩ توصية غير رسمية أو "مرنة"، مبينة بالخط الداكن، كمقترحات إضافية مقدمة إلى الأجهزة التشريعية والرؤساء التنفيذيين لإحداث مزيد من التحسينات. ويمكن العثور على التوصيات المرنة في الفقرات التالية: ٣٨، و٤٢، و٨١، و٨٧، و١١٢ (توصيتان مرنتان)، و١٣١-١٣٣، و١٥٢، و١٥٨، و١٦١، و١٧٩، و١٩٠، و٢٠١، و٢١٠، و٢١٥، و٢١٩، و٢٤٠.

المحتويات

الصفحة

موجز تنفيذي iii

أولاً – مقدِّمة ١

ألف – السياق ١

باء – أهداف الاستعراض ونطاقه ٢

جيم – النهج والمنهجية ٣

دال – أوجه القصور ٥

هاء – التعاريف ٥

ثانياً – الولايات المتعلقة بمعالجة إمكانية الوصول ٧

ألف – اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ٧

باء – قرارات وتقارير مجلس حقوق الإنسان ٨

جيم – قرارات الجمعية العامة ١١

دال – خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ ..... ١٣

هاء – الولايات الصادرة عن الهيئات التشريعية للكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة ١٤

واو – قرارات أخرى ١٤

زاي – التطلع إلى المستقبل: الامتثال لاتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ١٥

ثالثاً – السياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير الخاصة بإمكانية الوصول ١٧

ألف – السياسات التنظيمية المتعلقة بإمكانية الوصول ١٧

باء – المبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية الوصول ٢١

جيم – المعايير الدولية بشأن إمكانية الوصول ٢٤

دال – الحاجة إلى سياسة بشأن إمكانية الوصول في جميع المنظمات ٢٦

رابعاً – المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة في مواقع المقار والمواقع الميدانية والمواقع الخارجية، ورضا المستخدمين ٢٨

ألف – المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة في مواقع المقار والتقييم الذاتي للمنظمات ٢٨

باء – إمكانية الوصول في المكاتب الميدانية ٣٣

جيم – إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات والمؤتمرات التي تُعقد في المواقع الخارجية . ٣٥

دال – وجهات نظر المستخدم حول مدى كفاية التسهيلات الخاصة في المرافق والخدمات ٣٧

خامساً – تدابير لتعزيز التنسيق الداخلي لإمكانية الوصول، والتشجيع على زيادة المشاركة ٤٠

ألف – تدابير لتعزيز القدرة الداخلية والتنسيق فيما يتعلق بإمكانية الوصول ٤٠

باء – تدابير لتشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ٤٧

سادساً – تدابير لاتخاذ اجراءات استباقية لإدراج الاحتياجات إلى إمكانية الوصول، وتبادل أفضل الممارسات، والتوعية، وضمان المساءلة ٥٥

ألف – ضمان عدم نشوء حواجز جديدة نتيجة للمنشآت الجديدة وعمليات الاقتناء ٥٥

باء – تعزيز تبادل الممارسات الجيدة داخل الوكالات وفيما بينها ٦٢

جيم – تعزيز وعي الموظفين ٦٥

دال – تعزيز المساءلة ٧٢

سابعاً – أهمية تعميم دمج الإعاقة وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة ٧٨
ألف – تباين وبطء وتيرة التقدم في التعامل مع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة ٧٨
باء – تعزيز التصميم العام وإقامة نظام بيئي يتيح الوصول بدون عوائق ٧٩
جيم – إدماج ذوي الإعاقة وإمكانية الوصول: الحاجة إلى الانتقال إلى تعميم المنظور على نطاق المنظومة. ٨٠
دال – ملاحظات ختامية..... ٨٢

المرفقات

الأول – وثائق توجيهية بشأن إمكانية الوصول وتعميم اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة..... ٨٤
الثاني – قائمة غير حصرية بالمعايير الدولية لإمكانية الوصول..... ٨٧
الثالث – توفير المرافق والخدمات للمؤتمرات والاجتماعات ومدى كفاية مستوياتها..... ٩١
الرابع – آليات التنسيق التي تتعامل مع إمكانية الوصول ٩٤
الخامس – قائمة غير حصرية بوحدات التدريب المتعلق بالإعاقة وإمكانية الوصول ٩٨
السادس – نظرة عامة على الإجراءات التي يتعين على المنظمات المشاركة اتخاذها تنفيذاً لتوصيات وحدة التفتيش المشتركة..... ١٠٠

أولاً- مقدِّمة

ألف- السياق

١- إن المؤتمرات والاجتماعات وسائل حيوية للمشاركة في عمليات صنع القرار في منظومة الأمم المتحدة. وعُقد ما يقرب من ٣٤ ٠٠٠ اجتماعاً في عام ٢٠١٧ في مراكز العمل الرئيسية الأربعة التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة وحدها (نيويورك، وجنيف، ونيروبي، وفيينا)[٢]. وبما أن الأشخاص ذوي الإعاقة يشكلون على الأقل ١٥ في المائة من سكان العالم، أي حوالي ١,٥ بليون شخص، فإنه يمكن أن يكون لإدماجهم بشكل كامل ومنصف في صنع القرار العام تأثير هائل على الإجراءات الحكومية وتنفيذ السياسات والبرامج، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تلك التي تؤثر عليهم بشكل مباشر[٣]. ويمكن أن تكون مشاركتهم أيضاً إثراء لمعرفة المشاركين الآخرين في الاجتماعات، لأنهم يطرحون وجهات نظر قيّمة ومتنوعة بعرضهم أحداثاً وقضايا لا يمكن لغيرهم تقديمها وبمناقشة تلك القضايا من منظورهم الفريد.

٢- ومنذ عام ١٩٨٢، وَضعت سلسلة من الاتفاقيات، والقرارات، والتقارير، وبرامج العمل بوضوح أولوية حق الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة بشكل عام، والحق في الوصول إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها، بشكل خاص. ومن أهم تلك الصكوك اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التي اعتُمدت في عام ٢٠٠٦، والتي أبرزت الالتزام بضمان المشاركة الكاملة والفعالة والمفيدة للأشخاص ذوي الإعاقة.

٣- وفي الآونة الأخيرة، أكدت خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة على أهمية إشراك جميع الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة. وتؤكد خطة عام ٢٠٣٠ التي تدعو إلى "ضمان عدم ترك أي أحد خلف الركب" على تعميم السياسات والممارسات الشاملة للجميع في منظومة الأمم المتحدة، التي تشمل برامج عمل المنظمات فضلاً عن عملياتها الداخلية. ويتطلب تحقيق أهداف التنمية المستدامة الاستماع إلى أصوات الأشخاص ذوي الإعاقة وتلبية احتياجاتهم.

٤- وعلى الرغم من هذه الولايات، يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة العديد من الحواجز الفنية، والسلوكية، والبيئية، التي تحُدّ من مشاركتهم الكاملة والمتساوية في المجتمع. وعادة ما تكون هذه الحواجز من صنع البشر، مما يوحي بأن البيئات التي يصعب الوصول إليها هي في الغالب ناتجة عن نقص المعلومات والوعي لدى الأشخاص من غير ذوي الإعاقة الذين يهيئون البيئة، وليس عن إرادة واعية لمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى الأماكن أو الخدمات الموجهة لعامة الجمهور[٤].

٥- وبينما يقتصر الفهم العادي لمفهوم إمكانية الوصول على البيئات المادية، فإن الاتفاقية والولايات ذات الصلة تشدد على مفهوم أوسع لإمكانية الوصول يشمل إزالة الحواجز المتصلة

(٢) A/73/93، الفقرة ٩.

(٣) A/HRC/31/62، الفقرة ٣١.

(٤) اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التعليق العام رقم ٢(٢٠١٤) بشأن إمكانية الوصول، الفقرة ٣.

بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالخدمات، والنقل، والمواقف[٥]. وتتطلب إزالة تلك المواقف جهوداً تثقيفية، وتوعية، وحملات ثقافية، وإجراء اتصالات. وحيثما توجد تلك الحواجز، فإنها تحد من مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مشاركة كاملة وذات مغزى في أنشطة منظومة الأمم المتحدة وعملياتها، بما في ذلك المؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها.

٦- ولتقييم الحواجز القائمة وكيفية التعامل معها، استعرضت وحدة التفتيش المشتركة حالة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها، كجزء من برنامج عملها لعام ٢٠١٨، بناء على اقتراح من الأمانة العامة للأمم المتحدة.

باء- أهداف الاستعراض ونطاقه

٧- يهدف هذا الاستعراض إلى تقديم نظرة عامة وإجراء تقييم للحالة الراهنة لإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مؤتمرات منظومة الأمم المتحدة واجتماعاتها، وتحديداً تلك التي تنظمها المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة. وتحقيقاً لهذه الغاية، يهدف الاستعراض إلى تحديد العقبات والعراقيل وكذلك الممارسات الجيدة لتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة حتى يتمكنوا من المشاركة بفعالية في المؤتمرات والاجتماعات، وتقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين الوضع الحالي. وهو يهدف أيضاً إلى التشجيع على تهيئة بيئة غير تمييزية وشاملة يسهل الوصول إليها في منظومة الأمم المتحدة. وفي هذا الاستعراض، يتناول المفتش الموضوع من زاوية المرافق المادية، والخدمات، والحواجز ذات الصلة، وأيضاً من منظور ضمان الحقوق الأساسية للأشخاص ذوي الإعاقة.

٨- وأُجري الاستعراض على نطاق المنظومة بأكملها، وشمل جميع المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة. وتناول إمكانية الوصول إلى مؤتمرات واجتماعات واسعة النطاق (مثل الاجتماعات والمجالس الحكومية الدولية المنتظمة أو الدورية) وكذلك تلك التي تنظم على نطاق أصغر (مثل الاجتماعات التي تعقد في مكاتب الموظفين أو قاعات الاجتماعات الصغيرة، في كل من المقر والمواقع الميدانية). وتناول أيضاً الأحداث والاجتماعات التي تنظمها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة خارج الموقع.

٩- وشمل الاستعراض أيضاً ظروف عمل الموظفين ذوي الإعاقة في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بقدر ما تتعلق تلك الظروف بإمكانية الوصول إلى أماكن العمل وبمستوى ما ينبغي أن يكون عليه الموظفون عموماً من إحساس ووعي بضرورة إدماج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول. ويستتبع ذلك المنطق أن تيسير الوصول إلى أماكن العمل ينبغي أن يشمل قاعات الاجتماعات والمؤتمرات التي يعمل فيها الموظفون أيضاً، وأن القوى العاملة التي دُرّبت وأصبحت واعية بقضايا الإعاقة ستكون في وضع أفضل لإدراج احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، بشكل استباقي، في المؤتمرات والاجتماعات ولتلبية تلك الاحتياجات. ويتناول المفتش العمل البرنامجي بشأن الإعاقات الذي تضطلع به مختلف مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، بقدر ما يتعلق الأمر بإمكانية الوصول.

(٥) المرجع السابق، الفقرة ٣٥.

جيم- النهج والمنهجية

١٠- يبدأ الاستعراض بالفرضية الأساسية ويتبع النهج الذي يعتبر تعزيز الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات وثيق الصلة بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة؛ وأنهما مترابطان بشكل لا ينفصم ولا يمكن الفصل بينهما بشكل مصطنع. ويتمثل أحد العناصر الأساسية في هذا النهج في تقييم جميع الجوانب ذات الصلة التي تؤثر على إمكانية الوصول هذه، وليس فقط الجوانب المادية في قاعات الاجتماعات. ويمكن أن يشمل ما يلي: تقييم ما إذا كانت عمليات شراء السلع والخدمات للمؤتمرات والاجتماعات تتضمن التأكد من تلبيتها لمتطلبات إمكانية الوصول؛ وتقييم ما إذا كانت هناك تقييمات دورية لإمكانية الوصول للمرافق والخدمات الخاصة بالمؤتمرات والاجتماعات؛ وتقييم ما إذا كان الموظفون قد تلقوا تدريباً على إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول؛ وتقييم ما إذا كانت إجراءات تشغيل موحدة قد وُضعت في مختلف المكاتب لمسؤولياتها التشغيلية فيما يتعلق بالمؤتمرات والاجتماعات. ومن خلال هذا النهج، يهدف الاستعراض إلى شمول جميع الجوانب ذات الصلة التي تؤثر على إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات، شمولاً كاملاً، مع ترك الباب مفتوحاً أمام إمكانية الاستفادة من التأثير الإيجابي الذي يمكن أن تُحدثه تغطية هذه الموضوعات على إمكانية الوصول في مجالات أخرى إلى جانب المؤتمرات والاجتماعات.

١١- ومن حيث المنهجية، اتُبع نهج بحث متعدد الأساليب، تمثل فيما يلي:

- استعراض مكتبي للولاية الحالية، والسياسات، والمبادئ التوجيهية، والمعايير، وغيرها من الوثائق المتعلقة بالإعاقة وإمكانية الوصول عموماً، وإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات على وجه الخصوص؛
- تعميم استبيان نوعي على جميع المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة البالغ عددها ٢٨ منظمة، وإجراء استجوابات متابعة مع المستجيبين من تلك المنظمات؛
- تعميم استبيان على مستوى المنظمات على جميع هيئات المجتمع المدني ذات المركز الاستشاري لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي، وإجراء استقصاء للمدركات لدى فرادى المنظمات لتعميمه بين أعضائها لتقييم إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات التي تنظمها كيانات منظومة الأمم المتحدة؛
- جراء مقابلات مع ممثلي ثلاث منظمات للأشخاص ذوي الإعاقة، تم تحديدهم من خلال أخذ عينات هادفة على أساس مشاركتهم النشطة في الموضوع قيد الاستعراض، ومقابلات مع أشخاص ذوي إعاقة من بين موظفي ومسؤولي منظومة الأمم المتحدة أو العاملين في مجال الإعاقة، للتعرف بشكل متعمق على وجهات نظر المستخدمين المحتملين بشأن التحديات والممارسات الجيدة المتعلقة بإمكانية الوصول؛
- إجراء مقابلات مع مندوبين من البعثات الدائمة لثلاث دول أعضاء (بلغاريا، والمكسيك، وتونس) لدى الأمم المتحدة في نيويورك، تم تحديدهم من خلال أخذ عينات هادفة على أساس دورهم القيادي الفعال في مؤتمر الدول الأطراف في الاتفاقية؛

- إجراء مقابلات مع منظمتين دوليتين، للمقارنة (الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي)، تم تحديدهما من خلال أخذ عينات متاحة بسبب وجود مقرهما الرئيسي في نفس المدينتين اللتين تشارك فيهما منظماتٌ مشاركة في وحدة التفتيش المشتركة، للاطلاع بتعمق على الممارسات الجيدة في مجال إمكانية الوصول.

١٢- وقد ردت ٢٣ منظمة والأمانة العامة للأمم المتحدة على استبيان وحدة التفتيش المشتركة[٦]. ومن الأمانة العامة للأمم المتحدة، قدمت ١٢ إدارة ومكتباً ولجنة رداً منفصلة على الاستبيان. وأجريت مقابلات متابعة مع أكثر من ٢٥٠ من موظفي ومسؤولي المكاتب ذات الصلة (حيثما وجدت) ممن يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع قضايا إمكانية الوصول في المنظمات المستجيبة، بما في ذلك إدارة المؤتمرات، وإدارة المرافق، وإدارات الموارد البشرية، ومكاتب المشتريات، والمكاتب القانونية، وإدارات السلامة والأمن، وإدارات الإعلام، والإدارة العليا، وممثلي الموظفين.

١٣- وأجريت مقابلات مع إدارات ومكاتب تتعامل كثيراً مع مسائل الإعاقة في الأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومنظمة الصحة العالمية). وأجريت أيضاً مقابلات مع مسؤولين معنيين يتعاملون مع مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول، بمن فيهم أعضاء اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والمبعوث الخاص للأمين العام المعني بالإعاقة وإمكانية الوصول، والمقررة الخاصة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

١٤- واستجاب ممثلون من ثلاث منظمات للأشخاص ذوي الإعاقة (التحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة، والمنظمة الدولية للمعوقين، والإرسالية المسيحية للمكفوفين) لطلب وحدة التفتيش المشتركة إجراء مقابلات معها، وأجريت المناقشات في وقت لاحق في جنيف ونيويورك. وردّت تسع منظمات تمثل ذوي الإعاقة على الاستبيان التنظيمي، واستجاب ٤٤ شخصاً لاستقصاء عن التصورات الفردية.

١٥- ويعكس التقرير بالتالي البيانات المجمّعة من المصادر المذكورة أعلاه ومن خلال القنوات المبيّنة، مما يسمح باستخدام أكثر من طريقة في التحقق من النتائج. وعوملت جميع المعلومات والآراء المقدمة من خلال الردود على الاستبيان، أو المقابلات والاستقصاءات، بالاحترام المعتاد من طرف وحدة التفتيش المشتركة لسرية البيانات.

١٦- وتيسيراً لاستخدام التقرير وتنفيذ توصياته ورصدها، يتضمن المرفق السادس جدولاً يوضح ما إذا كان التقرير قد قدم إلى أي منظمات لاتخاذ إجراءات أو للعلم. ويحدد الجدول ما إذا كانت التوصيات تتطلب اتخاذ إجراء من جانب الأجهزة التنفيذية أو الرؤساء التنفيذيين لتلك المنظمات.

(٦) طلب مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) استثناءه من الاستعراض على أساس أنه جزء من الأمانة العامة للأمم المتحدة يستخدم قصر الأمم، وأنه بالتالي ملزم باتباع القواعد التنظيمية للأمانة العامة، وأن جميع خدمات المؤتمرات والاجتماعات يقدمها مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وتحديداً شعبة إدارة المؤتمرات.

دال- أوجه القصور

١٧- لهذه الدراسة جوانب قصور ينبغي الإقرار بها. أولاً، قدمت منظمات عديدة ردوداً محدودة على استبيان وحدة التفتيش المشتركة. ولم تسفر مقابلات المتابعة في جميع الحالات عن قدر كبير من القيمة الإضافية، حيث إن بعض الأشخاص الذين اختارتهم منظمات ليُستجوبوا كانوا قليلي الخبرة في الموضوع ومحدودي المعرفة به. وبالتالي، فإن العديد من الممارسات الجيدة والدروس المستفادة التي يبرزها هذا التقرير متأتية عموماً من عدد محدود من المنظمات.

١٨- وفيما يتعلق بالفهم من منظور المستخدم، لم يستجب سوى عدد قليل من منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة لاستبيان وحدة التفتيش المشتركة، بينما أسفر استقصاء إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات عن عدد محدود من الردود. ومع ذلك، ولّدت الردود معلومات مفيدة للغاية بشأن جوانب تحسين إمكانية الوصول، يُبرزها هذا التقرير.

هاء- التعاريف

١٩- تُعتبر المفاهيم الأساسية التالية أساسية في الاستعراض:

(أ) *الإعاقة.* الإعاقة مفهوم لا يزال قيد التطور، وهي تحدث بسبب التفاعل بين الأشخاص المصابين بعاهة والحواجز في المواقف والبيئات المحيطة التي تحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة وفعالة في مجتمعهم على قدم المساواة مع الآخرين[٧]. والعاهات التي يعاني منها الأشخاص ذوو الإعاقة متنوعة وتشمل كلاً من العاهات المرئية (مثل العاهات الجسدية، بما في ذلك الحركية والبصرية والكلامية والسمعية)، والعاهات الخفية (مثل العاهات الذهنية والحسية والإدراكية والنفسية)؛

(ب) *إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة.* تعد إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة "شرطاً مسبقاً لتمكين هؤلاء الأشخاص من العيش باستقلالية والمشاركة في المجتمع بصورة تامة وعلى قدم المساواة مع غيرهم"[٨]. ومن الأفكار المحورية في هذا الاستعراض، أنه "وفي غياب فرص الاستفادة من وسائل النقل ومن المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والنظم المتصلة بها، والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، لن يحظى الأشخاص ذوو الإعاقة بفرص المشاركة في مجتمعاتهم على قدم المساواة مع غيرهم"[٩]. ولذلك فإن ضمان تقديم التسهيلات الخاصة بهم هو في الواقع تحطيم الحواجز التي تمثلها المواقف والبيئية والتي تحد من تكافؤ الفرص للمشاركة؛

(ج) *الترتيبات التيسيرية المعقولة.* في سياق المؤتمرات والاجتماعات، تهدف الترتيبات التيسيرية المعقولة إلى ضمان حصول جميع الأشخاص على إمكانية الوصول اللازمة للمشاركة الكاملة والمتساوية. وتعرّف الاتفاقية الترتيبات التيسيرية المعقولة بأنها التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئاً غير متناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك

(٧) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الفقرة (هـ) من الديباجة.

(٨) CRPD/CSP/2017/4، الفقرة ٤.

(٩) المرجع السابق.

حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الأخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها؛

(د) *التصميم العام*. تعرّف الاتفاقية التصميم العام، الذي يُعتبر عموماً "لازماً للبعض ومفيداً للجميع" بأنه تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ويتمثل أحد المكونات الأساسية لهذا المفهوم في أن "من شأن تطبيق مبدأ التصميم العام أن يسهم في إيجاد مجتمع يتيح إمكانية الوصول لجميع أفراده، دون أن يقتصر ذلك على الأشخاص ذوي الإعاقة"[١٠]؛

(هـ) *المشاركة الفعالة*. إن الوصول الكامل إلى المعلومات والاتصالات أمر ضروري للمشاركة الفعالة في المؤتمرات والاجتماعات، وللعمل كعنصر قادر على التغيير. وفي هذا السياق، ذكرت المقررة الخاصة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أنه "من دون إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات ووسائل الاتصال، لا يمكن لطائفة من الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة المشاركة فعلياً في عمليات صنع القرارات والسياسات"[١١].

٢٠ - ويود المفتش أن يعرب عن تقديره لجميع المسؤولين في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة وممثلي المنظمات الأخرى الذين ساعدوا في إعداد هذا التقرير، ولا سيما أولئك الذين شاركوا في المقابلات وقدموا بذلك عن طيب خاطر معارفهم وخبراتهم.

---

(١٠) التعليق العام رقم ٢.

(١١) A/HRC/31/62، الفقرة ٧٦.

ثانياً- الولايات المتعلقة بمعالجة إمكانية الوصول

ألف- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

٢١- طرح برنامج العمل العالمي المتعلق بالمعوقين، لعام ١٩٨٢، لأول مرة مسألة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مناقشة عامة داخل منظومة الأمم المتحدة. وفي حين ركزت تلك المناقشة على تحقيق تكافؤ الفرص وحقوق الإنسان، فإن اعتماد اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عام ٢٠٠٦ هو الذي شكل اعترافاً على النحو الواجب بقضية الإعاقة بوجه عام وبمسألة إمكانية الوصول على وجه الخصوص، مع تخصيص قسم منها لإمكانية الوصول (المادة ٩) التي توصف غالباً بأنها "العمود الفقري" للاتفاقية.

٢٢- وتوضح الاتفاقية وتبيّن كيف تسري جميع فئات الحقوق على الأشخاص ذوي الإعاقة، وتحدد المجالات التي يتعين فيها إجراء عمليات التكيف لفائدتهم لتمكينهم من ممارسة حقوقهم بفعالية، والحالات التي يجب فيها تعزيز حماية حقوقهم. ومن العناصر الأساسية لإطار العمل هذا التصميم العام للبيئات لتمكين دمجهم ومشاركتهم بالكامل في المجتمع. وهذا يوجب على الدول الأطراف أن تضع وتُصدر معايير دنيا ومبادئ توجيهية تتعلق بإمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المفتوحة أو المقدمة للجمهور، وأن تراقب تنفيذ تلك المعاير والمبادئ التوجيهية.

٢٣- ولرصد تنفيذ الاتفاقية، أنشئت اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التي ركزت الاهتمام بصورة أكبر من خلال اعتماد التعليق العام رقم ٢. ويحدد ذلك التعليق العام السياق القانوني لإمكانية الوصول، ويحدد الحواجزَ التي تحول دون المشاركة وتمثل شكلاً من أشكال التمييز، ويوضح دورَ التعاون الدولي في تعزيز إمكانية الوصول، مثلما هو مبيّن أدناه.

مقتطفات رئيسية من التعليق العام رقم ٢(٢٠١٤) بشأن إمكانية الوصول

اعتماد معايير ومبادئ توجيهية بشأن إمكانية الوصول

يجب أن تتطابق المعايير الوطنية الدنيا بشأن إتاحة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات مع المعايير المعمول بها في الدول الأطراف الأخرى ليتسنى ضمان التبادلية (الفقرة ١٨ من التعليق العام رقم ٢). ويجب وضع هذه المعايير الدنيا بالتشاور الوثيق مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات الممثلة لهم (الفقرة ٣٠). وينبغي تعميم هذه المعايير في القوانين المتعلقة بالبيئة المادية (البناء والتخطيط)، ووسائل النقل (بالطائرات والقطارات والمركبات والسفن)، والمعلومات والاتصالات والخدمات الموجهة لعامة الجمهور. ووضع تعريف واضح للحرمان من الوصول على أنه عمل من أعمال التمييز المحظورة (الفقرة ٢٩).

بناء القدرات والتوعية في مجال قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول

يمثل إذكاء الوعي أحد الشروط المسبقة التي تحكم التنفيذ الفعال للاتفاقية. وينبغي أن تُعزز التوعية تطبيق مبدأ التصميم العام وتوطد الفكرة القائلة إن التصميم والبناء بطريقة تتيح إمكانية الوصول بدءاً من المراحل الأولية أمر ينطوي على فعالية من حيث التكلفة وعلى وفورات اقتصادية. وينبغي تنفيذ جهود التوعية بالتعاون مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات

الممثِّلة لهم والخبراء التقنيين. وينبغي إيلاء اهتمام خاص إلى بناء القدرات فيما يتعلق باعتماد المعايير الخاصة بإمكانية الوصول ورصد تنفيذها (الفقرة ٣٥).

تعزيز القدرة المؤسسية لتوفير خدمات الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات

ينبغي تقديم التدريب ليس فقط إلى الأشخاص الذين يصممون السلع والخدمات والمنتجات، وإنما أيضاً إلى أولئك الذين يتولون إنتاجها عملياً. فالبناؤون الموجودون في موقع البناء هم الذين يتيحون، في نهاية المطاف، إمكانية الوصول إلى المبنى من عدمها (الفقرة ١٩). وينبغي لإجراءات الشراء أن تفي بشروط إتاحة إمكانية الوصول، وينبغي أن تُستخدم عمليات الشراء لتنفيذ إجراءات تأكيدية تكفل تلك الامكانية وتتيح تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بالمساواة الفعلية (الفقرة ٣٢).

وينبغي استخدام جميع الاستثمارات الجديدة، المرصودة في إطار التعاون الدولي، للتشجيع على إزالة المعوقات القائمة ومنع ظهور أخرى جديدة. وينبغي ألا يقتصر استخدام التعاون الدولي على الاستثمار في السلع والمنتجات والخدمات الميسرة الاستعمال فحسب، بل ينبغي أن يشمل أيضاً تعزيز تبادل الدراية التقنية والمعلومات المتعلقة بالممارسات الجيدة في تحقيق إمكانية الوصول. ويجب دعم منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بما يمكّنها من المشاركة في العمليات الوطنية والدولية من أجل وضع وتنفيذ ورصد المعايير المتصلة بإمكانية الوصول (الفقرة ٤٧).

إجراء التحسينات وتقديم الخدمات والأجهزة لتعزيز إمكانية الوصول

ينبغي أن تكون جميع الأشياء والهياكل الأساسية والمرافق والسلع والمنتجات والخدمات الجديدة مصممة بطريقة تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول التام إليها، وفقاً لمبادئ التصميم العام. وعلى الدول الأطراف أن تضع أطراً زمنية محددة وتخصص الموارد الكافية لإزالة المعوقات القائمة (الفقرة ٢٤).

باء- قرارات وتقارير مجلس حقوق الإنسان

٢٤- في أعقاب اعتماد الاتفاقية، شدد مجلس حقوق الإنسان، في عدة قرارات، على الحاجة إلى تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أعمال منظومة الأمم المتحدة بوجه عام، والمجلس وآلياته على وجه الخصوص، وفقاً للمعايير الدولية المتعلقة بإتاحة إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة. وقد ركزت هذه القرارات على المجالات الرئيسية الثلاثة التالية المتعلقة بإمكانية الوصول:

- *اعتماد معايير ومبادئ توجيهية بشأن إمكانية الوصول.* طلب مجلس حقوق الإنسان في قراره ٦/٣١ إلى الأمين العام والمفوض السامي وكيانات الأمم المتحدة مواصلة التنفيذ التدريجي للمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بتيسير الوصول إلى مرافق وخدمات منظومة الأمم المتحدة، على نحو يراعي الأحكام ذات الصلة من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة؛

- *إجراء التحسينات وتقديم الخدمات والأجهزة لتعزيز إمكانية الوصول*. أبرز مجلس حقوق الإنسان في قراريه ٢١/١٦ و٦/٣١ الحاجة إلى تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى عمل المجلس، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وموارد الإنترنت والوثائق، وفقاً للمعايير الدولية، بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، واستكشاف استخدام تقنيات عقد المؤتمرات عن طريق الفيديو والتراسل بواسطة الفيديو. وطلب المجلس في قراره ١٩/٢٩ إلى الأمين العام والمفوض السامي تقديم جميع الخدمات والتسهيلات اللازمة بما يشمل إتاحة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وصولاً تاماً إلى مناقشات المجلس في دورات معينة؛

- *تعزيز القدرة المؤسسية لتوفير خدمات الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات*. قرر المجلس في قراره ٢١/١٦ إنشاء فرقة العمل المعنية بخدمات الأمانة وتيسير إمكانية الوصول أمام الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدام تكنولوجيا المعلومات، لتدرس المسألة بالتشاور مع الدول الأعضاء، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، وجميع أصحاب المصلحة المعنيين، ولتقدم توصيات ملموسة. وعيّن المجلس في قراره ٢٠/٢٦ المقررة الخاصة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وعهد لها بولاية التوعية بحقوق أولئك الأشخاص، ومكافحة القوالب النمطية، وأوجه التحيز، والممارسات الضارة التي تعوق فرصهم في المشاركة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين. وشجع في قراره ٦/٣٥ جميع كيانات منظومة الأمم المتحدة على التعاون الكامل مع المقررة الخاصة وأكد أنه ينبغي لتقاريرها السنوية إلى الهيئات التشريعية (الجمعية العامة ومجلس حقوق الإنسان) أن تكون في أشكال يسهل الاطلاع عليها، بما في ذلك تقديمها مطبوعة بطريقة بريل، وبصيغ تسهل قراءتها، وبالترجمة الفورية بلغة الإشارة الدولية، وبالعناوين السفلية. وتفادياً للازدواجية، كُلفت المقررة الخاصة بالتعاون الوثيق مع كيانات منظومة الأمم المتحدة ذات الصلة، وشراكة الأمم المتحدة لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والمبعوث الخاص للأمين العام المعني بالإعاقة وإمكانية الوصول[١٢].

٢٥- وبالإضافة إلى ذلك، نظر مجلس حقوق الإنسان في عدد من التقارير التي تسلط الضوء على جوانب جوهرية للإعاقة وإمكانية الوصول، وتحدد مفاهيمها وتثبت ملاءمتها فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات. وتقدم تلك التقارير صورة شاملة عن عمل المقررة الخاصة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وفرقة العمل المعنية بخدمات الأمانة وتيسير إمكانية الوصول أمام الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدام تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك التوصيات المقدمة إلى كيانات منظومة الأمم المتحدة بشأن وسائل تعزيز إمكانية الوصول. ويمكن تصنيف تلك التقارير عموماً في المجالات الأربعة التالية، فيما يتعلق بإمكانية الوصول:

(١٢) قرار مجلس حقوق الإنسان ٢٠/٢٦.

- *بناء القدرات والتوعية في مجال قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول.* شددت فرقة العمل على ضرورة تطوير التدريب على إدماج قضايا الإعاقة وتنظيمه بالنسبة لجميع موظفي منظومة الأمم المتحدة، لا سيما القضايا التي تتناول الاعتماد لدى المنظمات والتفاعل مع المشاركين في المؤتمرات. ومن شأن التدريب الإلزامي أن يكفل كون الموظفين على دراية بالتدابير اللازمة لضمان المشاركة الكاملة والمتساوية للأشخاص ذوي الإعاقة في أعمال تلك الكيانات(١٣)؛

- *المشاركة والتنسيق مع أصحاب المصلحة المعنيين.* أوصت المقررة الخاصة بأن تقوم منظومة الأمم المتحدة بأكملها بتشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع عمليات صنع القرار الدولية(١٤)، وذلك عن طريق طلب مدخلاتهم بشكل استباقي، لكفالة إدراج احتياجاتهم ومطالبهم وتعميمها بشكل مناسب، بما في ذلك من خلال تطوير ورصد خطط العمل على مستوى المنظومة، والتخطيط والإدارة الاستراتيجيين، مع وجوب ضمان مشاركتهم المباشرة في مؤتمرات القمة، والاجتماعات الرفيعة المستوى، والمنتديات الدائمة، ومؤتمرات الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي عملية تنفيذ ورصد خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠(١٥)؛

- *تعزيز القدرة المؤسسية على توفير خدمات الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات.* سعت فرقة العمل إلى النظر في وسائل المشاركة عن بعد في دورات المجلس (مثل عقد المؤتمرات بالفيديو والتراسل بالفيديو) وتعزيز الوصول المادي إلى قاعات الاجتماعات والمعلومات، وإلى الوثائق(١٦)؛

- *إجراء التحسينات وتقديم الخدمات والأجهزة لتعزيز إمكانية الوصول.* تشمل التدابير التي اقترحتها فرقة العمل المعنية بخدمات الأمانة، وتيسير إمكانية الوصول أمام الأشخاص ذوي الإعاقة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات ما يلي: إتاحة الوثائق المتعلقة بمجلس حقوق الإنسان تدريجياً في شكل يمكن الوصول إليه (مثل صفحات الإنترنت الميسورة القراءة، ومقاطع الفيديو المصحوبة بعناوين سفلية، وإتاحة الوثائق في شكل بريل حسب الطلب)(١٧)؛ وإضافة العناوين السفلية إلى جميع عروض دورات المجلس في المستقبل، وتقديم ترجمتها الفورية بلغة الإشارة خلال تلك الدورات(١٨)، لا سيما بالنسبة إلى النشرات الشبكية، كأولوية عليا(١٩)؛ واتخاذ الجمعية العامة قراراً بشأن تحديد لغة (أو لغات) الإشارة التي ينبغي استخدامها؛ وإجراء مشاورات بين الأمانة العامة

---

(١٣) مقرر مجلس حقوق الإنسان ١١٩/١٩، المرفق.

(١٤) A/HRC/31/62، الفقرتان ١٠١ و١٠٢.

(١٥) المرجع السابق، الفقرة ٩٤.

(١٦) مقرر مجلس حقوق الإنسان ١١٩/١٩، الفقرة ٣.

(١٧) المرجع السابق، الفقرة ٢١.

(١٨) المرجع السابق، الفقرة ٢٢.

(١٩) المرجع السابق، الفقرة ٢٣.

ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة لتحديد عدد الجلسات التي تتطلب عرض العناوين السُفلية بالفيديو و/أو بلغات الإشارة[٢٠]؛ وإصدار مجلس حقوق الإنسان لولاية تشريعية مدعومة ببيان عن الآثار المترتبة في الميزانية البرنامجية على توفير الوثائق بطريقة بريل، والعرض المتزامن للعناوين السُفلية على الشاشة، والترجمة إلى لغة الإشارة، أثناء جلسات مجلس حقوق الإنسان وفي البث الشبكي[٢١]؛ وإتاحة الوصول بشكل تدريجي إلى قاعات الاجتماعات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف (لا سيما قاعة الاجتماعات ٢٠) وتجهيز تلك القاعات وفقاً لمبدأ التصميم العام[٢٢]؛ ودمج احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في هذه العملية دمجاً كاملاً في عملية التخطيط لمكتب الأمم المتحدة في جنيف، والقيام على نطاق واسع بنشر المعلومات عن التدابير القائمة والمتعلقة بتيسير إمكانية الوصول، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمواقع الشبكية ذات الصلة؛ وفي انتظار اعتماد مبادئ توجيهية يمكن الاطلاع عليها بغرض التخطيط للمؤتمرات، يُقترح القيام بجمع المعلومات مسبقاً في مكتب الأمم المتحدة في جنيف عن الأشخاص ذوي الإعاقة الذين سيحضرون دورات المجلس، من خلال استمارة تسجيل منقحة[٢٣].

جيم- قرارات الجمعية العامة

٢٦- استناداً إلى ما تتضمنه الاتفاقية ومختلف قرارات وتقارير مجلس حقوق الإنسان من زخم ومن تحديد للأولويات، تناولت الجمعية العامة بشكل عام في العديد من قراراتها قضية إمكانية الوصول ضمن منظومة الأمم المتحدة، بطريقة شملت البيئة المبنية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات، والنقل، والمواقف والتوعية، والتصميم العام، والترتيبات التيسيرية المعقولة. وشددت على أهمية المشاركة الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة وإدماجهم[٢٤]، وطلبت إلى الأمين العام أن يواصل معالجة القضايا المتعلقة بتسهيل الوصول إلى مرافق المؤتمرات على سبيل الأولوية[٢٥].

٢٧- وأهم هذه القرارات هو القرار ١٧٠/٧٠ الذي اتخذته في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، والمعنون "نحو توفير سبل الإدماج وتسهيلات الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة على الوجه الأكمل في الأمم المتحدة"، وأكدت فيه أن للأمم المتحدة دوراً هاماً ينبغي لها أن تؤديه في حماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك اتخاذ كافة التدابير المناسبة لكفالة توفيرها تسهيلات الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة[٢٦]. وطلبت الجمعية

(٢٠) المرجع السابق، الفقرة ٢٢.

(٢١) المرجع السابق، الفقرة ٢٤.

(٢٢) المرجع السابق، الفقرة ٢٥.

(٢٣) المرجع السابق، الفقرة ٢٦.

(٢٤) قرار الجمعية العامة ١٨٦/٦٥.

(٢٥) قرار الجمعية العامة ٢٦٢/٧١.

(٢٦) قرار الجمعية العامة ١٧٠/٧٠.

العامة في ذلك القرار إلى الأمين العام تحسين الأنظمة والمرافق والخدمات ذات الصلة داخل منظومة الأمم المتحدة من أجل تهيئة بيئات غير تمييزية يسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها، بمن فيهم الموظفون والمندوبون والزوار من ذوي الإعاقة[٢٧].

٢٨- ويمكن تصنيف قرارات الجمعية العامة الأخرى ذات الصلة بإمكانية الوصول والتي تشمل كيانات منظومة الأمم المتحدة، عموماً، إلى أربعة مجالات:

- *وضع معايير ومبادئ توجيهية بشأن إمكانية الوصول*. طلبت الجمعية العامة في مناسبات عديدة إلى الأمين العام أن يضع وينفذ تدريجياً معايير ومبادئ توجيهية ذات صلة تتعلق بالوصول إلى المرافق والخدمات التي توفرها منظومة الأمم المتحدة، لا سيما عند القيام بعمليات التجديد (مثل الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في مكتب الأمم المتحدة في جنيف)[٢٨]؛

- *إجراء التحسينات أو تقديم الخدمات والأجهزة لتعزيز إمكانية الوصول*. شددت الجمعية العامة في العديد من قراراتها على أهمية القضاء على الحواجز المادية، والتواصلية، والتقنية، التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة[٢٩] فيما يتعلق بمرافق المؤتمرات وقد حددت إجراءات لتعزيز إمكانية الوصول إلى البيئة المبنية من خلال عمليات التجديد الضرورية[٣٠] وطُلب إلى الأمين العام ما يلي: تعزيز الترجمة الفورية إلى لغة الإشارة، والعرض بالعناوين السفلية، وتوفير المطبوعات بطريقة بريل، والنصوص السهلة القراءة؛ وإنتاج نسخة محمولة من نظام الوثائق الرسمة[٣١]؛ وتوفير ترتيبات تيسيرية معقولة لخبراء هيئات معاهدات حقوق الإنسان من ذوي الإعاقة[٣٢]. وقررت الجمعية العامة أيضاً أن تقوم إدارة شؤون الإعلام في أقرب وقت ممكن بإتاحة الاجتماعات العامة للهيئات المنشأة بمعاهدات في شكل بث شبكي ميسّر، ومؤمّن، ويمكن البحث فيه[٣٣]؛

- *بناء القدرات والتوعية في مجال قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول*. طُلب إلى الأمين العام تعزيز الوعي والتفاهم بين موظفي منظومة الأمم المتحدة فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الاعتراف بإمكاناتهم واسهاماتهم الكاملة في عمل المنظمة[٣٤]. ومع التأكيد على أن لغات الإشارة هي لغات طبيعية

---

(٢٧) المرجع السابق.

(٢٨) قرارات الجمعية العامة ٦١/١٠٦، و٦٢/١٧٠، و٦٧/١٧٠، و٦٨/٢٤٧ باء، و٦٨/٢٦٨، و٦٩/١٤٢.

(٢٩) قرار الجمعية العامة ٦٩/٢٧٤.

(٣٠) قرارات الجمعية العامة ٦٥/١٨٦، و٦٩/٢٦٢، و٧٠/٢٤٨.

(٣١) قرارات الجمعية العامة ٦٥/١٨٦، و٧١/٢٦٢، و٧٢/١٩.

(٣٢) قرار الجمعية العامة ٦٨/٢٦٨.

(٣٣) المرجع السابق.

(٣٤) قرار الجمعية العامة ٧٠/١٧٠.

كاملة، أكدت الجمعية العامة على تعزيز الحقوق ذات الصلة باللغات كشرط مسبق حاسم للإعمال الكامل لحقوق الإنسان للصم[٣٥]؛

- *تعزيز المشاركة والتمثيل في عمليات صنع القرار*. بالإضافة إلى تشجيع كيانات منظومة الأمم المتحدة على إشراك المنظمات الممثلة للأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات التنمية وصنع القرار[٣٦]، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يحدد أولويات اهتمامات تلك الكيانات بتشجيع إدراجها في كل من وضع السياسات والبرامج والمشاريع ونتائجها[٣٧].

دال- خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠

٢٩- مع تزايد التركيز على موضوع الإعاقة خلال العقد الماضي، من الواضح أن خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ تشمل قضايا الإعاقة. وتشير أهداف التنمية المستدامة إلى الإعاقة في سبع غايات عبر خمسة أهداف[٣٨]، في حين أن ستة أهداف أخرى[٣٩] لها غايات مرتبطة بالتنمية الشاملة للإعاقة من خلال مصطلحات مثل "الإدماج" و"للجميع" و"إمكانية الوصول" و"الوصول الشامل"[٤٠]. وبالإضافة إلى ذلك، يتناول إطار سنداي للحد من مخاطر الكوارث للفترة ٢٠١٥-٢٠٣٠، والخطة الحضرية الجديدة أيضاً إمكانية الوصول.

٣٠- ولتوسيع الشمولية، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدمج مبادئ إمكانية الوصول وأن يدرجها في رصد وتقييم أهداف التنمية المستدامة[٤١]. وفي سياق مماثل، لاحظت اللجنة أن إمكانية الوصول يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من أي جهد يرمي إلى تحقيق التنمية المستدامة، لا سيما في سياق خطة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥[٤٢]، في حين أوصت المقررة الخاصة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بأن تواصل منظومة الأمم المتحدة جهودها لتعزيز مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع عمليات اتخاذ القرارات الدولية، ولا سيما في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة[٤٣].

---

(٣٥) قرار الجمعية العامة ١٦١/٧٢.

(٣٦) قرار الجمعية العامة ١٤٢/٦٩.

(٣٧) قرارات الجمعية العامة ١٤٢/٦٩، و١٢٧/٦٢، و١٨٦/٦٥، و١٢٧/٦٢، و١٤٢/٦٩.

(٣٨) أهداف التنمية المستدامة ٤، و٨، و١٠، و١١، و١٧، والغايات ٤ - أ، و٤-٥، و٨-٥، و١٠-٢، و١١-٢، و١١-٧، و١٧-١٨ من أهداف التنمية المستدامة.

(٣٩) أهداف التنمية المستدامة ١، و٣، و٥، و٩، و١٣، و١٦.

(٤٠) انظر Leveraging the Incheon Strategy to implement the 2030 Agenda for Sustainable Development, E/ESCAP/APDDP(4)/INF/1.

(٤١) قرارات الجمعية العامة ١٤٢/٦٩، و١٢٧/٦٢، و١٨٦/٦٥، و١٤٢/٦٩.

(٤٢) التعليق العام رقم ٢، الفقرة ٤٧.

(٤٣) A/HRC/31/62، الفقرتان ١٠١ و١٠٢.

هاء- الولايات الصادرة عن الهيئات التشريعية للكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة

٣١- لئن كانت قرارات الجمعية العامة تنطبق بالكامل على الأمانة العامة للأمم المتحدة[٤٤] وجميع صناديقها وبرامجها، فإن الاتحاد الدولي للاتصالات هو الوكالة المتخصصة الوحيدة التي عهدت إليها هيئتها التشريعية بولاية محددة في مجال إمكانية الوصول. وفي الردود على الاستبيان والمقابلات، لم تشر أي من الوكالات المتخصصة الأخرى إلى وجود قرارات اتخذتها هيئاتها التشريعية بشأن إمكانية الوصول. وترد التوجيهات على نطاق المنظمة بشأن إمكانية الوصول، حيثما وُجدت، أساساً في الوثائق الداخلية، مثل السياسات، والاستراتيجيات، وخطط العمل، والمعايير، والمذكرات، والتعليمات الموجهة إلى المكاتب، والتعميمات الإدارية.

٣٢- واتخذ مجلس إدارة الاتحاد الدولي للاتصالات عدداً من القرارات ذات الصلة بشأن إمكانية الوصول لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك الإعاقات المتصلة بالعمر. وشملت تلك القرارات ما يلي: إنشاء الصندوق الاستئماني لإمكانية الوصول، التابع للاتحاد، لتوسيع أنشطته في مجال تيسير الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجعل الاتحاد منظمة يسهل الوصول إليها[٤٥]؛ وضمان عقد المؤتمرات والاجتماعات وإتاحة الوثائق والمنشورات والبنى التحتية المعلوماتية بشكل فعال وبطريقة تيسّر الوصول إليها[٤٦]؛ وإجراء دراسات وبحوث وإصدار توصيات ومبادئ توجيهية بشأن الاتصالات وتيسير الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[٤٧]؛ وإيلاء أولوية للعمل بشأن المصطلحات والتعاريف المتعلقة بإمكانية الوصول؛ والنظر في جوانب التصميم العام، بما في ذلك وضع معايير ولوائح وتدابير خدمات غير تمييزية؛ واستخدام قائمة مرجعية لإمكانية الوصول إلى الاتصالات، لإدماج مبادئ التصميم العالمي وإمكانية الوصول[٤٨].

واو- قرارات أخرى

٣٣- في ٢٠ نيسان/أبريل ٢٠١٨، أصدر الأمين العام القرار رقم ٢٠١/٢٠ المعنون "إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة"، وأوصى فيه بما يلي:

- استعراض النهج الحالي لمنظومة الأمم المتحدة فيما يتعلق بكل من إمكانية الوصول وتعميم حقوق الإعاقة في جميع العمليات، من أجل وضع خط أساس من خلال توجيه استبيانات إلى أعضاء مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة و٤٠ من الأفرقة القطرية للأمم المتحدة، وإجراء مقابلات مع المنظمات غير الحكومية (التاريخ التقديري: تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٨)؛

---

(٤٤) تضم الأمانة العامة للأمم المتحدة: مكاتب وإدارات المقر بنيويورك، وهيئات العدالة الداخلية، ومكاتب أخرى، ومستشارين خاصين، وممثلين ومبعوثين، ومكاتب خارج المقر الرئيسي، واللجان الإقليمية للأمم المتحدة.

(٤٥) قرار الاتحاد الدولي للاتصالات ١٧٥، بوسان، ٢٠١٤.

(٤٦) قرار الاتحاد الدولي للاتصالات ٧١ (الصيغة المنقحة، بوسان، ٢٠١٤).

(٤٧) قرار الاتحاد الدولي للاتصالات (قطاع الاتصالات اللاسلكية) ٦٧.

(٤٨) قرار الاتحاد الدولي للاتصالات (قطاع تقييس الاتصالات) ٧٠.

- وضع سياسة وخطة عمل وإطار للمساءلة لتعزيز إمكانية الوصول على نطاق المنظومة وتعميم حقوق الإعاقة (التاريخ التقديري: كانون الثاني/يناير – شباط/فبراير ٢٠١٩)؛
- إصدار توجيهات إلى منظومة الأمم المتحدة بشأن القضايا المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وتوظيفهم، بما في ذلك المعايير المتعلقة بمباني الأمانة العامة للأمم المتحدة.

٣٤- وعلى المستوى الإقليمي، كانت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ودولها الأعضاء في صدارة الجهود المبذولة لتعزيز برنامج الإعاقة وإمكانية الوصول خلال ثلاثة عقود متعاقبة في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، صحبتها مجموعة من القرارات والإجراءات الملموسة. ويتضمن قرار اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ٦/٦٧ المؤرخ ٢٥ أيار/مايو ٢٠١١، والمعنون "تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ" تكليفاً بتعزيز إمكانية الوصول في منطقة اللجنة، أنشأت اللجنة بموجبه مركزاً للتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وأجرت في عام ٢٠١٧ تقييما لتلك التسهيلات، ووضعت مبادئ توجيهية بشأن إمكانية الوصول، وأنشأت فريقاً عاملاً معنياً بإمكانية الوصول في منطقة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ.

٣٥- وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٢، أيدت الدول الأعضاء في اللجنة استراتيجية إنشيون من أجل إحقاق الحق لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة في آسيا والمحيط الهادئ (قرار اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ١٣/٦٩). وتضم الاستراتيجية ١٠ أهداف شاملة للإعاقة و٢٧ غاية لتحقيقها من قبل الدول الأعضاء، ويركز الهدف ٣ على تعزيز الوصول إلى البيئة المادية، وإلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، تم إقرار إعلان بيجين، بما في ذلك خطة العمل للتعجيل بتنفيذ استراتيجية إنشيون، من خلال قرار اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ٧/٧٤. وتجمل إحدى فقرات منطوق القرار التزام اللجنة بتحسين إمكانية الوصول، بطريقة شاملة، وبإجراء تقييم لتلك الإمكانية.

٣٦- وعلى مستوى المنظومة، أعاد مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق التأكيد على أهمية تعزيز إمكانية الوصول في منظومة الأمم المتحدة والتنفيذ التدريجي للمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة به والواردة في قرارات الجمعية العامة[٤٩]. وأنشأ فريقَ الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، في عام ٢٠٠٦، وأنشأت شبكةُ الموارد البشرية التابعة له الفريقَ العامل المعني بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة (انظر المرفق الرابع).

زاي- التطلع إلى المستقبل: الامتثال لاتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

٣٧- أوضح هذا الفصل تنوع الولايات الموجودة بشأن إمكانية الوصول، وكلها مستوحاة من الاتفاقية، التي لا تسمح إلا للدول ولمنظمات التكامل الإقليمي بأن تصبح أطرافاً فيها. وإجمالاً،

(٤٩) انظر CEB/2009/HLCM/30 and CEB/2009/HLCM/HR/2.

بلغ عدد من وقع وصدّق على الاتفاقية وبذل جهوداً لتنفيذها ١٧٧ بلداً ومنظمة للتكامل الإقليمي. ويدافع الكثيرون عن تنفيذها من خلال منظومة الأمم المتحدة، كما يرد ذلك في القرارات التي تتخذها الهيئات التشريعية.

٣٨- واستناداً إلى المشاورات التي أجريت مع الخبراء القانونيين، هناك طريقتان لسد الفجوة في الاتفاقية، التي لا تنص صراحة على أنه يمكن للمنظمات الدولية أن تنظم إليها، وهما تعديلها أو اعتماد بروتوكول اختياري يسمح بذلك الانضمام. غير أن مثل هذا الإجراء قد يكون مرهقاً ومكلفاً من حيث الوقت. وبدلاً من ذلك، **يدعو المفتش مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى احترام روح ونص الاتفاقية والوفاء، طواعية، بالالتزامات التي تفرضها، وخاصة بموجب المادة ٩ منها، بما في ذلك عن طريق إدراج أحكامها في سياستها المتعلقة بإمكانية الوصول.** وفي هذا السياق، يمكن للرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة، لا سيما في إطار مجلس الرؤساء التنفيذيين، أن يتخذوا زمام المبادرة باقتراح مزيد من التدابير لتنفيذ أحكام المادة ٩ من الاتفاقية.

ثالثاً- السياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير الخاصة بإمكانية الوصول

ألف- السياسات التنظيمية المتعلقة بإمكانية الوصول

٣٩- تتمثل سياسة إدماج الأشخاص وإمكانية الوصول في وثيقة عامة تثبت التزام منظمة ما بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم من الوصول، في جميع جوانب عملها المعياري والتشغيلي. ويشمل ذلك بالضرورة المنتديات التي تجري من خلالها المداولات حول هذا العمل والقرارات التي يتم التوصل إليها فيها، أي المؤتمرات والاجتماعات. ومن شأن وجود سياسة متسقة تتناول بشكل شامل الجوانب المادية والتكنولوجية لإمكانية الوصول وأهمية الإدماج المتأصلة في حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن يساعد على خلق الثقة، داخل المنظمة وخارجها على حد سواء، في أنها مستعدة أن تقرن القول بالفعل في ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مشاركة كاملة في جميع المراحل ذات الصلة من عملها.

٤٠- ولدى الاتحاد الدولي للاتصالات[٥٠]، من بين المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة، سياسة رسمية مخصصة لإمكانية الوصول، ولمفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان (بوصفها جزءاً من الأمانة العامة للأمم المتحدة) سياسة بشأن الترتيبات التيسيرية المعقولة للموظفين ذوي الإعاقة، ولدى منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) سياسة بشأن إمكانية الوصول مقصورة على الحالات المتعلقة بأنشطة البناء البرنامجية، ولوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) سياسة تتعلق بالإعاقة[٥١] تركز على ضمان تمكين اللاجئين الفلسطينيين ذوي الإعاقة من المشاركة بطريقة فعالة وذات مغزى في تخطيط وتنفيذ وإدارة واستعراض سياسات الأونروا أو التدخلات التي تؤثر عليهم.

٤١- وترتكز سياسة مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان المعنونة "سياسة الأمم المتحدة للترتيبات التيسيرية المعقولة"، لعام ٢٠١٨، على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتجسد مبادئ تستحق النسج على منوالها:

- توفر المفوضية ترتيبات تيسيرية معقولة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يطلبونها والذين يعملون بأي صفة تحت مسؤولية ومراقبة المفوضية مالياً أو تشغيلياً؛
- تنطبق هذه السياسة على أي شخص مرتبط بالمفوضية يطلب دعمها المالي أو الإداري أو اللوجستي أو التقني ليشارك في الاجتماعات أو الأحداث أو الندوات أو المؤتمرات أو أي لقاء مماثل آخر، بصفته الرسمية أو الفردية؛
- تخصص المفوضية ميزانية لجميع البرامج المحددة التي تهدف إلى توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للأنشطة المتوقعة. وتخصص أيضاً ميزانية لتغطية تكاليف الترتيبات التيسيرية المعقولة التي تطلبها مكاتبها عندما تتلقى طلبات غير متوقعة؛

(٥٠) سياسة الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠١٣.

(٥١) سياسة الأونروا المتعلقة بالإعاقة، تعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، أيلول/سبتمبر ٢٠١٠.

- تجري متابعة جميع طلبات الحصول على ترتيبات تيسيرية معقولة، من خلال حوار تفاعلي بين المفوضية والشخص ذي الإعاقة المعني، ويجري تقييمٌ لتنفيذ الترتيبات التيسيرية المطلوبة. وفي الحالات التي لا يتم فيها التوصل إلى اتفاق، يجب على المفوضية أن تبرر رفضها للطلب، من خلال تحليل موضوعي، تجنباً للتمييز؛
- يمكن لغير الموظفين ذوي الإعاقة ممن حُرموا من الترتيبات التيسيرية المعقولة توجيه مطالبات إلى جهات التنسيق ذات الصلة في المفوضية لإعادة النظر في مطالبهم، ويتم إبلاغ نائب مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان بنتيجة ذلك.

٤٢- ويرحب المفتش، كممارسة فضلى لإدراجها في جميع السياسات المتعلقة بإمكانية الوصول، بأحكام المساءلة (أي الأحكام التي تتطلب من الجهة المنظمة أن تقيّم تنفيذ الترتيبات التيسيرية المطلوبة، وأن تقدم مبررات واضحة في حالة رفضها) والجبر (أي الأحكام التي تجيز للشخص الذي حُرم من ترتيبات تيسيرية معقولة أن يطعن في ذلك القرار لدى رئاسة المنظمة). **ونظراً لاعتماد سياسة المفوضية مؤخراً وإمكانية استرشاد كيانات أخرى بها، يدعو المفتش المفوضية إلى القيام دورياً برصد تنفيذ السياسات والإبلاغ عنه، لا سيما فيما يتعلق بعنصري المساءلة والجبر.**

٤٣- وتتضمن سياسة الاتحاد الدولي للاتصالات التزامات مهمة تتعلق بمبادئ إمكانية الوصول وتشمل ما يلي:

- معالجة مسالة الحواجز التي تحد من المشاركة الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة في الأنشطة التنظيمية، سواء كانوا موظفين أو مشاركين في الاجتماعات، أو أفراداً من الجمهور العام؛
- تطبيق مبدأ التصميم العام كلما استُعرضت خدمة أو قُدّمت لأول مرة، بحيث تكون قابلة للاستخدام من طرف جميع الأشخاص بدون الحاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص؛
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتضمن تسهيلات لذوي الإعاقة، والقيام بنشر المعلومات دورياً، وبأنشطة التوعية والتدريب؛
- الامتثال للسياسات والمبادئ التوجيهية على نطاق المنظومة بشأن إمكانية الوصول، والمشاركة في تطويرها، وفي تبادل المعلومات عنها، وتعزيز تلك السياسات باستخدام أفضل الممارسات المتاحة؛
- التشاور مع المنظمات ذات الصلة التي تمثل الأشخاص ذوي الإعاقة من ذوي الخبرة في سياسات وبرامج التسهيلات الخاصة، من أجل الاستفادة من أفضل ما لديهم من أفكار وممارسات مثلى.

٤٤ - وفيما يتعلق بسياسة اليونيسيف[٥٢] حول دمج اعتبارات إمكانية الوصول في أنشطة البناء، تشمل العناصر التي تستحق النسج على منوالها ما يلي:

- يُعتُرف بالمادة ٩ من الاتفاقية المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المباني وأماكن العمل وما إلى ذلك؛
- ينبغي لتصميم مشاريع البناء وتحديد تكاليفها أن يتضمنا أحكاماً تُدرج إمكانية الوصول كعنصر أساسي في العملية وليس كإضافة لها؛
- ينبغي أن تُذكر بوضوح إمكانية الوصول، وأن تُدرج في ميزانيات البرامج المقترحة؛
- في الحالات التي لا توجد فيها تشريعات وطنية بشأن إمكانية الوصول، أو توجد فيها تشريعات لا تفي بالمعايير الدولية لتشييد المباني، المنصوص عليها في المعيار الدولي للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (٢١٥٤٢:٢٠١١)، ينبغي استخدام هذا المعيار كمرجع مع مراعاة السياق المحلي؛
- ينبغي للمنظمة أن تقوم بتوثيق المعلومات والممارسات الجيدة بشأن أنشطة البناء التي تتضمن تسهيلات خاصة، وبإتاحتها وتبادلها داخلياً ومع كيانات نظام الأمم المتحدة الموحد.

٤٥ - ولدى سبع منظمات (الأمانة العامة للأمم المتحدة، ومنظمة العمل الدولية، والمنظمة البحرية الدولية، ومركز التجارة الدولية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، ومنظمة الصحة العالمية) سياساتٌ بشأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي بعض الحالات تسهيلاتٌ لوصولهم، مع أحكام تعزز، بشكل مباشر أو غير مباشر، إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤتمرات والاجتماعات. وتشمل المبادئ والأحكام المفيدة في سياسة الأمانة العامة للأمم المتحدة[٥٣] (والتي تنطبق أيضاً على جميع الصناديق والبرامج) التزامات بما يلي:

- اعتبار الحرمان من الترتيبات التيسيرية المعقولة تمييزاً على أساس الإعاقة[٥٤]؛
- اتخاذ التدابير المناسبة لضمان تيسير دخول جميع الموظفين ذوي الإعاقة المباني واستخدامهم مرافقها وتجهيزاتها؛
- وضع وتنفيذ أحكام تتعلّق بالمباني والمساحات القائمة لتيسير استخدام الطرق والمداخل والمخارج ووضع اللافتات، فضلاً عن إتاحة التسجيلات السمعية ووسائل التوجّه الحدسية، في جميع الحالات بما فيها حالات الطوارئ؛

(٥٢) التوجيه التنفيذي لليونيسيف (CF/EXD/2017-004) المتعلق بإمكانية الوصول في أنشطة البناء ذات الصلة ببرامج اليونيسيف، المؤرخ ١١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

(٥٣) ST/SGB/2014/3.

(٥٤) من الجدير بالإشارة أن بيان السياسة العامة عن الإعاقة، الصادر في عام ٢٠٠٩ عن اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى/شبكة الموارد البشرية، يوصي على وجه التحديد بأن تتضمن جميع السياسات التنظيمية المتعلقة بالإعاقة أحكاماً بشأن ترتيبات تيسيرية معقولة لإزالة الحواجز المادية والتقنية والمتصلة بالاتصالات وأماكن العمل، وغيرها من الحواجز بما في ذلك ما يتعلق بالمباني، والبيئة المكتبية، والاجتماعات، والمؤتمرات، وحلقات العمل، والوصول إلى المعلومات.

- اتخاذ التدابير المناسبة لضمان وصول الموظفين ذوي الإعاقة إلى المعلومات، بحسب ما يتطلب أداؤهم لوظائفهم الرسمية؛
- القيام دورياً بنشر المعلومات عن التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة والتي لها صلة بإدماجهم في مكان العمل، ونشر التوعية بين الموظفين بشأن الإعاقة؛
- تبادل المعرفة والمعلومات عن الممارسات الجيدة المتعلقة ببيئات العمل الشاملة للجميع على نطاق المنظومة، بالتشاور مع الموظفين ذوي الإعاقة وبمشاركتهم؛
- تعيين جهة اتصال للعناية بمسألة الإعاقة وإمكانية الوصول ولإنشاء آلية للمراقبة والامتثال لضمان تنفيذ السياسة العامة في هذا المجال.

٤٦ - وتتضمن سياسات منظمة العمل الدولية[٥٥]، والمنظمة البحرية الدولية[٥٦]، ومركز التجارة الدولية[٥٧]، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين[٥٨]، ومنظمة الصحة العالمية[٥٩]، أيضاً، التزامات محددة فيما يتعلق بجعل أماكن وخدمات الاجتماعات والمؤتمرات ميسرة الوصول لذوي الإعاقات. وتشمل هذه الالتزامات ما يلي:

- اتخاذ جميع التدابير المعقولة لضمان قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على المشاركة الكاملة في الاجتماعات والمؤتمرات وحلقات العمل والندوات وغيرها من المنتديات؛
- إتاحة الوصول إلى أدوات تقديم العروض والوسائط الأخرى قدر المستطاع العملي للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والحسية، مع إتاحة المواد ذات الصلة في أشكال يسهل الوصول إليها؛
- إيلاء اهتمام خاص لإمكانية الوصول إلى الأماكن التي تنظَّم فيها الأحداث، وضمان إمكانية وصول الموظفين ذوي الإعاقة إليها.

٤٧ - وتحدد سياسات مركز التجارة الدولية، ومنظمة الصحة العالمية، بالإضافة إلى ذلك، عدداً من التدابير ذات الصلة بإمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والرصد، والدراسات الاستقصائية، ودور جهات التنسيق، والأحكام الخاصة بالمكاتب الميدانية. وتشمل هذه التدابير ما يلي:

- اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان توفر أدوات تكنولوجيا المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك صفحات الإنترانت والإنترنت، والتطبيقات، وقواعد

(٥٥) منشور منظمة العمل الدولية رقم ٦٥٥ المتعلق بسياسة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، ١٩ تموز/يوليه ٢٠٠٥.

(٥٦) المذكرة الداخلية للمنظمة البحرية الدولية (ADMIN/11/1)، المتعلقة بسياسة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، ٥ كانون الثاني/يناير ٢٠١١.

(٥٧) نشرة المدير التنفيذي لمركز التجارة الدولية (ITC/EDB/201701) بشأن التوظيف وإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

(٥٨) سياسة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨.

(٥٩) سياسة منظمة الصحة العالمية بشأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، ١ آب/أغسطس ٢٠١٠.

البيانات، في أشكال يمكن الوصول إليها حيثما كان ذلك مناسباً وممكناً، وبناءً على الطلب (مركز التجارة الدولية)؛

- إجراء استعراضات دورية لفعالية التدابير المتخذة تنفيذاً لهذه السياسات، واتخاذ خطوات لتحسين فعالية هذه التدابير (مركز التجارة الدولية، ومنظمة الصحة العالمية)؛
- تضمين استطلاعات الموظفين أسئلة عن تنفيذ هذه السياسات (مركز التجارة الدولية، ومنظمة الصحة العالمية)؛
- تكليف جهة التنسيق المعنية بالإعاقة أو بإمكانية الوصول بإسداء المشورة بشأن آليات تنفيذ التصدي للتمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة، والتوعية بحقوقهم، والمشاركة في أنشطة التعاون بين الوكالات، وتعميم مراعاة منظور الإعاقة في الأنشطة التنظيمية (مركز التجارة الدولية)؛
- ضمان قيام المقر أو المكتب الإقليمي بتحديد الأحكام ذات الصلة، في حالة بناء مبان جديدة أو تحسين مبان قائمة، في غياب تشريعات وطنية محلية ذات صلة (منظمة الصحة العالمية).

٤٨- وبالرغم من وجود عدد من السياسات التي تتناول إمكانية الوصول بشكل مباشر أو غير مباشر، لم تتمكن المنظمات من تحديد أي استعراضات أجريت لتقييم فعالية تنفيذ تلك السياسات. ويناقش الفصل السادس مسألة المساءلة فيما يتعلق بإمكانية الوصول، ودور مكاتب الرقابة في هذا الصدد.

باء- المبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية الوصول

٤٩- بالرغم من أن السياسات المتعلقة بإمكانية الوصول محدودة، أصدر العديد من المنظمات وثائق توجيهية مفيدة للغاية تحدد التدابير الملموسة لتيسير إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات والمؤتمرات. ويسلط هذا القسم الضوء على العناصر الرئيسية لتلك الوثائق التوجيهية، أي العناصر التي يمكن أن تسترشد بها المنظمات الأخرى في وضع سياساتها ومبادئها التوجيهية.

٥٠- **الاجتماعات التي تضم ذوي الإعاقة: دليل تشغيلي (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ٢٠١٥)**. لضمان شمول جميع الاجتماعات بمنظورات الإعاقة على المستويين المواضيعي والتشاركي، أي بغض النظر عما إذا كان موضوع الاجتماع يتعلق بالإعاقة في حد ذاتها، يوفر هذا الدليل إطاراً للتخطيط للاجتماعات الشاملة للإعاقة ويركز على ثلاثة مجالات:

(أ) المفاهيم الأساسية للاجتماعات التي تضم ذوي الإعاقة، وهي: الإعاقة، وتنوع الإعاقة، وإمكانية الوصول، والتصميم العام، والترتيبات التيسيرية المعقولة، وعلاقة الترابط بين تلك المفاهيم؛

(ب) كيفية التخطيط للاجتماعات التي تضم ذوي الإعاقة، وهي: النظر إلى المواضيع من زاوية الإعاقة؛ وتوجيه الدعوات؛ ووضع برنامج؛ واختيار مكان تتوافر فيه التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة؛ وترتيب خدمات المعلومات والاتصالات الميسّرة (مثل توفير الخطوط، والطباعة بطريقة بريل، والمترجمين الفوريين بلغة الإشارة، والمرشدين/المترجمين الشفويين، ومعدي العناوين السفلية، وخدمات تدوين الملاحظات/ومساعدي الدعم)؛ وترتيبات النقل الميسّر، والميزنة؛

(ج) كيفية إجراء اجتماعات تضم ذوي الإعاقة، أي إجراء الفحوصات النهائية لمكان الاجتماع؛ وتوعية الموظفين؛ واستخدام بطاقات اتصال ملونة، وتقييم الاجتماعات.

ويتضمن الدليل أيضاً أمثلة عن نماذج مفيدة يمكن استنساخها، مثل استمارة طلب الوصول، واستمارة تقييم الاجتماع، وقائمة مرجعية لتخطيط الاجتماع، ومخططات ترتيب الجلوس، وممر يسهل فيه تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة. ويتضمن أيضاً مسرداً للمصطلحات المناسبة للإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة.

٥١- **مبادئ توجيهية عامة بشأن إمكانية الوصول إلى مؤتمرات واجتماعات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (نسخة أولية، ٢٠ تموز/يوليه ٢٠١٨)**. تنبثق مشاريع المبادئ التوجيهية هذه عن قرار اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ٦٧/٦، الذي طُلب فيه إلى الأمين التنفيذي للجنة تنفيذ المعايير والمبادئ التوجيهية لزيادة تحسين إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات. ويتبع مشروع المبادئ التوجيهية عملية من أربع خطوات (التحديد، ثم الإعداد، ثم الإنجاز، ثم التقييم) لتنظيم اجتماعات يمكن لذوي الإعاقة الوصول إليها والمشاركة فيها، وفيها المكونات الرئيسية التالية:

- تحديد الترتيبات السابقة للاجتماعات، وهي: الجهات المكلفة بتنسيق مسائل الإعاقة في المؤتمر أو الاجتماع؛ ومخصصات الميزانية لخدمات تيسير الوصول؛ واحتياجات المشاركين من الترتيبات التيسيرية المعقولة؛ ومقدمو الخدمات التيسيرية؛
- إعداد المعدات والمعلومات التي يسهل الوصول إليها (برمجيات قراءة الشاشة، والمحتوى السهل الفهم، والملفات في شكل epub) مع توصيات بشأن إنشاء الوثائق في الشكلين الرقمي والمطبوع وإنشاء عروض تطبيق PowerPoint؛
- تقديم خدمات التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة مع توجيهات بشأن ما يلي: العناوين السفلية الآنية (اختيار مدون العناوين السفلية، والمواد التي ينبغي توفيرها، والمعدات والبرمجيات اللازمة)؛ وإضافة العناوين السفلية من خلال برامج التعرف الصوتي؛ والترجمة الشفوية (اختيار المترجم الشفوي والمواد التي ينبغي توفيرها، ووضع معدات الإضاءة والصوت والعرض)؛ ومساعدو الاجتماعات والأدلة؛ وترتيب تسهيلات النقل لذوي الإعاقة؛
- تقييم النجاحات والتحديات في إنشاء التسهيلات الخاصة لذوي الإعاقة من خلال تقديم نموذج لاستمارة تقييم تلك التسهيلات؛

- توفير نموذج لطلب ترتيبات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة ومبادئ توجيهية لكيفية الاتصال بالأشخاص ذوي الإعاقة والإشارة إليهم.

٥٢ - المبادئ التوجيهية لتنظيم اجتماعات يسهل الوصول إليها (الاتحاد الدولي للاتصالات، تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٥)[٦٠]. تتضمن هذه الورقة ما يلي:

- قائمة بخدمات الترتيبات التيسيرية اللازمة لإتاحة الوصول إلى الاجتماعات وبالخطوات التي تسمح بالتأكد من أن الموظفين الذين ينظّمون الاجتماعات على دراية باحتياجات المستخدم النهائي؛
- عمليات التدقيق والتدابير الرامية إلى التأكد من إمكانية الوصول إلى مكان الاجتماع، وخاصة فيما يتعلق بالمدخل، والمناطق العامة، وقاعات الاجتماعات، وإمكانية الوصول التقنية، وضوضاء الخلفية، والعناوين السفلية، ومرافق تقديم الطعام، والرموز الواضحة؛
- المعلومات التي يجب توفيرها حول إمكانية الوصول إلى الموقع، والإقامة في الفنادق، ومواعيد الاجتماعات؛
- تدابير التأكد من سهولة الوصول إلى المعلومات المقدمة، مع إرشادات بشأن تقديم العروض، ومقاطع الفيديو، والمواقع الشبكية، ولغة الإشارة، والتعامل مع مختلف اللغات، ومعينات الاستماع؛
- تدريب الموظفين اللازم لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- إرشادات بشأن جمع الملاحظات، ومشاركة الخبراء، وإعداد التقارير؛
- نماذج عن الأسئلة التي ستستخدم في استمارات التسجيل، والقوائم المرجعية ليوم الاجتماع.

٥٣ - مجموعة أدوات بشأن الإعاقة لمكاتب منظمة الصحة العالمية في البلدان والمناطق والأقاليم (٢٠١٢)[٦١]. تُحمل مجموعة الأدوات هذه ما يلي:

- الخطوات العملية والأدوات لإزالة الحواجز وضمان إمكانية الوصول إلى المباني، وتكنولوجيا المعلومات، والمنشورات، والاتصالات؛
- قائمة مرجعية ليستخدمها رؤساء المكاتب في تقييم مستوى إمكانية الوصول، وإدراج مسائل الإعاقة في أنشطة مكاتبهم؛
- الأسئلة ذات الصلة بكيفية التقييم، والإجراءات ذات الصلة بتناول إمكانية الوصول إلى المباني والمعلومات، وتوعية الموظفين وتثقيفهم، وتعميم مراعاة منظور الإعاقة في الأعمال التقنية، ومشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في عمل المنظمة.

---

(٦٠) متاح في: www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

(٦١) WHO/NMH/VIP/DAR/12.01.

٥٤- ويتضمن المرفق الأول وثائق إرشادية مفيدة أخرى تغطي جوانب محددة من إمكانية الوصول، وكيفية تعميم الاتفاقية، والخطة المتعلقة بالإعاقة في العمل البرنامجي.

جيم- المعايير الدولية بشأن إمكانية الوصول

٥٥- لا توجد معايير دولية بشأن إمكانية الوصول مقبولة ومستخدمة من طرف مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، على نطاق المنظومة. فجميع المنظمات تقريباً تحاول ببساطة، كل بحسب موقعها المادي، الامتثال لمعايير إمكانية الوصول المجملة في قوانين البلد المضيف المتعلقة بالمباني وبالإعاقة. والاستثناء من ذلك هو اليونيسيف التي حددت ثلاثة مستويات لإمكانية الوصول تطبقها على جميع مكاتبها في العالم، حسبما هو مفصل في الجدول ١. ومن المتوقع أن تَبلغ جميعُ مكاتب اليونيسيف ومنشآتها ومكاتبها الجديدة، التي تنتقل إلى أماكن عمل جديدة أو التي تخضع حالياً لتغييرات في تخطيطها أو تعديلات في هياكلها، المستوى الأول على الأقل من إمكانية الوصول. ويمكن للمشاريع التي تساهم في تحسين إمكانية الوصول إلى المكاتب الاستفادة بشكل أكبر من التمويل أو التمويل المشترك من خلال صندوق اليونيسيف للخضرنة وإمكانية الوصول[٦٢]. ويرى المفتش أن كل كيان في منظومة الأمم المتحدة سيستفيد من تقييم مرافقه الحالية مقارنة بمستويات اليونيسيف، ومن تحقيق الحد الأدنى من مستويات إمكانية الوصول ليمكن تطبيقها على مستوى المنظمة.

الجدول ١

مستويات إمكانية الوصول في مرافق اليونيسيف

المستوى ١: الحد الأدنى	*المستوى ٢: متوسط*	*المستوى ٣: رفيع*
١- يمكن الوصول إلى مدخل المبنى (عرض المدخل كافٍ؛ ومنحدر المدخل ذو درجات؛ ومصعد يمكن الوصول إليه إذا كان المكتب في طابق علوي).	١- يبلغ مستوى الوصول ١.	١- يبلغ مستويي الوصول ١ و٢.
٢- مكتب عمل واحد يمكن الوصول إليه مع مسار واضح من المدخل، والحمام، وغرفة الاجتماعات؛ وينبغي أن تكون للغرفة مساحة كافية تسمح بالمناورة؛ وينبغي للأثاث أن يفي بالمتطلبات المحددة للموظف ذي الإعاقة.	٢- أكثر من مكتب عمل يمكن الوصول إليه، ومكاتب إضافية يمكن إتاحة الوصول إليها عند الطلب.	٢- مكاتب عمل يمكن الوصول إليها في كل مستوى أو طابق.
٣- غرفة اجتماعات واحدة يمكن الوصول إليها (مدخل ميسّر الاستخدام، ومساحة كافية تسمح بالمناورة لشخص يستخدم أجهزة مساعِدة، وسهولة الوصول إلى معدات الاجتماعات والمؤتمرات، وما إلى ذلك).	٣- غرفتا اجتماعات يمكن الوصول إليهما.	٣- جميع قاعات الاجتماعات يمكن الوصول إليها.
	٤- مرحاض ميسّر الاستخدام في أكثر من طابق.	٤- ٥٠ في المائة من المراحيض ميسرة الاستخدام.
	٥- سهولة التنقل في معظم أجزاء المبنى: إمكانية التنقل العمودي في المبنى (مصعد، وسلالم، وممرات منحدرة) والتنقل الأفقي في كل طابق (ممرات منبسطة وذات عرض مناسب؛ وممرات منحدرة بين الطوابق).	٥- جميع المناطق المشتركة يمكن الوصول إليها.
	٦- مناطق مشتركة يمكن الوصول إليها (المطعم، والمقهى، ومكتب الاستقبال، وأماكن الترفيه)، (مسار واضح، ومساحة كافية للمناورة، وصنابير أحواض يمكن الوصول إليها ويسهل تشغيلها بيد واحدة).	٦- تخصيص ٤ في المائة على الأقل من مواقف السيارات المتاحة كمواقف لسيارات ذوي الإعاقة.
		٧- لافتات (مثل الإشارة إلى المراحيض الميسرة الاستخدام وأماكن وقوف السيارات المخصصة).
		٨- إمكانية تشغيل أدوات التحكم والمفاتيح بأمان وبشكل مستقل.

(٦٢) في إجراء اليونيسيف بشأن الكفاءة الإيكولوجية وإمكانية وصول الجميع إلى أماكن عمليات اليونيسيف (٢٠١٨)، تلتزم المنظمة بتحسين إمكانية الوصول إلى مقرها من خلال تطبيق مبادئ التصميم العام.

المستوى ١: الحد الأدنى	المستوى ٢: متوسط	المستوى ٣: رفيع
٤- مرحاض واحد للجنسين ميسّر الاستخدام (مجهز بقضبان مساعِدة وتسمح مساحته بالمناورة، وحوض غسيل).	٧- مساحة لوقوف السيارات ذات ممر ميسّر للوصول إلى المدخل.	
٥- طريق إجلاء يمكن الوصول إليه في الطابق الأرضي، وفي بقية الطوابق التي يعمل فيها الموظفون ذوو الإعاقة.		
٦- حيز لموقف سيارات معدل بالقرب من مدخل المبنى وفقاً للمعايير.		

٥٦- ويؤدي عدم وجود معايير على مستوى المنظومة لإمكانية الوصول إلى اختلافات في مستويات تلك الإمكانية بين المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والقطرية لنفس المنظمة. وبالمثل، يؤدي عدم وجود معايير على مستوى المنظومة إلى اختلافات في إمكانية الوصول بين مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وفي حين أن هذه الاختلافات تزيد من صعوبة قياس إمكانية الوصول والإبلاغ عنها، فإنها توفر أيضاً لكيانات منظومة الأمم المتحدة فرصة لإظهار الريادة في هذا المجال والقيام بمبادرات رائدة من خلال وضع مقاييس على أساس المعايير الدولية القائمة لإمكانية الوصول. والمبادرة الداخلية المعروفة الوحيدة لمقارنة مختلف المعايير الوطنية بشأن إمكانية الوصول، بهدف وضع معايير مرجعية، هي مبادرة اللجنة الاقتصادية لأفريقيا في أديس أبابا (انظر الفصل السادس، الفرع ألف).

٥٧- وعلى أساس الردود الواردة من المنظمات المشاركة والتحليل الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة، وُضعت قائمة غير حصرية تضم ١٢ من المعايير الدولية المتعلقة بإمكانية الوصول، ومبادرة واحدة، وست وثائق للممارسات الجيدة تتناول البيئة المبنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن الاسترشاد ببنود هذه القائمة في تحديد أهداف الامتثال أو معايير القياس المرجعية. وجميع وثائق الممارسات الجيدة الست المتعلقة بإمكانية الوصول وضعها الاتحاد الدولي للاتصالات وهو يقوم بتطبيقها. وصدر أحد عشر معياراً من المعايير الإثني عشر عن المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، وهي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية. وحددت المنظمات أيضاً ثلاثة قوانين وطنية بشأن معايير إمكانية الوصول[٦٣] يمكن الاسترشاد بها.

٥٨- ويتضمن المرفق الثاني سرداً لهذه المعايير والتوصيات والمبادئ التوجيهية، مصحوباً بمعلومات وصفية أساسية. وبالنظر إلى أن تقييم المزايا التقنية لهذه المعايير هو خارج نطاق هذا الاستعراض، فلا ينبغي اعتبار إدراجها إقراراً لها من طرف وحدة التفتيش المشتركة. بل ينبغي للكوادر الفنية المعنية في كل كيان من كيانات منظومة الأمم المتحدة أن تقيّمها بعناية لتحديد مدى أهميتها وملاءمتها.

(٦٣) المعيار ٥٠٠ للجمعية السويسرية للمهندسين والمهندسين المعماريين؛ وقانون تصاميم الوصول الميسر للأمريكيين ذوي الإعاقة (٢٠١٠)؛ والمواد من ٧٧ إلى ٧٩ من القانون الإيطالي رقم ١٣ المؤرخ ٩ كانون الثاني/يناير ١٩٨٩.

دال- الحاجة إلى سياسة بشأن إمكانية الوصول في جميع المنظمات

٥٩- يتضح من الممارسات الجيدة التي تم تسليط الضوء عليها، والواردة في السياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير القائمة بشأن إمكانية الوصول، أن العناصر اللازمة لكي تضع جميع المنظمات سياسة شاملة بشأن إمكانية الوصول موجودة بالفعل. وفي الحالات التي لا توجد فيها مثل هذه السياسات والمبادئ التوجيهية، وجد المفتش حالات تتسم بقلة الفهم والتقدير لأهمية مراعاة الإعاقة وإمكانية الوصول، تتجلى في محدودية الاهتمام بالموضوع وبالميل إلى النظر إليه نظرة ضيقة بوصفه مجرد توفير لمرافق وخدمات، بدلاً من نظرة شاملة تقوم على احترام حقوق وإعلائها، وعلى الإدماج وعدم التمييز. والمطلوب هو التفكير الواجب في الممارسات الجيدة الحالية لتقييم كيف يمكن لكل منظمة أن تكيّفها وتعتمدها وفق واقعها لوضع سياسة تحدد معايير الحد الأدنى لإمكانية الوصول، ووضع مبادئ توجيهية بشأن كيفية تنفيذ تلك السياسة عملياً لتيسير إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات.

٦٠- وينبغي أن يُشرَك في وضع هذه السياسات والمبادئ التوجيهية أصحابُ المصلحة من جميع الوحدات ذات الصلة التي تشارك بشكل مباشر أو غير مباشر في خدمة المؤتمرات والاجتماعات. ويشمل ذلك إدارة المباني والمرافق، وخدمات المؤتمرات، وخدمات إدارة الوثائق، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارات السلامة والأمن، وإدارة الموارد البشرية، والخدمات الصحية والطبية، وإدارات المشتريات، والمكاتب القانونية، وإدارات الإعلام والتواصل، والوحدات الفنية لتنظيم المؤتمرات والاجتماعات، ونقاط الاتصال المعنية بالإعاقة. ولضمان مراعاة منظور المستخدم، ينبغي للعملية أن تتضمن مساهمة الأشخاص ذوي الإعاقة، إلى جانب الخبراء في مجال الإعاقة وإمكانية الوصول. وينبغي تيسير عملية المشاركة الجماعية في تصميم وتنفيذ هذه السياسات والمبادئ التوجيهية، من خلال التوعية وليس عن طريق فرضها بالقوة، أو بمرسوم، أو من خلال التشهير. ولبلوغ مستوى معين من الاتساق على مستوى المنظومة في الاستجابات والمعايير، مع مراعاة واقع مختلف المنظمات، ينبغي لتلك المنظمات أن تجري مشاورات، من خلال المنتديات المشتركة بين الوكالات ذات الصلة، حول إمكانية الوصول، كجزء من عملية وضع السياسات.

٦١- ومن المتوقع أن يؤدي تنفيذ التوصيات التالية إلى تعزيز فعالية المنظمات في زيادة إمكانية الوصول إلى مؤتمراتها واجتماعاتها:

التوصية ١

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يقوموا، بحلول نهاية عام ٢٠٢٠، بتكليف المكاتب ذات الصلة بوضع مشروع سياسة بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤتمرات والاجتماعات، فضلاً عن مبادئ توجيهية لتنفيذ السياسات، وبتقديمها إلى الهيئات التشريعية لكل منهم، إذا كان تفعيل تلك السياسات يتطلب تأييداً من تلك الهيئات.

٦٢- وبعد اعتماد السياسات التنظيمية والمبادئ التوجيهية، ينبغي للهيئات التشريعية أن تواصل بذل العناية الواجبة عن طريق إصدار تكليف بإعداد تقارير دورية عن تنفيذ تلك

السياسات. وينبغي للرؤساء التنفيذيين أن يقوموا، من جانبهم وتنفيذاً لتلك السياسات، بوضع هياكل وترتيبات وإجراءات للتنسيق والرصد، ذات مسؤوليات محددة بوضوح. وبعد قيام كل منظمة بتحديد ووضع معاييرها الدنيا الخاصة بإمكانية الوصول، إلى جانب الممارسات الجيدة في القطاعين العام والخاص، يمكن استخدام تلك المعايير أساساً لوضع مجموعة طموحة من المعايير الدنيا لإمكانية الوصول، على نطاق المنظومة. ويمكن للرؤساء التنفيذيين أن يكلفوا ممثليهم في الشبكات والمنتديات ذات الصلة بإدارة المؤتمرات (مثل فريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) بالاضطلاع بهذه المهمة تجسيداً لالتزامهم تجاه إمكانية الوصول، والإدماج وعدم التمييز.

رابعاً- المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة في مواقع المقار والمواقع الميدانية والمواقع الخارجية، ورضا المستخدمين

٦٣- أوضح الفصل السابق أن السياسات التنظيمية المتعلقة بالتسهيلات الخاصة لذوي الإعاقة، والحد الأدنى من مستويات إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات، مفقودة إلى حد كبير في معظم المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة، بالرغم من أن لعدد من المنظمات مبادئ توجيهية وإرشادية مفيدة بشأن إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات. ويتناول هذا الفصل تقييم الممارسات المتبعة في مجال إتاحة التسهيلات الخاصة في المرافق والخدمات في المؤتمرات والاجتماعات ومدى كفايتها، بناءً على تقييم كل من مقدمي الخدمات (المنظمات) والمستخدمين (الأشخاص ذوو الإعاقة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة). ويتناول هذا الفصل أيضاً الحالة فيما يتعلق بالتسهيلات الخاصة المتاحة في المكاتب الإقليمية والميدانية والأحكام المتعلقة بإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات التي تعقد خارج الموقع.

ألف- المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة في مواقع المقار والتقييم الذاتي للمنظمات

٦٤- لتقييم وجود المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات ومدى كفايتها، تضمّن استبيان وحدة التفتيش المشتركة قائمة مرجعية يُطلب فيها من المنظمات الإشارة إلى ما إذا كان قد تم توفير مرفق أو خدمة أو أداة معينة بالإجابة بـ"نعم" أو "لا" وبإدراج تقييم ذاتي بشأن كفاية ذلك المرفق أو الخدمة أو الأداة، في سلّم بأربع نقاط يتراوح بين "تفي تماماً بالغرض" و"لا تفي بالغرض". وتشمل القائمة المرجعية ما يلي: (أ) مرافق وخدمات المباني في أماكن عمل المنظمات؛ (ب) خدمات المؤتمرات والاجتماعات؛ (ج) خدمات تكنولوجيا المعلومات للمؤتمرات والاجتماعات. وليس المقصود أن تكون القائمة المرجعية حصرية، وهي لا تشمل جميع عناصر التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات، ولكنها تتضمن الكثير من العناصر الرئيسية التي ينبغي أن تكون موجودة. وقد اختيرت السمات المكوّنة للتسهيلات الخاصة على أساس الاستعراض المكتبي الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة للوثائق التوجيهية بشأن إمكانية الوصول، ووُضعت في صيغتها النهائية بعد استشارة إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات للأمانة العامة للأمم المتحدة.

٦٥- وبينما قدمت ١٦ منظمة مشاركة في وحدة التفتيش المشتركة ردوداً على مستوى المنظمة بشأن القائمة المرجعية، (انظر المرفق الثالث)، لم تجب جميعها على كل سؤال من الأسئلة. وفي الحالات التي وردت فيها ردود، ينبغي اعتبار أنها تعكس المرافق والخدمات في موقع مقر المنظمة فقط. وجدير بالإشارة أن وحدة التفتيش المشتركة قبلت الردود على القائمة المرجعية، في الشكل الذي وردت فيه تلك الردود، ولم تقم بالتحقق المادي من دقتها. ومن المحتمل أن تتباين التسهيلات الخاصة في المكاتب الإقليمية والقطرية، نظراً لعدم إنفاذ مستويات دنيا من إمكانية الوصول تكون قابلة للتطبيق على نطاق المنظمة وتمتد إلى الوجود الميداني.

٦٦- ويُبرز التقرير في مختلف أجزائه الأحكام المتعلقة بالتسهيلات الخاصة في المنظمات الأخرى التي لم تملأ استبان القائمة المرجعية، حسب الاقتضاء، على أساس المعلومات التي تم جمعها من المقابلات والردود على الاستبيان. أما فيما يتعلق بالأمانة العامة للأمم المتحدة، ففي

حين وردت ردود منفصلة على استبيان القائمة المرجعية من ستة كيانات توجد مقراتها في أديس أبابا (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا)، وبريندیزي (مركز الأمم المتحدة العالمي للخدمات)، وعنتيبي (مركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي التابع للأمم المتحدة)، وجنيف (مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، واللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) وفيينا (مكتب الأمم المتحدة في فيينا)، فإنه لا يمكن اعتبار أن تلك الردود تعكس تماماً الحالة في المنظمة بأكملها، بالنظر إلى العدد الكبير من الاجتماعات والمؤتمرات التي تنظَّم في أماكن عمل التي لم ترد بشأنها ردود على استبيان القائمة المرجعية، وهي مقر الأمم المتحدة (نيويورك) ومكتب واحد خارج المقر (في نيروبي) وثلاث لجان إقليمية أخرى (في بانكوك، وبيروت، وسانتياغو).

٦٧- ولا يقدم هذا القسم تعريفاً موحداً أو عناصر للسمات التي تم تقييمها، لأنه لا توجد تعريفات مقبولة عموماً على مستوى المنظومة. وبالتالي، فمن المرجح أن تخضع التصنيفات للمعايير والمقاييس الذاتية لكل منظمة.

١- التسهيلات الخاصة في المباني والمرافق التي تُعقد فيها المؤتمرات والاجتماعات

٦٨- يغطي القسم الأول من القائمة المرجعية توفير سمات المبنى والمرفق، ومدى تلبية تلك السمات لمتطلبات التسهيلات الخاصة. وقُيّمت إحدى عشرة سمة من تلك السمات، وهي: (أ) ممرات الوصول، والمداخل والمخارج، والممرات والأروقة؛ (ب) خدمات تقديم الطعام؛ (ج) خدمات تجارة التجزئة؛ (د) المقابس الكهربائية؛ (هـ) المصاعد والسلالم الكهربائية؛ (و) مرافق وخطط الإخلاء؛ (ز) التدفئة والتهوية وتكييف الهواء؛ (ح) الإضاءة؛ (ط) قاعات الاجتماعات؛ (ي) دورات المياه؛ (ك) دخول المركبات والوصول إلى مرائب السيارات. وقد قدمت جميع المنظمات المستجيبة، تقريباً، ما يفيد بأنها وفرت تسعاً من السمات الإحدى عشرة المبينة أعلاه (انظر الشكل الأول). والاستثناءان الوحيدان من ذلك هما خدمات تجارة التجزئة، التي لا توفرها ثماني منظمات، ومواقف ومرائب السيارات التي يمكن الوصول إليها والتي لا توفرها ثلاث منظمات.

الشكل الأول

توفير المنظمات لسمات المباني والمرافق

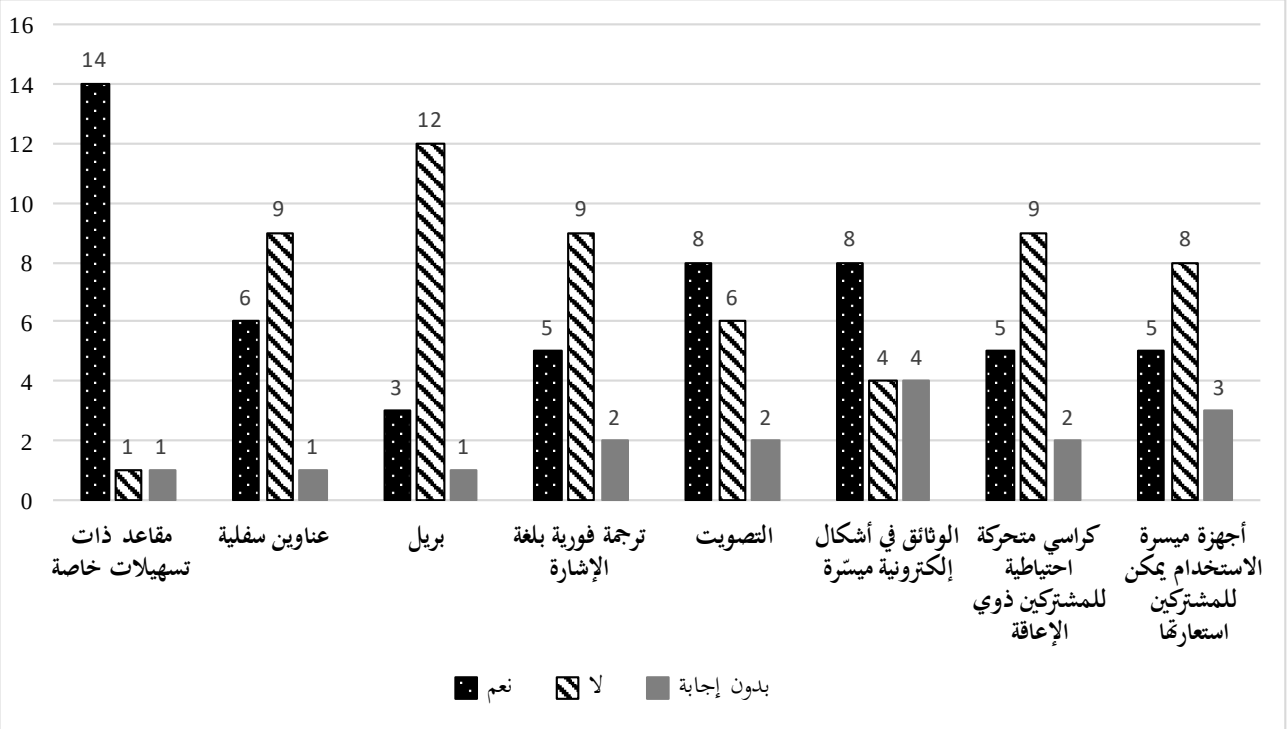
٢ - خدمات التسهيلات الخاصة للاجتماعات والمؤتمرات

٦٩- يغطي القسم الثاني من القائمة المرجعية توفير الخدمات الثماني التالية للتسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات ومدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجات ذوي الإعاقة. (أ) مقاعد ذات تسهيلات خاصة؛ (ب) العناوين السفلية؛ (ج) المعلومات مطبوعة بطريقة بريل؛ (د) الترجمة الفورية بلغة الإشارة؛ (هـ) المساعدة في التصويت؛ (و) الوثائق في أشكال إلكترونية ميسّرة؛ (ز) كراسي متحركة احتياطية للأشخاص ذوي الإعاقة؛ (ح) أجهزة مساعِدة يمكن إعارتها للمشاركين.

٧٠- وتشير الردود الواردة إلى أن الخدمات التي تهدف إلى تعزيز إمكانية الوصول غير متاحة إلى حد كبير في جميع المنظمات باستثناء منظمة الصحة العالمية التي تقدم جميع الخدمات الثماني المذكورة (انظر الشكل الثاني). ولا تقدم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أياً من الخدمات الثماني، ويقدم كل من الوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومركز التجارة الدولية، وصندوق الأمم المتحدة للسكان خدمة واحدة فقط من تلك الخدمات، ويقدم كل من منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة والمنظمة البحرية الدولية اثنتين فقط من تلك الخدمات، ويقدم كل من منظمة الطيران المدني الدولي ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) والاتحاد البريدي العالمي ثلاثاً فقط من تلك الخدمات. وأكثر الخدمات انتشاراً هي المقاعد ذات التسهيلات الخاصة، والتي توفرها ١٤ منظمة. أما بقية الخدمات فيقدمها فقط عدد صغير من المنظمات التي ردت على الاستبيان: فثلاث منظمات فقط توفر المواد مطبوعة بطريقة بريل؛ وخمس منظمات فقط تتيح أجهزة العرض والكراسي المتحركة الاحتياطية على سبيل الإعارة؛ وخمس منظمات توفر الترجمة الفورية بلغة الإشارة والعناوين السفلية؛ وثماني منظمات توفر الوثائق في أشكال إلكترونية ميسّرة؛ وثماني منظمات توفر التصويت بشكل ميسّر.

الشكل الثاني

توفير المنظمات للتسهيلات الخاصة في المباني والمرافق

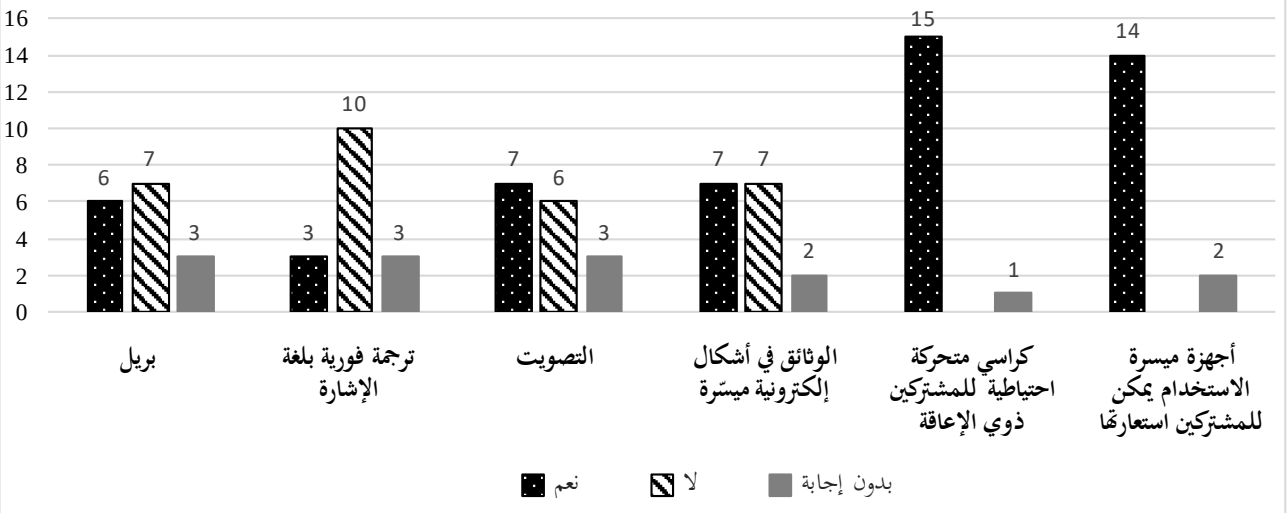


٣- التسهيلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٧١- يغطي القسم الثالث من القائمة المرجعية توفير الخدمات الست التالية للتسهيلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤتمرات والاجتماعات ومدى تلبية هذه الخدمات للاحتياجات من تلك التسهيلات: (أ) التطبيقات؛ (ب) المعلومات مطبوعة بطريقة بريل؛ (ج) الهواتف المكتبية؛ (د) اللافتات؛ (هـ) التداول بالفيديو؛ (و) الاتصال الشبكي اللاسلكي. وتبيّن الردود الواردة أنه في حين أن جميع المنظمات توفر التداول بالفيديو، والاتصال الشبكي اللاسلكي، فإن ثلاثاً منها فقط توفر الوثائق مطبوعة بطريقة بريل، وستاً فقط توفر تطبيقات شبكية ميسّرة الاستخدام، وثمان توفر هواتف مكتبية، ولافتات يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة منها. واليونيسيف ومنظمة الصحة العالمية هما المنظمتان الوحيدتان اللتان تقدمان جميع الخدمات الست (انظر الشكل الثالث).

الشكل الثالث

توفير المنظمات للتسهيلات الخاصة بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤتمرات والاجتماعات



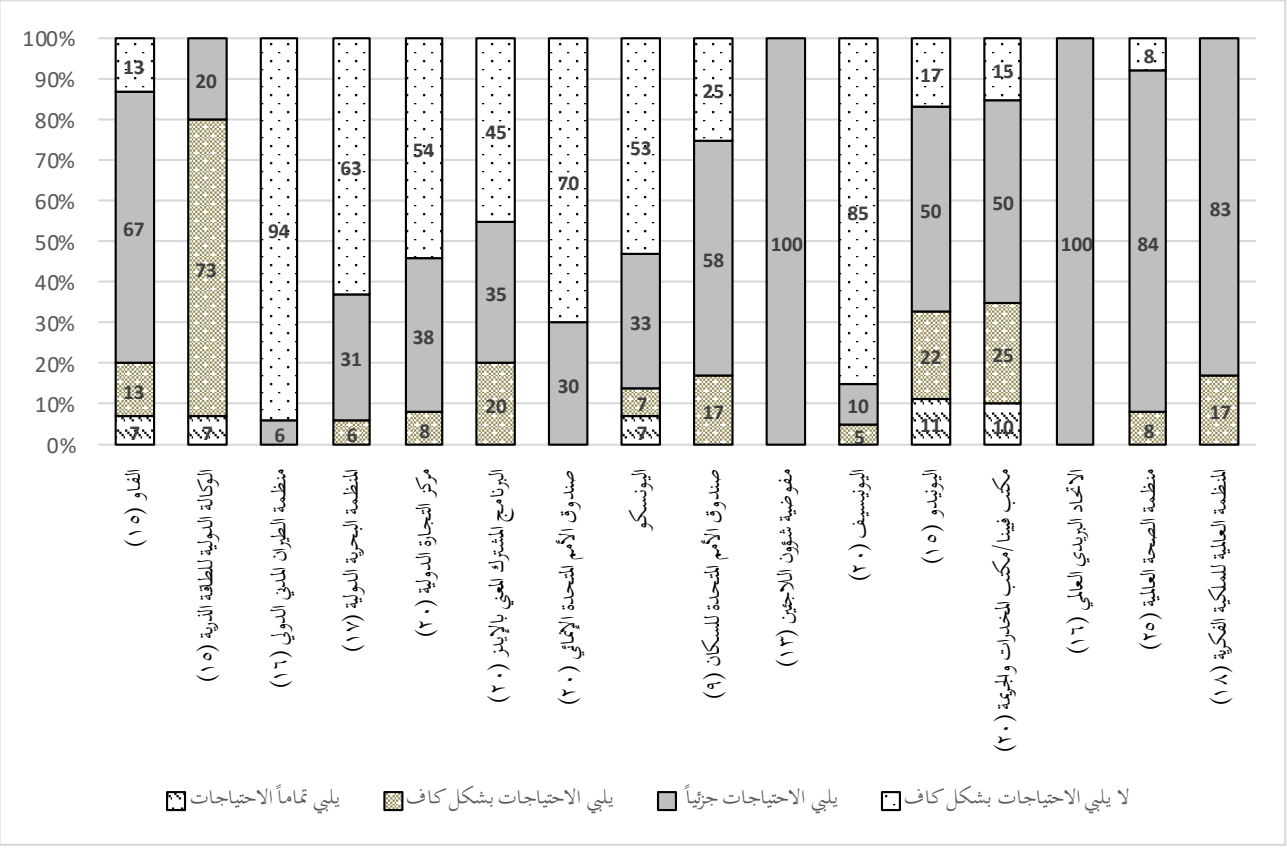
٧٢- وأشار التقييم الذاتي الذي وضعته المنظمات لإمكانية الوصول إلى مرافقها وخدماتها القائمة، إلى أن ست منظمات (منظمة الطيران المدني الدولي، والمنظمة البحرية الدولية، ومركز التجارة الدولية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونسكو، واليونيسيف) صنّفت معظم مرافقها وخدماتها بأنها تلبي تماماً الاحتياجات من إمكانية الوصول (ما بين ٥٣ و٩٤ في المائة) في حين أن ثماني منظمات أخرى (منظمة الأغذية والزراعة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو)، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، والاتحاد البريدي العالمي، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية) صنفت معظم مرافقها وخدماتها بأنها تلبي بشكل كاف الاحتياجات من إمكانية الوصول. والوكالة الوحيدة التي صنفت معظم مرافقها وخدماتها بأنها تلبي جزئياً أو بشكل غير كاف الاحتياجات من إمكانية الوصول هي الوكالة الدولية للطاقة الذرية (٨٠ في المائة)، في حين أن الرقم المقابل الذي قدمته اليونيدو هو ٣٣ في المائة، والرقم الذي قدمه كل من مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ومكتب الأمم

المتحدة في فيينا هو ٣٥ في المائة. وبالنظر إلى أن ثلاثتهم موجودون في نفس المجمع في فيينا، فإن التباين في التصنيف يدل على الأرجح على الطابع الذاتي الذي اتسمت به التصنيفات، في غياب خط أساس مشترك للحد الأدنى من المعايير المقبولة.

الشكل الرابع

التقييم الذاتي الذي أجرته المنظمات لكفاية إمكانية الوصول إلى مرافقها وخدماتها القائمة

(بالنسب المئوية)



ملاحظة: تشير الأرقام الواردة بعد اسم المنظمة أسفل الشكل إلى مجموع عدد المرافق والخدمات التي تم تقييمها.

٧٣- وتضمنت القائمة المرجعية أيضاً أسئلة حول ما إذا كان لدى المنظمات مركز تسهيلات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة - أي "نقطة اتصال وحيدة" في المبنى لتوفير أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات، عند الطلب، للأشخاص ذوي الإعاقة. ومنظمة الأغذية والزراعة هي المنظمة الوحيدة التي ردت بالإيجاب وصنفت مركزها للتسهيلات الخاصة لذوي الإعاقة بأنه "يلبي بشكل كاف احتياجات الوصول" وذلك بالرغم من أنه لم يرد في المقابلات ولا في الردود على الاستبيان دليل يؤكد وجود ذلك المركز. وفيما يتعلق بمسألة جمع الملاحظات من الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال الدراسات الاستقصائية ومجموعات التركيز، أكدت اليونيسيف ومنظمة الصحة العالمية فقط أنهما استعملتا كلتا الأداتين. وفي حين صنفت اليونيسيف الأداتين بأنهما "تلبّيان بالكامل" احتياجات الوصول، صنفت منظمة الصحة العالمية الدراسات الاستقصائية بأنها "تلبي بشكل كاف" تلك الاحتياجات، وصنفت مجموعات التركيز بأنها "تلبيها جزئياً".

٧٤- وعموماً، أشارت الردود إلى أن الغالبية العظمى من المنظمات لا تقدم العديد من الخدمات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات التي من شأنها أن تيسّر وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات والمؤتمرات. وفي الحالات التي تكون فيها المرافق والخدمات متاحة، وفي حين تميل المنظمات إلى تصنيف ذاتي يعتبر خدماتها "تلبي بشكل كاف" الاحتياجات، فإنه ينبغي، قبل قبول هذه التصنيفات بالشكل الذي وردت فيه، مراعاة أن كل كيان طبّق معاييره الذاتية عند التقييم. والسبب في ذلك أنه لا يوجد خط أساس مشترك للمعايير الدنيا المقبولة تستند إليه عمليات القياس.

٧٥- ويعتبر المفتش أنه من المؤسف عدم ورود ردود كاملة على المستوى التنظيمي، من عشر منظمات[٦٤]، على استبيان القائمة المرجعية، ولا سيما من المنظمات التي قامت بعمل كبير في مجال الإعاقة وتيسير الوصول. أولاً، لأن عدم الرد على الاستبيان لا يساعد في تعزيز جهود تلك الكيانات عندما يتعلق الأمر بتعزيز إمكانية الوصول داخل المؤسسة. وثانياً، لأنه لا يسمح إلا بتحليل جزئي فقط للمرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مقرات تلك المنظمات.

باء- إمكانية الوصول في المكاتب الميدانية

٧٦- اعترفت جميع المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة التي لها وجود ميداني، خلال المقابلات، بأن المكاتب الميدانية تميل عموماً إلى التأخر كثيراً، مقارنة بمكاتب المقر، فيما يتعلق بإتاحة التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مرافق وخدمات المؤتمرات والاجتماعات. ويعزى ذلك إلى عدة عوامل من أهمها أن المكاتب الميدانية غالباً ما تقع في أماكن مستأجرة، أو مخصصة من قبل الحكومة المضيفة، أو في أماكن ذات طابع تراثي. ولا يُسمح بالتالي بإجراء تعديلات على المباني المادية، أو أن ذلك يتطلب تصاريح من السلطات المحلية، وهي عملية بيروقراطية معقدة وغير مكفولة النجاح.

٧٧- وفي الحالات التي تكون فيها مكاتب المنظمات مستأجرة لفترات قصيرة، تشك تلك المنظمات في جدوى تحسين بنيتها الأساسية. وتمشياً مع مبادرة "توحيد الأداء"، التي تنتقل وفقها الوكالات إلى أماكن عمل مشتركة، لوحظ أن جميعها غير مستعد للمساهمة في تكاليف إتاحة أماكن عمل مشتركة، أو قادر على ذلك. ولوحظ أيضاً أن قيود المساحة تجعل المكاتب الميدانية تنظم اجتماعاتها عادة خارج الموقع، في فنادق محلية، أو قاعات اجتماعات أو مؤتمرات. والوضع أصعب عندما يتعلق الأمر بمكاتب المشاريع الصغيرة الموجودة في المناطق الريفية والمقاطعات؛ فالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة لديها قليلة أو منعدمة بسبب قيود التمويل.

٧٨- وعلى الرغم من هذه القيود، وجد المفتش بعض الأمثلة الجيدة من حيث التدابير التي يمكن تنفيذها لضمان حد أدنى من إمكانية الوصول إلى الاجتماعات والمؤتمرات التي تُعقد في المكاتب الميدانية. ويعمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وفق المبادئ التوجيهية الصادرة في عام ٢٠١٢ عن مجموعة الأمم المتحدة الإنمائية (التي أصبحت مجموعة الأمم المتحدة للتنمية

(٦٤) منظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة للأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، وموئل الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، والأونروا، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومنظمة السياحة العالمية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية.

المستدامة) والمعنونة "المبادئ التوجيهية القائمة على الأداء لتصميم وتشييد مباني مكاتب أماكن العمل المشتركة للمجموعة الإنمائية للأمم المتحدة"، والتي تشمل قسماً مخصصاً لإمكانية الوصول (الفرع ٦-٢) الذي يحدد المستويات الدنيا الموصى بها لإمكانية الوصول الوظيفي في المكاتب. ويشمل ذلك إمكانية الوصول إلى المبنى نفسه وعلى الأقل إلى مكتب واحد وإلى دورة مياه، وغرفة اجتماعات أو قاعة مؤتمرات. وهذه المبادئ التوجيهية هي جهود فرقة عمل مشتركة بين الوكالات لزيادة توحيد أماكن العمل المشتركة ومواءمتها عبر منظومة الأمم المتحدة. ويجب تشييد جميع المباني الجديدة بما يتماشى مع هذه المبادئ التوجيهية، وتقدم المكاتب القطرية إلى إدارة المرافق في المقر احتياجاتها فيما يتعلق بالحجم والتسهيلات الخاصة. وفي معظم الحالات، تأخذ المكاتب القطرية في الاعتبار المبادئ التوجيهية التي يقدمها المقر.

٧٩- ومع ذلك، وبالنظر إلى أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هو منظمة لا مركزية لها وجود في أكثر من ١٧٠ بلداً وإقليماً وأكثر من ٥٠٠ موقع، فقد لاحظ أن مدى الامتثال للمبادئ التوجيهية قد لا يكون متساوياً في جميع أجزاء المنظمة، بسبب محدودية الموارد، أو عدم القدرة على إجراء تعديلات في المباني الحكومية. وفي حالة المباني المستأجرة، من المتوقع أن تأخذ المكاتب في الاعتبار المبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية الوصول، والتي يجري استعراض تنفيذها بعناية خلال عمليات تفتيش المباني لضمان أن الطابق الأرضي على الأقل يتيح إمكانيات الوصول بالكامل.

٨٠- وبالمثل، لاحظت منظمة العمل الدولية أنه عندما وقّعت عقد إيجار لمرافق في مواقعها الميدانية، أدرجت فيه إمكانية الوصول امتثالاً للمعايير المحددة في المبادئ التوجيهية والإجراءات الموحدة. ويُجمل منشور منظمة العمل الدولية لعام ٢٠٠٥ المعنون "توفير إمكانيات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مكاتب منظمة العمل الدولية" التدابير العملية التي يمكن لموظفي المقر والمكاتب الميدانية والمشاريع اتخاذها لتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والحسية والتعلّمية إلى المباني والخدمات. وهو يتضمن إرشادات حول جعل استعراض إمكانيات الوصول ذات صلة ومناسبة للظروف المحلية ومراعية للمعايير الموضوعة محلياً بشأن إمكانية الوصول. ويمكن الاطلاع على أمثلة جيدة للتطبيق العملي في مكتبي اليونيسيف واليونسكو الإقليميين في بانكوك. فعند إجراء عمليات تجديد في السنوات الأخيرة، حرص المكتبان على أن تكون جميع غرف الاجتماعات موجودة في الطابق الأرضي، وجُعل الوصول إلى ذلك الطابق ميسّراً بواسطة ممرات منحدرة ذات قضبان، وزُود بدورات مياه وبممرات ذات تسهيلات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

٨١- ولتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المكاتب الميدانية على أساس منتظم ومستمر، ولضمان عدم إنشاء حواجز جديدة، وإزالة الحواجز الموجودة تدريجياً، **يعتبر المفتش أن من أفضل الممارسات التي يمكن لجميع الكيانات النظر فيها وتطبيقها، إنشاء صندوق مخصص لإمكانية الوصول الفردي (أي غير المشترك) في المكاتب القطرية.** ومع سعي عملية إصلاح الأمم المتحدة إلى جعل ٥٠ في المائة من المباني موحدة أو مشتركة بحلول عام ٢٠٢١، يمكن أيضاً تخفيف العبء عن طريق تجميع الموارد المخصصة لإمكانية الوصول. ومن الأمثلة الجيدة على ذلك، العمل الذي أنجزته اليونيسيف من خلال صندوق الخضرنة والتسهيلات لذوي الإعاقة، التابع لها والذي يدعم المكاتب القطرية بمبادرات الكفاءة وإمكانية الوصول. ومقابل كل تذكرة طيران يتم شراؤها، تدفع اليونيسيف ٢ في المائة إضافية من

سعر التذكرة للخضرنة و١ في المائة للتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وتُجمّع تلك المبالغ وتُضاف إلى الصندوق. وبعد أن تُستعرض الطلبات التي تُجمل التحسينات المقترح إدخالها على إمكانية الوصول أو مشاريع البناء من طرف المكاتب القطرية، والموافقة عليها من قبل لجنة فنية، تُخصص الموارد لتمويلها. وإلى حد الآن، تلقى ٢٥ أو ٢٦ مكتباً قطرياً لليونيسيف تمويلاً لبلوغ "المستوى الأول" من إمكانية الوصول (انظر الفصل الخامس، الفرع جيم). والهدف هو أن تحقق جميع المكاتب إمكانية بلوغ "المستوى الأول" وأن تحقق جميع المنشآت الجديدة "المستوى الثالث" من إمكانية الوصول.

جيم- إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاجتماعات والمؤتمرات التي تُعقد في المواقع الخارجية

٨٢- تنظَّم اجتماعات ومؤتمرات كيانات منظومة الأمم المتحدة عادة خارج الموقع، أي خارج المباني المادية للمنظمة، بالإضافة إلى الاجتماعات التي تعقد في مباني الكيانات نفسها. ومن الأمثلة على ذلك، مؤتمرات القمة الرئيسية التي تستضيفها دولة عضو في بلد مختلف عن البلد الذي يوجد فيه مقر المنظمة (مثل مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالإسكان والتنمية الحضرية المستدامة (الموئل الثالث) الذي عُقد في كيتو، ومؤتمر الأمم المتحدة العالمي الثالث المعني بالحد من مخاطر الكوارث الذي عُقد في سينداي، باليابان) وتنظيم مكتب قطري اجتماعاً لأصحاب مصلحة في فندق محلي. ويمكن للمؤتمرات الرئيسية ومؤتمرات القمة التي تستضيفها بلدان ثالثة أن تتخذ شكلاً يستفيد منه الجميع، فيكسب البلد المضيف سمعة يرتبط فيها اسمه بحدث تاريخي أو بنتيجة عالمية (مثل إعلان بيجين، أو قمة الأرض في ريو، أو إعلان كوبنهاغن بشأن التنمية الاجتماعية، ويكسب الكيان المنظم من تحمّل الحكومة المضيفة تكاليف الحدث، ويغتنم الفرصة لتعزيز جدول أعماله في بلد أو منطقة قد يكون وجوده فيهما محدوداً. وبالنسبة للاجتماعات الأصغر التي تنظمها المكاتب القطرية، غالباً ما يقع الاختيار لعقدها على أماكن خارج الموقع مثل الفنادق أو مراكز المؤتمرات المحلية، لأسباب عملية، وهي أنه قد لا تكون لمكاتبها مساحة كافية أو خدمات مناسبة لاستضافة الحدث.

٨٣- وأقرت معظم المنظمات في ردودها على الاستبيان وخلال المقابلات، بأنها لم تراقب بدرجة كافية الأحكام المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الاجتماعات خارج الموقع، وأنها اقتصرت في تحديد الحد الأدنى من الاحتياجات إلى إمكانية الوصول على طلب الامتثال للوائح التنظيمية المحلية المتعلقة بتلك الإمكانية. ولم يكن بإمكان منظمة واحدة أن تقدم معلومات حول ما يلي: عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لم تتمكن المنظمة من استيعابهم في اجتماعات عُقدت خارج الموقع؛ والإعاقات المحددة التي أمكن أو لم يمكن توفير تسهيلات تيسيرية لأصحابها؛ ودرجة رضا المستخدم عن مدى توفير إمكانية الوصول إلى الاجتماعات المعقودة خارج الموقع.

٨٤- ويرى المفتش أنه يتعين على المنظمات أن تبذل العناية الواجبة لضمان أن تكون المواقع الخارجية قادرة على تلبية احتياجات المشاركين ذوي الإعاقة للتسهيلات الخاصة بهم. وكممارسة جيدة عند اختيار مرافق المؤتمر، وخلال المفاوضات مع الكيان المضيف، يأخذ كل من اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، ومنظمة الطيران المدني الدولي، ومنظمة السياحة العالمية، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومنظمة الصحة العالمية متطلبات التسهيلات الخاصة في الاعتبار. ويشمل ذلك إيفاد بعثات استطلاعية تتضمن التنقل في الأماكن المقترحة للاجتماعات لتقييم تلك التسهيلات الخاصة فيها. وتقدم اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ إلى الكيان

المضيف قائمة مرجعية بالمتطلبات تتضمن فقرة بشأن الإعاقة؛ كما تحث الحكومات الإقليمية على ضمان تلبية جميع اجتماعات الأشخاص ذوي الإعاقة. وبالنسبة للاجتماعات الأصغر، هناك ممارسة جيدة يقوم بها مكتب منظمة العمل الدولية في بانكوك، الذي أشار إلى أنه أدرج التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، إلى جانب السلامة والأمن، في المعايير التي استُخدمت لوضع قائمة تضم ١٣ فندقاً حصلت على موافقة مسبقة لاستضافة الاجتماعات. وتضع بعض الكيانات أيضاً أحكاماً تتعلق بالتسهيلات الخاصة على أساس كل حالة على حدة حسب الاحتياجات في الاجتماعات خارج الموقع، مثل توفير العناوين السفلية عند الطلب (منظمة الصحة العالمية) أو البث المباشر (منظمة السياحة العالمية).

٨٥- وكممارسة فضلى، أشار الاتحاد الدولي للاتصالات إلى أنه أدرج في الأحداث الكبرى التي ينظمها أحكاماً محددة، في اتفاقه مع البلد المضيف، تطلب منه اتخاذ الأحكام اللازمة لضمان وصول المشاركين ذوي الإعاقة إلى المرافق داخل مباني المؤتمرات، بما في ذلك الوصول إلى منصات غرف الاجتماعات الرئيسية. وبالإضافة إلى ذلك، تُبث جميع الأحداث الرئيسية التي ينظمها الاتحاد على شبكة الإنترنت ويكون بث الجلسات العامة مصحوباً بعناوين سفلية، ويغطي البلد المضيف تكاليفها. وعلى العكس من ذلك، لا يتضمن الأمر الإداري الصادر عن الأمانة العامة للأمم المتحدة[٦٥] في عام ١٩٨٧ والذي يُجمل المبادئ التوجيهية لإعداد الاتفاقات مع الحكومات المضيفة، أي إشارة إلى الحاجة إلى تضمين تلك الاتفاقات أحكاماً تتعلق بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب مراجعة وتنقيح هذا الأمر الإداري من طرف مكتب الشؤون القانونية لكي يعكس بشكل كاف الاحتياجات والأولويات الحالية المرتبطة باستضافة الأحداث.

٨٦- وبالنظر إلى التواتر المنتظم الذي تنظم به كيانات منظومة الأمم المتحدة اجتماعاتها ومؤتمراتها خارج أماكن عملها المادية، يرى المفتش أن تنفيذ التوصية التالية سوف يحسّن مراقبة الاعتبارات المتعلقة بإمكانية الوصول والامتثال لها عند عقد الاجتماعات خارج الموقع.

التوصية ٢

بالنسبة لجميع المؤتمرات الرئيسية التي تُستضاف خارج مباني مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، ينبغي للرؤساء التنفيذيين لتلك المؤسسات أن يضمنوا تحديد شروط إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة تحديداً واضحاً في الاتفاقات الفردية المبرمة مع الكيان المضيف للمؤتمرات والاجتماعات المحددة.

٨٧- **ويوصي المفتش أيضاً بأن يخضع توقيع أي اتفاقيات، كلما أمكن ذلك، للتحقق من مطابقتها للأحكام الواردة في القائمة المرجعية المتعلقة بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، ويكون ذلك عادة من خلال بعثات متابعة واستطلاع توفَد قبل عقد المؤتمر.** ويمكن للمنظمات أن تنظر أيضاً في دمج البنود المتعلقة بالتسهيلات الخاصة مباشرةً في الاتفاقات مع البلد المضيف. وفي حين تميل هذه الاتفاقات عادة إلى الاقتصار على البنود المتعلقة بالتزامات ومسؤوليات كل طرف، ذكر الخبراء القانونيون التابعون لمختلف كيانات منظومة الأمم المتحدة خلال المقابلات أن ذلك لا يحول دون تضمين الاتفاقات شروطاً تتعلق بالتسهيلات الخاصة والإصرار عليها. وفي هذا السياق، لاحظ مكتب الشؤون القانونية بالأمانة

(٦٥) ST/AI/342.

العامة للأمم المتحدة أنه مستعد، إذا طُلب منه ذلك، أن يساعد مكاتب الأمانة العامة ذات الصلة على وضع هذه الشروط لإدراجها في الاتفاقات مع البلدان المضيفة.

دال- وجهات نظر المستخدم حول مدى كفاية التسهيلات الخاصة في المرافق والخدمات

٨٨- يمثّل منظور الأشخاص ذوي الإعاقة عنصراً جوهرياً في فهم مدى كفاية مستوى التسهيلات الخاصة المتاحة في المؤتمرات والاجتماعات التي تستضيفها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة. وبالفعل، شددت منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة مراراً وتكراراً في المنتديات المتعددة الأطراف على مبدأ "لا غنى عنا فيما يخصنا". ولضمان المراعاة الكافية لآراء الأشخاص ذوي الإعاقة في هذا الاستعراض، استُخدمت ثلاث وسائل مختلفة لجمع المعلومات.

٨٩- أولاً، أجرى المفتش مقابلات مع ممثلي ثلاث منظمات للأشخاص ذوي الإعاقة[٦٦] في جنيف ونيويورك، ومع أعضاء اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومع موظفين ومسؤولين ذوي إعاقة معنيين بالقضايا المتعلقة بالإعاقة في كيانات منظومة الأمم المتحدة. وشددت تلك المقابلات في المقام الأول على مجالات محددة تحتاج فيها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إلى أكثر التحسينات إلحاحاً فيما يتعلق بتعزيز التسهيلات الخاصة، وعلى الممارسات أو المعايير المثلى المتعلقة بتلك التسهيلات والمستخدمة في الخارج، والتي تستحق النسج على منوالها.

٩٠- وجدير بالإشارة أن فريق المشروع بذل جهوداً متعددة للاجتماع بعدد أكبر من منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة خلال الدورتين العاديتين الثامنة والثلاثين والتاسعة والثلاثين لمجلس حقوق الإنسان في جنيف، في حزيران/يونيه - تموز/يوليه ٢٠١٨ وأيلول/سبتمبر ٢٠١٨ على التوالي. غير أنه كان من الصعب الحصول على المعلومات التي تسمح بالاتصال بممثلي منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة الذين كانوا سيحضرون الدورتين المذكورتين. وبالإضافة إلى ذلك، لم تسفر رسائل البريد الإلكتروني التي وجهتها وحدة التفتيش المشتركة مباشرة إلى العناوين الرسمية لتلك المنظمات عن أي ردود.

٩١- ثانياً، وُجّه استبيان عبر البريد الإلكتروني إلى جميع المنظمات غير الحكومية التي تتمتع بمركز استشاري لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، والتي اعتُبرت معتمدة لدى مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ووردت ردود على الاستبيان من تسع منظمات[٦٧]. وأخيراً، وُجهت دراسة استقصائية للتصورات الفردية[٦٨] عبر منصة

---

(٦٦) الارسالية المسيحية للمكفوفين، والمنظمة الدولية للمعوقين، والتحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة.

(٦٧) منظمة إتاحة الوصول للمعوقين الأفغان، والإرسالية المسيحية للمكفوفين، ومركز إعادة تأهيل المصابين بالشلل (بنغلاديش)، والتحالف الدولي المعني بالخرف، ومنظمات المعوقين الدنماركية، وإينوش - رابطة الصحة العقلية الإسرائيلية، والرابطة النسائية لمنطقة المحيط الهادئ وجنوب شرقي آسيا، ورابطة بوتوهار للصحة العقلية (باكستان)، ومنظمة الكراسي المتحركة في خدمة البشرية، التابعة للرابطة الموحدة للشلل المخي.

(٦٨) قيّمت الدراسة الاستقصائية للتصورات ما يلي من خلال قائمة مغلقة من الأسئلة المتعددة الخيارات: رضا المشاركين عن تقديم المعلومات المسبقة من قبل منظمي الاجتماعات، وعن طلبهم الانطباعات عنها بعد انعقادها؛ ومدى تلبية أولئك المنظمين للمطالب التي تلقوها من المشاركين والمتعلقة بإمكانية الوصول؛ وإمكانية الوصول إلى ٢٦ نوعاً من المرافق والخدمات. وسمحت ثلاثة أسئلة مفتوحة للمستجيبين بتوضيح التحديات الأساسية التي تعترض إمكانية الوصول والممارسات الجيدة داخلياً وخارجياً التي تستحق أن يُنسج على منوالها. وفي حين تلقت الدراسة الاستقصائية عدداً محدوداً من الردود، مما يستدعي توخي الحذر الواجب في استنتاج آراء جميع المعنيين وفي تفسير النتائج، فإن النتائج كانت متوافقة مع الاستجابات التي وردت من منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، ومن الموظفين والمسؤولين ذوي الإعاقة.

Survey Monkey الشبكية إلى نفس المنظمات التي تلقت الاستبيان، مع طلب تعميم الدراسة الاستقصائية على أعضائها وأفرادها الذين حضروا المؤتمرات والاجتماعات التي استضافتها كيانات منظومة الأمم المتحدة منذ عام ٢٠١٢. وورد ٤٤ رداً فردياً على تلك الدراسة الاستقصائية.

٩٢- وترد أدناه التحديات والتوصيات الرئيسية المنبثقة عن المقابلات والدراسات الاستقصائية والردود على الاستبيان:

(أ) *التعامل مع الإعاقات غير المرئية*. أبرز كل من المجيبين على الاستقصاء والمنظمات المعنية بالإعاقة الحاجة إلى تلبية احتياجات ذوي الإعاقات غير المرئية تلبية كافية (مثل الإعاقات الذهنية، والمعرفية، والنفسية - الاجتماعية) من خلال تدابير من قبيل الوثائق السهلة القراءة وخدمات الترجمة الفورية بلغة بسيطة والغرف الهادئة، والإجراءات الأمنية الميسّرة؛

(ب) *التعامل مع الاحتياجات إلى التسهيلات الخاصة قبل المؤتمرات والاجتماعات وأثناءها وبعدها*. لم يتلق واحد من بين كل ثلاثة مستجيبين للاستقصاء أي معلومات مسبقة من المنظمين عن المرافق أو الخدمات التي يمكن الوصول إليها في أماكن أي اجتماعات حضروها. وبالنسبة لمن تلقوا تلك المعلومات، وافق واحد فقط من بين كل خمسة مستجيبين على أن تلك المعلومات كانت واضحة جداً. ودعت المنظمات المعنية بالإعاقة إلى إتاحة مواد المعلومات (مثل الوثائق واللافتات) في أشكال ميسّرة (مطبوعة بطريقة بريل، أو سهلة القراءة أو بحروف كبيرة) وإلى القيام على وجه السرعة بمعالجة الفجوات في إمكانية الوصول إلى النقل، والأمن، وخدمات المعلومات، والمواد المطبوعة، واللافتات وأجهزة العرض، والأدلة، ولغة الإشارة. وينبغي نشر المعلومات المتعلقة بالخدمات الميسّرة (مثل النقل الميسّر) قبل تنظيم الحدث، من خلال مواقع شبكية يمكن الوصول إليها؛

(ج) *إدراج التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مراحل تصميم الحدث والتخطيط له*. ويشمل ذلك ضمان إدراج تلك التسهيلات في ميزانية جميع المؤتمرات، وانعكاس ذلك في عمليات المناقصات، وفي العقود، والمشتريات، والتقييمات، والبروتوكولات. وتشير الردود على الاستبيان إلى أن لثلثي المستجيبين احتياجات محددة تتعلق بالتسهيلات الخاصة أبلغوا بها المنظمين مسبقاً في ٧٠ في المائة من الحالات، وإن غالبية المستجيبين لم يعربوا عن ارتياحهم لمدى تلبية تلك الاحتياجات. وبالإضافة إلى ذلك، كانت الغالبية غير راضية أو محايدة فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى ١٧ من أصل ٢٥ مرفقاً وخدمة من المرافق والخدمات المدرجة في المرفق الثالث (إضافة إلى المنابر ذات التسهيلات الخاصة)[٦٩]؛

(د) *التكرار المنهجي على نطاق المنظومة لجميع الممارسات الداخلية الجيدة*. لا يجري حالياً تكرار الممارسات الجيدة المتعلقة بإمكانية الوصول، أفقياً. وينبغي لجميع الكيانات أن تستخدم المبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية الوصول التي أعدتها اليونيسيف واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (انظر الفصل الثالث، الفرع باء) في حين ينبغي للمؤتمرات والاجتماعات التي تجاوز فيها منظموها المستوى المعتاد في توفير الخدمات الميسرة،

(٦٩) استعيض في الجدول ٢ عن "المعلومات المطبوعة بطريقة بريل" بعبارة "المعلومات اللوجستية التي يسهل الوصول إليها" في الدراسة الاستقصائية.

مثل اجتماعات اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة[٧٠] ومؤتمر الأمم المتحدة العالمي الثالث المعني بالحد من مخاطر الكوارث[٧١] والمنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة[٧٢]، لعام ٢٠١٧، أن تكون بمثابة معيار لجميع الأحداث. وفي هذا الصدد، **من شأن وضع وتنفيذ مجموعة من المعايير والالتزامات أن يتيحا تكراراً متناسقاً للممارسات الجيدة المستدامة والأقل عرضة للتغيير؛**

(هـ) *تحمّل تكاليف المشاركة.* لاحظت المنظمات أن المشاركة في المؤتمرات والاجتماعات، التي تحدث غالباً في مواقع المقار المرتفعة التكلفة (مثل جنيف، ونيويورك، وباريس، وروما، وفيينا)، مرهقة من الناحية المالية، وأنه ينبغي لكيانات منظومة الأمم المتحدة أن تنظر في تغطية جزء من التكاليف، ولا سيما بالنسبة للمؤتمرات والاجتماعات التي تتناول مسألة الإعاقة. وسوف يسمح هذا الدعم المالي للأشخاص ذوي الإعاقة بعرض أعمالهم ويسهم في بناء الوعي، وفي تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل فعال؛

(و) *استخدام الأدوات التكنولوجية.* من الأمثلة على ذلك، البث الشبكي، والمشاركة عن بُعد، وعرض العناوين السفلية. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي للمؤسسات أن تعدّ تقارير تتضمن توصيات بشأن الأشكال الميسّرة مثل الصيغ باللغة المبسّطة والصيغ السهلة القراءة. ومن شأن ذلك أن يجعل النواتج في متناول جمهور أوسع.

٩٣- وعلى الرغم من وجود ولايات، ومبادئ توجيهية مفيدة، ومعايير دولية، وفي بعض الحالات سياسات بشأن إمكانية الوصول، تشير تقييمات المنظمات للمرافق والخدمات القائمة، ومدى رضا المستخدمين عليها، والتوصيات ذات الصلة بوضوح إلى أنه يتعين على مؤسسات منظومة الأمم المتحدة إنجاز الكثير لتيسير وصول الأشخاص ذوي الاعاقة إلى مؤتمراتها واجتماعاتها. وفي هذا السياق، يجمل الفصلان التاليان الخطوط العريضة للتدابير العلاجية الملموسة اللازمة لتحقيق درجة أكبر من إتاحة التسهيلات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

---

(٧٠) تقدم شعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف الترجمة الفورية بلغة الإشارة على الصعيدين الدولي والوطني خلال الاستعراضات القطرية، وتقدم العناوين السفلية الآنية (بالإنكليزية والفرنسية والإسبانية والروسية)، والوثائق مطبوعة بطريقة بريل، وصيغاً سهلة القراءة لبعض الوثائق الأساسية.

(٧١) قدم مؤتمر الأمم المتحدة العالمي الثالث المعني بالحد من مخاطر الكوارث، الذي عقد في سينداي باليابان في عام ٢٠١٥، تسهيلات خاصة مثل العناوين السفلية الآنية (بالإنكليزية واليابانية) والترجمة الفورية بلغتي الإشارة الدولية واليابانية في مختلف الدورات. ونتيجة لذلك، شارك أكثر من ٢٠٠ شخص من ذوي الإعاقة مشاركة نشطة كمندوبين، ومتحدثين، وأعضاء في فرق المناقشة، ومساهمين.

(٧٢) أتاح المنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة إمكانية الوصول الآني إلى الاتصالات لخدمات الترجمة للصم وضعاف السمع، والترجمة الفورية بلغة الإشارة الدولية، وأجهزة الترجمة الصوتية المحمولة، والعناوين السفلية في جميع الجلسات العامة.

خامساً- تدابير لتعزيز التنسيق الداخلي لإمكانية الوصول، والتشجيع على زيادة المشاركة

٩٤- لتعزيز قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات التي تنظمها كيانات منظومة الأمم المتحدة، يجمل هذا الفصل تدابير علاجية ملموسة يمكن لجميع المنظمات اتخاذها لتعزيز قدرتها الداخلية وتنسيقها في مجال إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تلك المؤتمرات والاجتماعات، وللتشجيع على زيادة مشاركتهم فيها.

ألف- تدابير لتعزيز القدرة الداخلية والتنسيق فيما يتعلق بإمكانية الوصول

١- تحسين التنسيق الداخلي من خلال جهة لتنسيق إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات

٩٥- يمكن لوجود جهة تنسيق تنظيمية معنية بإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات أن تقطع شوطاً طويلاً في ضمان إيجاد فرد أو كيان مخصص لتنسيق عمل المكاتب يقوم بدور ذي صلة في تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، وإبلاغ الموظفين بالممارسات والسياسات والإجراءات والمسؤوليات المتعلقة بتعزيز التسهيلات الخاصة بهم، وذلك بصرف النظر عن خصوصيات الهيكل التنظيمي والطرائق التي تتدفق بها المعلومات في ذلك الهيكل.

٩٦- واستناداً إلى الاجابات المقدمة في المقابلات والردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة، قامت ١٠ منظمات مشاركة في وحدة التفتيش المشتركة بإنشاء نقطة اتصال معنية بالإعاقة والتسهيلات الخاصة، أو وحدة معنية أو فريق متخصص في هذا الموضوع (منظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة للأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، واليونيسيف، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، ومنظمة السياحة العالمية، ومنظمة الصحة العالمية)، وثمان لجان وإدارات وشُعب ومكاتب للأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، وشعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكتب خدمات الدعم المركزية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي التابع للأمم المتحدة). وللمنظمة العالمية للملكية الفكرية اخصائي في الشؤون الجنسانية والتنوع في إدارة الموارد البشرية التابعة لها، تشمل ولايته إتاحة التسهيلات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة.

٩٧- ولا توجد، بالتالي، في معظم الكيانات آلية لضمان التنسيق الداخلي الفعال بشأن الإعاقة وإمكانية الوصول على نطاق المنظمة. وفي تلك الكيانات، تتعامل مختلف الوحدات، في نطاق عملها، مع التسهيلات الخاصة بطريقة ارتجالية. ويشكل هذا قصوراً كبيراً، لأنه لا يوجد من فُوضت له سلطة تقديم التوجيه والتنسيق الفعال واتخاذ القرارات. والنتيجة هي أن الوحدات المعنية، مثل السلامة والأمن، وإدارة المؤتمرات، وإدارة المرافق، والموارد البشرية، وخدمات

المشتريات، والخدمات القانونية، والخدمات الطبية، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووحدات الإعلام، والجهات المنظِّمة للاجتماعات الموضوعية، لا تعمل في الغالب لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، وقد لا تكون مدركة لما يفعله الآخرون لتعزيز التسهيلات الخاصة بأولئك الأشخاص.

٩٨- وهذه الجهود المشتتة تنتقص من فرصة معالجة إمكانية الوصول من خلال نهج شامل، وتجعل إعطاء الأولويات تقتصر على توفير المرافق المادية. فعلى سبيل المثال، قد لا تعترف وحدة المشتريات بالحاجة إلى ضمان دمج اعتبارات التسهيلات الخاصة في جميع عمليات تقديم العطاءات، لتجنب إنشاء حواجز جديدة نتيجة اقتناء سلع وخدمات لا تتضمن التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

٩٩- وفي الحالات التي توجد فيها جهات تنسيق، لاحظت المنظمات أن أدوارها تشمل ما يلي: التوعية الداخلية بالإعاقة وبالتسهيلات الخاصة من خلال تطوير استراتيجيات الاتصال ذات الصلة؛ والمساعدة في دمج مفاهيم إمكانية الوصول في برامج عمل المنظمات؛ وتقديم التوجيه بشأن برامج التدريب المتعلقة بالإعاقة؛ وتقديم المشورة بشأن التسهيلات الخاصة والترتيبات التيسيرية المعقولة في مكان العمل؛ والمساهمة في وضع أو تطوير ومراقبة السياسات الداخلية المتعلقة بإمكانية الوصول؛ وقيادة الآليات المشتركة بين الوكالات المعنية بإمكانية الوصول، والإبلاغ عن التقدم المحرز. وبإمكان جميع هذه التدابير، لو نُفذت بفعالية، أن تساعد بشكل كبير في تعزيز التنسيق الداخلي بشأن قضايا إمكانية الوصول.

١٠٠- غير أن مكتب خدمات الدعم المركزية بالأمانة العامة للأمم المتحدة هو الكيان الوحيد الذي تمكن من وضع (مشروع) اختصاصات كتابية تحدد واجبات جهة التنسيق ومسؤولياتها. وتتضمن تلك الاختصاصات العناصر المجملة أعلاه، إضافة إلى المهارات والخبرات اللازمة للقيام بذلك الدور، بما في ذلك الخبرة في تطوير وتنفيذ التسهيلات الخاصة والترتيبات التيسيرية المعقولة، ومعرفة الممارسات التنظيمية المتعلقة بتلك التسهيلات. وجدير بالإشارة أن منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة شددت على أن الدور الذي تقوم به جهة التنسيق في الرابطة الوطنية لمرض تاي ساكس والأمراض المرتبطة به هو من الممارسات الجيدة[٧٣]. ويتنقل المكلف بالاتصال إلى أماكن المؤتمرات ليقدم إلى موظفيها المعلومات المطلوبة والتدريب وليتأكد من تلبية جميع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة من الخدمات الطبية والغذائية والمساحة.

١٠١- ومن الاعتبارات المهمة الأخرى التي تم تسليط الضوء عليها أنه عندما تعيّن المكاتب جهات لتنسيق مجالات وظيفية محددة، تحدد تلك الجهات أدوارها الفنية، على الأرجح، وفق فهمها لإمكانية الوصول، ولطريقة تعزيزها. فعلى سبيل المثال، من المرجح أن يكون رئيس مكتب خدمات الدعم المركزية، بوصفه جهة تنسيق لإمكانية الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة، على دراية بالمرافق والبيئة المبنية أكثر من درايته بالأسس الفنية لعملية إدراج قضايا التسهيلات الخاصة. وبالمثل، من المرجح أن تنظر جهة التنسيق المعنية بإمكانية الوصول في

(٧٣) الرابطة الوطنية لمرض تاي ساكس والأمراض المرتبطة به، التي يوجد مقرها في بوسطن، ماساتشوستس، هي مجموعة غير ربحية تدافع عن مصالح المصابين بتلك الأمراض وتركز على تمويل البحوث والتوعية بالأمراض الوراثية التي تشمل تاي ساكس، وكانافان، وساندهوف، وGM1.

وحدة الخدمات الطبية التابعة للجنة الاقتصادية لأفريقيا إلى تلك الإمكانية من منظور طبي بدلاً من منظور وظيفي.

١٠٢- ولمعالجة هذا القصور، أوصت منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة بأن تكون للمنظمات جهات تنسيق متعددة معنية بإمكانية الوصول، مع تقسيم واضح لمسؤولياتها، لضمان شمول كل من الجوانب التشغيلية لخدمة الاجتماعات التي يمكن الوصول إليها، والمعرفة الفنية بمسألة إدراج اعتبارات الإعاقة. ومن الممارسات الجيدة في هذا المجال، توجد لدى اليونيسيف جهات تنسيق معنية بالإعاقة بحسب الموقع (في المقر وفي المكاتب الإقليمية) وبحسب المواضيع والمجالات البرنامجية.

١٠٣- وفي الممارسة العملية، تؤدي معظم جهات التنسيق دورها على أساس عدم التفرغ مع قيامها بمهام أخرى، مما يفرض قيوداً كبيرة على توافر خدماتها وقدرتها على أداء جميع الأدوار والمسؤوليات المتوقعة منها، بفعالية. ويجب بالتالي الاعتراف بهذه الوظيفة وتعزيزها بسلطة واضحة وبموارد. ويجب أيضاً تخصيص وقت كاف لها لتقوم بعملها كجهات تنسيق، والاعتراف حسب الأصول بأي عمل تقوم به في هذا المجال. وفي الحالات التي تُعيَّن فيها جهة تنسيق واحدة، ينبغي أن يكون الشخص المعين من مكتب يقوم بدور مباشر في خدمة وإدارة الاجتماعات والمؤتمرات، مما يجعل المساءلة أوضح، واتخاذَ الإجراءات اللازمة أسرع. ومن المتوقع أن يعزز تنفيذُ التوصية التالية كثيراً التنسيق الداخلي والتعاون بشأن قضايا إمكانية الوصول، من خلال جهات تنسيق رسمية ذات مسؤوليات محددة بوضوح.

التوصية ٣

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة، الذين لم يعيّنوا بعد جهة تنسيق معنية بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة داخل مؤسساتهم وفق اختصاصات تحدد بوضوح دور ومسؤوليات جهة التنسيق فيما يتعلق بتعزيز إمكانية وصول أولئك الأشخاص إلى المؤتمرات والاجتماعات، أن يفعلوا ذلك بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١.

٢- وضع إجراءات تشغيل موحدة للأنشطة المتعلقة بإمكانية الوصول

١٠٤- يتطلب تحسين التنسيق الداخلي، لكي يخدم بفعالية متطلبات إمكانية الوصول، ليس فقط جهة مركزية تنسق بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وإنما أيضاً إجراءات تشغيل موحدة لكل واحد من أصحاب المصلحة، ليكون واضحاً لكل منهم ما يجب اتباعه من خطوات كلما نشأت مسألة تتعلق بإمكانية الوصول. ومن شأن وضع إجراءات تشغيل موحدة وواضحة أن يساعد المنظمات على الانتقال من الاستجابات بشكل مخصص للطلبات على التسهيلات الخاصة، إلى معالجتها بطريقة شفافة وخاضعة للمساءلة.

١٠٥- وكما هو موضح في القسم الفرعي السابق، هناك ما يصل إلى ١٠ جهات أو وحدات ذات صلة تقوم بدور في تعزيز إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات. وينبغي لكل واحدة منها أن تضع إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة بتغطية ما يقع في مجال اختصاصاتها من عناصر متعلقة بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

(أ) *الجهة المنظمة للاجتماع الموضوعي.* ينبغي للجهة المنظِّمة، بوصفها المكتب الرئيسي المسؤول عن تنظيم الاجتماع أو المؤتمر، ونقطة الاتصال الأولى بالمشاركين، أن تكون لها إجراءات تشغيل موحدة تشمل ما يلي: '١' الاستفسار في استمارات التسجيل عن احتياجات المشاركين من التسهيلات الخاصة، وتسجيل تلك الاحتياجات، وإبلاغ المكاتب ذات الصلة بها، ومتابعتها مع تلك المكاتب للتحقق مما إذا كانت تلك الاحتياجات ستُلبى، وإعلام المشاركين بالنتيجة؛ '٢' التأكد من أن مذكرات المؤتمر أو الاجتماع والمواقع الشبكية تتضمن تفاصيل جميع المرافق والخدمات الميسّرة؛ '٣' إجراء استقصاء لآراء المشاركين بعد المؤتمر أو الاجتماع يتضمن أسئلة عن مدى رضا المستخدم على خدمات التسهيلات الخاصة المتاحة، ونقل تلك الانطباعات إلى المكاتب ذات الصلة؛ '٤' وضع ميزانية لتكلفة خدمات التسهيلات الخاصة، بما في ذلك تحديد مراحل إدارة الميزانية وكيفية التخطيط المسبق، وضمان التمويل لخدمات التسهيلات الخاصة؛

(ب) *وحدة إدارة المؤتمرات.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، باعتبارها الكيان الرئيسي المسؤول عن توفير الإطار المادي والتداولي للمؤتمرات والاجتماعات من خلال الدعم الفني والمشورة وإدارة الاجتماعات وإدارة الوثائق، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' تدابير للتنسيق مع منظمي الاجتماعات والوحدات الأخرى ذات الصلة لتقييم الاحتياجات والمعلومات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة والإبلاغ عنها؛ '٢' تدابير التعاقد بشأن خدمات التسهيلات الخاصة وتقديم تلك الخدمات (مثل الترجمة الشفوية والعناوين السفلية، والمشاركة عن بُعد، والترجمة الفورية بلغة الإشارة، وما إلى ذلك) والتوثيق (الوثائق السهلة القراءة، والإنكليزية المبسطة والوثائق المطبوعة بطريقة بريل، وما إلى ذلك)؛ '٣' جعل موظفي المؤتمر على دراية بكيفية التفاعل بشكل فعال ومناسب مع احتياجات ذوي الاعاقة المشاركين في المؤتمر أو الاجتماع؛

(ج) *وحدة إدارة المرافق.* ينبغي أن يكون لهذه الوحدة، بوصفها الكيان المكلف بإدارة البنية التحتية المادية والمعدات في المباني التنظيمية، بما في ذلك قاعات المؤتمرات والاجتماعات، إجراءات تشغيل موحدة تغطي تدابير التعاقد بشأن التحسينات أو التعديلات المادية المتعلقة بالتسهيلات الخاصة، وتنفيذ تلك التحسينات والتعديلات (مثل تهيئة المداخل، والممرات، والمصاعد، ودورات المياه، وقاعات الاجتماعات لتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها)، والمعدات (مثل شراء أو استئجار الأثاث والأجهزة الميسرة الاستعمال، مثل لاقطات الصوت والكراسي المتحركة المساعِدة، وما إلى ذلك)؛

(د) *وحدة إدارة الموارد البشرية.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، بوصفها الكيان الرئيسي المكلف بوضع إطار سياساتي يكفل مراعاة مكان العمل لمتطلبات الشمول والتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة والوعي باحتياجاتهم، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' تدابير لضمان إدراج اعتبارات إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع السياسات ذات الصلة (مثل السياسات المتعلقة بالتنوع، والإدماج، والسفر، إلى غير ذلك)؛ '٢' تدابير لإدماج إمكانية الوصول في تدريب الموظفين، واستقصاءات الموظفين، وحملات التوعية؛ '٣' تدابير الانتصاف للحالات التي تكون فيها المنظمة غير قادرة على توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للمشاركين؛

(هـ) *وحدة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، بوصفها المكتب المسؤول عن تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير الإشراف على برامج وميزانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واتخاذ القرارات المتعلقة بها، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' تدابير لضمان سهولة الوصول إلى جميع الصفحات الشبكية للمنظمة؛ '٢' تدابير لضمان أن تكون المعدات والخدمات التي تتعاقد المنظمة بشأنها والتي تستخدمها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر المعدات والخدمات المتاحة قدرة على إتاحة التسهيلات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات؛

(و) *مكتب المشتريات.* ينبغي أن تكون لهذا المكتب، بوصفه مسؤولاً عن ضمان أعلى جودة بأفضل سعر للبضائع والخدمات والقدرات المقتناة في الوقت المناسب، إجراءات تشغيل موحدة تغطي إسداء التوجيه إلى المكتب المقتني وتلقي انطباعاته، للتأكد من أن اعتبارات تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تلك البضائع والخدمات قد انعكست وأُدمجت على النحو الواجب عند تحديد اختصاصاته وعند طلب تقديم العروض؛

(ز) *مكتب الشؤون القانونية.* ينبغي لإجراءات التشغيل الموحدة لهذا المكتب، بوصفه الكيان المسؤول عن تقديم خدمات قانونية مركزية موحدة، أن تغطي ما يلي: '١' تقديم التوجيه والانطباعات إلى جهة تنظيم الاجتماعات الفنية لضمان النص بوضوح على الشروط المتعلقة بالتسهيلات الخاصة في اتفاقات البلد المضيف والاتفاقات الأخرى المبرمة بشأن مؤتمرات أو اجتماعات محددة؛ '٢' التدقيق في مشاريع الاتفاقات مع الجهات المانحة للمساهمات المخصصة، بهدف ضمان إدراج اعتبارات التسهيلات الخاصة في الأحداث المنظمة بموجب تلك الاتفاقات؛

(ح) *وحدة خدمات السلامة والأمن.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، بوصفها نقطة الاتصال الأولى للمشاركين في المؤتمر أو الاجتماع في مباني المنظمة، والكيان الرئيسي المسؤول عن إدارة الأمن في المؤتمرات الرئيسية، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' توعية موظفي الأمن بكيفية التفاعل بشكل فعال ومناسب مع احتياجات المشاركين ذوي الإعاقة في المؤتمر أو الاجتماع، وتلبية تلك الاحتياجات؛ '٢' ضمان شمول إجراءات الإجلاء الاحتياجات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة؛ '٣' تسريع دخول الأشخاص ذوي الإعاقة ومساعديهم، بما في ذلك دخولهم بواسطة وسائل نقل خاصة؛

(ط) *وحدة الخدمات الطبية.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، بوصفها الكيان المسؤول عن تقديم المشورة بشأن الترتيبات التيسيرية المعقولة، والإعفاءات من معايير الترتيبات لأسباب طبية ولأغراض السفر، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' تفاصيل خدمات الدعم المحددة التي يمكن للمشاركين ذوي الإعاقات الحصول عليها من الخدمات الطبية؛ '٢' كيفية تحديد إعفاء الأشخاص ذوي الإعاقة من معايير الترتيبات؛

(ي) *وحدة شؤون الإعلام.* ينبغي أن تكون لهذه الوحدة، بوصفها الكيان المسؤول عن تعزيز الوعي والفهم العالميين لعمل المنظمة، من خلال الإذاعة والتلفزيون والمطبوعات والإنترنت وعقد المؤتمرات عبر الفيديو وغيرها من وسائل الإعلام، إجراءات تشغيل موحدة تغطي ما يلي: '١' تدابير لنشر المعلومات عن المرافق والخدمات ذات التسهيلات الخاصة

والمتاحة في المنظمة؛ '٢' تدابير للتوعية، من خلال حملات إعلامية ذات صلة، بأهمية الاجتماعات والمؤتمرات ذات التسهيلات الخاصة؛ '٣' تدابير لجعل الوصول إلى الحملات الإعلامية العامة ميسّراً للأشخاص ذوي الإعاقة، وأن تصميمها يراعى احتياجاتهم.

١٠٦- وتشير المقابلات والردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة إلى أنه ليس لمعظم المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة[٧٤] إجراءات تشغيل موحدة تتناول قضايا إمكانية الوصول. ولاحظت إدارة السلامة والأمن التابعة للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، فقط، أن لديها إجراءات تشغيل موحدة تغطي تحديداً الفحص الأمني للأشخاص ذوي الإعاقة، وإجراءات للأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة في حالة إجلائهم. ويعتبر المفتش قلة الاهتمام بهذا العنصر الحيوي في التنسيق الداخلي مدعاة للأسف، وهو يرى أن تنفيذ التوصية التالية سيعزز الاتساق والتنسيق فيما يتعلق بكيفية وفاء كل كيان بمسؤولياته المتعلقة بإمكانية الوصول.

التوصية ٤

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يُصدروا توجيهات إلى المكاتب ذات الصلة التي تتعامل مع قضايا إمكانية الوصول لكي تضع، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، إجراءات تشغيل موحدة بشأن مسؤولياتها التشغيلية من أجل تحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات.

٣- إجراء دراسة أفضل للتكاليف ذات الصلة بإمكانية الوصول

١٠٧- تشير المقابلات والردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة إلى أنه لا توجد منظمة مشاركة واحدة لديها ميزانية دائمة (أي ليست لمرة واحدة) مخصصة لتغطية جميع جوانب التكاليف المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، بما في ذلك إمكانية الوصول المادي، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وغيرها من الخدمات، والموارد البشرية، وتكاليف سفر المشاركين. وفي الحالات القليلة التي تخصَّص فيها اعتمادات في الميزانية للتكاليف المتعلقة بإمكانية الوصول، تكون تلك الاعتمادات في جميع الحالات تقريباً للمؤتمرات والاجتماعات التي يتعلق موضوعها تحديداً بالإعاقة. أما بالنسبة للمؤتمرات والاجتماعات الأخرى، فإنه نادراً ما تخصص معظم المؤسسات ميزانية لخدمات التسهيلات الخاصة، وهي لا تقوم إلا بتخصيص الاعتمادات كرد فعل وعلى أساس كل حالة على حدة، عند تلقيها طلباً محدداً من أحد المشاركين ذوي الإعاقة.

١٠٨- ولم تضع أي منظمة من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة أي تقديرات لجميع أنواع التكاليف المتعلقة بالتسهيلات الخاصة في جميع الاجتماعات والمؤتمرات التي تنظمها. ولا توجد تقديرات التكلفة إلا لاجتماعات محددة تتناول مسألة الإعاقة (مثل بعض

(٧٤) أفادت المنظمة العالمية للملكية الفكرية بأن لديها ما يعادل إجراء تشغيل موحد في شكل آليتين مبسّطتين: (أ) مهندس معماري متخصص متعاقد معه لتقييم واستعراض التسهيلات الخاصة المادية، واقتراح التدابير، وتحديث المقترحات أو التدابير القائمة، على أساس اللوائح التنظيمية الجديدة للبلد المضيف أو أطر العمل الأخرى الأوسع نطاقاً؛ (ب) الدمج المنهجي لمعيار إمكانية الوصول المادي في إطار المخطط العام لتجديد مباني مقر المنظمة.

اجتماعات مجلس حقوق الإنسان)[٧٥]، ومشاريع التجديد والبناء لمرة واحدة (في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، مثلاً)[٧٦]، وبعض خدمات التسهيلات الخاصة[٧٧].

١٠٩- ويجب على المنظمات بذل المزيد من الجهود المتضافرة لتحسين جمع البيانات المتعلقة بالتكاليف المرتبطة بإمكانية الوصول (انظر الفصل الخامس، الفرع دال) والنظر بجدية في إدراج تلك التكاليف في عمليات الميزنة. وينبغي للمنظمات أيضاً أن تقيّم فعالية وأهمية الخدمات والتسهيلات المقدمة في ضوء الطلب عليها وتكلفتها. وكممارسة جيدة ينبغي للمنظمات الأخرى النظر في إمكانية تكرارها، أُنشئ الصندوق الاستئماني لتيسير وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، في عام ٢٠١٢ لتوجيه المساهمات الطوعية الرامية إلى تعزيز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أيضاً بإنشاء صندوق مخصص للتسهيلات الخاصة لذوي الإعاقة لتمكين مكاتب البرنامج الإنمائي من تقديم ترتيبات تيسيرية معقولة من خلال تدابير مثل المعدات المكتبية الخاصة، والترجمة الفورية بلغة الإشارة، والمساعدين الشخصيين أو المرافقين في البعثات، والوثائق الميسرة الاستخدام (مثل المطبوعات بطريقة بريل، والطباعة بحروف كبيرة).

١١٠- وهناك جانب آخر للتمويل سُلّط عليه الضوء بشدة، وهو عدم إيلاء الاعتبار الكافي لتكاليف سفر الأشخاص ذوي الإعاقة. فالأشخاص ذوو الإعاقة لديهم عدة متطلبات محددة لا تأخذها المنظمات في الحسبان بشكل كاف عندما تضع سياساتها المتعلقة بالسفر. وهي تتضمن ما يلي: تكاليف سفر المساعدين الشخصيين، وأشخاص الدعم الاتصالي (مثل مترجمي لغة الإشارة) والحيوانات المدربة على تقديم الدعم؛ وتكاليف الأمتعة الإضافية من الأجهزة المساعدة (مثل الكراسي المتحركة)؛ وتكاليف محددة للإقامة في الفنادق، مثل تخصيص غرف مجاورة منفصلة للأشخاص المرافقين، والقدرة على اختيار الفنادق الموجودة بمقربة من مكان الاجتماع والتي يمكن أن تلبي الاحتياجات من إمكانية الوصول؛ وتكاليف التنقل من أماكن الاجتماعات وإليها بوسائل نقل ميسّرة.

١١١- ويمكن أن تمثل هذه التكاليف أعباء مالية كبيرة على المشارك، وأن تصبح، في حال عدم تغطيتها، عقبة فعلية أمام المشاركة، كما يمكن اعتبارها ممارسة تمييزية. وشُدد أيضاً على أن قواعد السفر لا تتضمن حكماً يتعلق بالترتيبات التيسيرية المعقولة يكون استثناء من القواعد العامة ومعياراً أعلى للسفر. ونتيجة لذلك، لا تقدم المنظمة تلك الاستثناءات إلا لأسباب صحية وعلى أساس تقييمات تقوم بها الوحدات الطبية. وأشير إلى أن الاقتصار على المنظور

(٧٥) يقدر مكتب الأمم المتحدة في جنيف تكلفة تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى حلقة نقاش مجلس حقوق الإنسان بمبلغ ٥٢٢ ١٢ دولاراً في اليوم. ويشمل ذلك اجتماعين يدوم كل منهما ثلاث ساعات، ويغطي تكاليف الترجمة إلى لغة الإشارة الدولية، وإتاحة العناوين السفلية بالإنكليزية، والطباعة بطريقة بريل، وتكاليف فني في تكنولوجيا المعلومات، وآخر في تقنيات الصوت والصورة. ولا يشمل ذلك التكاليف العادية لخدمات الاجتماعات والوثائق، وتكاليف الموظفين غير المباشرة، أو تكلفة إدخال تعديلات مؤقتة على قاعات المؤتمرات.

(٧٦) مُوّلت عملية تجديد القاعة الأفريقية، التي تضمنت تحسينات لإمكانية الوصول، تمويلاً داخلياً في إطار الباب ٣٣ من الميزانية العادية، بلغ ٦ ملايين دولار.

(٧٧) تُقدّر تكاليف توفير العناوين السفلية، عن بعد، بـ ١٤٠ دولاراً في الساعة؛ وتُقدر تكاليف الترجمة الفورية إلى لغة الإشارة بـ ٧٨٠ دولاراً للمترجم الفوري يومياً، إضافة إلى بدل إقامة يومي وتغطية تكاليف السفر جواً.

الطبي في تناول الحواجز التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، وإهمال المنظور الوظيفي، يمكن اعتباره ممارسة تمييزية وانتهاكاً لحقوق أولئك الأشخاص.

١١٢- وفي ضوء المخاوف المذكورة أعلاه، **يحث المفتش بشدة الهيئات التشريعية في جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أن تطلب من الرؤساء التنفيذيين أن يقترحوا عليها تعديلات على قواعد السفر تتضمن إدراج سياسة ترتيبات تيسيرية معقولة تغطي كلاً من الشخص المشارك ذي الإعاقة واحتياجاته من الدعم. وينبغي للترتيبات التيسيرية المعقولة أن تتضمن تقييماً للإعاقة يستند إلى اعتبارات وظيفية، مع إجراء تقييم طبي عند الضرورة. وينبغي أيضاً للرؤساء التنفيذيين أن يكلّفوا المكاتب ذات الصلة بوضع سياسات أمنية تكفل وصول المساعدين الشخصيين إلى نفس الأماكن المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة الذي يقدمون لهم الدعم.**

باء- تدابير لتشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة

١١٣- أشارت المنظمات بشكل متكرر أنها لا تسجل عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحضرون المؤتمرات والاجتماعات، لأن القيام بذلك يمكن أن يمثل انتهاكاً لخصوصيتهم وكرامتهم الشخصية ويؤدي إلى تحيزات غير مقصودة وإلى تمييز ناشئ عن معاملة تفضيلية. وبالتالي، فإن المؤشر الوحيد الذي يساعدهم على تقدير ذلك العدد هو عندما يتصل الأشخاص ذوو الإعاقة الحاضرون في المؤتمرات والاجتماعات، بشكل استباقي، بالمنظمات لإبلاغها باحتياجاتهم من التسهيلات الخاصة.

١١٤- وتستخدم المنظمات عندئذ عدد تلك الطلبات لتبرير عدم قيامها تلقائياً بتوفير خدمات تلك التسهيلات، كتدبير افتراضي، في جميع المؤتمرات والاجتماعات. وتقول المنظمات إن عدد الطلبات المقدمة محدود جداً إلى درجة أنه لا يبرر النفقات المالية الكبيرة اللازمة لتوفير الخدمات الباهظة التكلفة (أحياناً)، والتي غالباً ما يتعين التعاقد بشأنها، مثل الترجمة الفورية بلغة الإشارة، والبث الشبكي، والعناوين السفلية، وتوفير الوثائق مطبوعة بطريقة بريل.

١١٥- ويرى المفتش أن هذا التفسير يجانب الواقع لأنه يخفي حقيقة - يشير إليها، على حق، الأشخاص ذوو الإعاقة، ومنظماتهم، ويعترف بها خبراء الإعاقة في العديد من المنظمات - وهي أن عدد الطلبات منخفض لأن المشاركين لا يعرفون ما هي الترتيبات التيسيرية المتاحة، وما إذا كان يمكنهم تقديم طلبات للحصول على ترتيبات تيسيرية معقولة، وإلى من يجب عليهم تقديم مثل تلك الطلبات. وحتى في حالة تقديمهم لتلك الطلبات، لا توجد إجراءات منشورة تؤكد للمشاركين أن طلباتهم سيُنظر فيها على النحو الواجب وبطريقة موضوعية وغير متحيزة، ولا توجد أطر زمنية محددة يمكن أن يتوقعوا خلالها تلقي رد، ولا توجد وسيلة للطعن في قرار المنظمة إذا ما رفضت طلبهم الحصول على ترتيبات تيسيرية معقولة.

١١٦- وعدم وجود معلومات تشير إلى ما إذا كانت احتياجاتهم لإمكانية الوصول ستُلبى أم لا، يثبط عزيمة المشاركين المحتملين عن حضور تلك الاجتماعات والمؤتمرات، مما يقلل بدوره من عدد الطلبات التي تتلقاها المنظمات بشأن الترتيبات التيسيرية. وتنتج عن ذلك، عن قصد أو عن غير قصد، دورة مفرغة تحدّ من توافر المعلومات عن إمكانية الوصول التي يوفرها المنظمون في الاجتماعات والمؤتمرات، وتثبط عزيمة المشاركين المحتملين عن حضورها وعن تقديم طلبات

الترتيبات التيسيرية؛ ثم تستخدم المنظمات بعد ذلك قلّة عدد تلك الطلبات لتبرير قرارها بعدم توفير التسهيلات الخاصة على سبيل الأولوية والاستباق.

١١٧- ولمعالجة هذا النقص في المعلومات، يُجمل هذا القسم بعض التدابير الملموسة التي يمكن اتخاذها لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من فهم أفضل لما إذا كانت احتياجاتهم للترتيبات التيسيرية ستلبَّى أم لا. وهو يجمل أيضاً بعض التدابير الفعالة لتوفير التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات. ومن شأن هذه التدابير، إذا تم تنفيذها، أن تساعد على تشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في الاجتماعات والمؤتمرات.

١- طلب ونشر المعلومات المتعلقة بإمكانية الوصول وجمع انطباعات المستخدمين عن مدى رضاهم

١١٨- تشير الردود على الاستبيان والبياناتُ التي أُدلي بها في المقابلات إلى أن سبع منظمات فقط (منظمة الأغذية والزراعة، ومنظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة للأمم المتحدة (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي)، واليونيسيف، ومنظمة السياحة العالمية، وبرنامج الأغذية العالمي) تسعى الى التعرف بطريق استباقية على احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مذكرات شفوية ودعوات ومذكرات إعلامية واستمارات تسجيل، تكون بمثابة نقطة الدخول الأولية للمؤتمرات والاجتماعات. وتشتمل استمارات التسجيل (بالبريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت) للمؤتمرات والاجتماعات على سؤال عما إذا كانت هناك حاجة إلى ترتيبات تيسيرية، وعن نوعها، في حالة وجود تلك الحاجة. وتعمم بعد ذلك طلبات الترتيبات التيسيرية على جميع الأطراف المشاركة في تيسير المؤتمر. وفي منظمات أخرى (المنظمة العالمية للملكية الفكرية)، تقتصر تلك الأحكام عادة على المؤتمرات والاجتماعات التي تتناول موضوعاً متعلقاً بالإعاقة.

١١٩- ولاحظت منظمتان فقط (هما منظمة الأغذية والزراعة، والأمانة العامة للأمم المتحدة (مجلس حقوق الإنسان واللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) أنهما تعممان بشكل استباقي المعلومات المتعلقة بالمرافق والتسهيلات الخاصة المتاحة من خلال مذكرة إعلامية توجه إلى جميع المشاركين المسجلين. وبالتالي، فإن الغالبية العظمى من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة لا تسعى ولا تعمم المعلومات التي تلعب دوراً حيوياً في القرارات التي يتخذها الأشخاص ذوو الإعاقة لحضور أو عدم حضور الاجتماعات. ويتضح ذلك أيضاً من كون ٣٦ في المائة من المجيبين على استقصاء وحدة التفتيش المشتركة ذكروا أنهم لم يتلقوا معلومات متعلقة بالتسهيلات الخاصة لذوي الإعاقة في أي مؤتمر أو اجتماع حضروه.

١٢٠- وفي المقابلات، يُعزى هذا الإغفال إلى قلة الوعي بقضايا الإعاقة والتسهيلات الخاصة وقلة التدريب بشأنهما من جانب المنظمين والمكاتب الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك قلة الوضوح بشأن كيفية الاستفسار بشكل مناسب عن الاحتياجات الى الترتيبات التيسيرية مع احترام خصوصية الشخص وكرامته. ونتيجة لذلك، تميل المنظمات إلى الاعتماد على مبادرة الأفراد المشاركين في طلب الترتيبات التيسيرية بشكل استباقي.

١٢١- ولا تكون الكيانات قادرة على تلبية احتياجات المشاركين إلا إذا كانت على معرفة دقيقة باحتياجاتهم. وأنسب طريقة لتلبية تلك الاحتياجات هي استخدام قنوات للإفصاح عنها في كنف السرية خلال نقطة الدخول التي تمثلها إجراءات التسجيل أو الاعتماد، وهو ما تقوم به فعلاً بعض المنظمات. وبالمثل، يمكن إتاحة المعلومات عن المرافق والخدمات الميسرة على المواقع الشبكية العامة، والمواقع الشبكية المخصصة للمؤتمرات والمناسبات الخاصة، ومن خلال مذكرات إعلامية.

١٢٢- وفي الواقع، تقع مسؤولية الاستفسار عن الاحتياجات ونقل المعلومات المتعلقة بإمكانية الوصول، على عاتق المكتب الفني الذي يعقد الاجتماع. غير أنه ينبغي أن يتلقى ذلك المكتب قائمة مستكملة من المرافق والخدمات التيسيرية المتاحة من المكاتب ذات الصلة المكلفة بإدارتها وتوفيرها (إدارة المؤتمرات، وإدارة المرافق، وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما إلى ذلك). وينبغي لتلك القائمة أن تتضمن تفصيلاً واضحاً للتكلفة القياسية لتلك الخدمات، بحيث يمكن للجهة المنظمة أن تقيّم بواقعية مدى قدرتها على تلبية الطلبات في حدود الموارد المتاحة.

١٢٣- وبالنسبة للاجتماعات الصغيرة وغير الرسمية، والتي تكون للجهة التي تنظمها عادة مخصصات ميزانية ضئيلة أو معدومة لتغطية التسهيلات الخاصة، يمكن للترتيبات التيسيرية المعقولة أن تشمل اختيار قاعة اجتماعات تتيح الوصول المادي، من حيث المداخل والممرات والمصاعد وموائد الاجتماعات ودورات المياه.

١٢٤- ويجب اتخاذ تدابير تضمن أن عملية التسجيل نفسها ميسّرة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة، فقد أشارت منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أن الحالة ليست على تلك الصورة في العديد من الاجتماعات والمؤتمرات. وينطبق هذا بشكل خاص على الأفراد ذوي الإعاقات الذهنية الذين يصعب عليهم التعامل مع الأشكال والعمليات المستخدمة حالياً، وكذلك على من يعانون من إعاقات بصرية ويحتاجون إلى أطراف ثالثة تقوم بعملية التسجيل بدلاً عنهم. وأُعرب عن الأسف لأن اللجنة لم تُستشر عند تصميم بوابة اعتماد وتسجيل مشتركة (بوابة Indico) للأمانة العامة للأمم المتحدة، والتي يتعذر حالياً على بعض الأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها.

١٢٥- ويجب طلب الانطباعات بعد الاجتماعات والمؤتمرات لتقييم مدى تلبية المنظمة لاحتياجات المشاركين من التسهيلات الخاصة، وهي ممارسة غائبة في الوقت الحاضر في معظم المنظمات. وبالنسبة للاجتماعات المدرجة في جدول الاجتماعات والمؤتمرات الكبيرة، ينبغي دائماً إجراء استقصاءات لمدى الرضا عن الخدمات المقدمة، تشمل جميع المشاركين وتتضمن أسئلة محددة عن التسهيلات الخاصة.

١٢٦- وكممارسة جيدة، تسعى مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان إلى الحصول على انطباعات المشاركين (وجهاً لوجه وعن بُعد) بشأن التسهيلات الخاصة المتاحة في دورات مجلس حقوق الإنسان واللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال استبيانات تسمح بتحديد ذاتي لنوع الإعاقة. وصنّف المشاركون في ردودهم إيجابياً إعداد التقارير في شكل سهل القراءة، وتوفير البث الشبكي المباشر. وأشارت منظمة السياحة العالمية أيضاً إلى أنها تقدم بشكل منهجي استبياناً تقييمياً بعد كل مؤتمر أو اجتماع، يسمح للمشاركين بتقديم انطباعاتهم عن مرافق التسهيلات الخاصة المتاحة.

١٢٧- ولمعالجة أوجه القصور المذكورة أعلاه، يجمل المفتش أربعة تدابير ملموسة في التوصية التالية، التي يمكن، إذا تم تنفيذها، أن تشجع كثيراً مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة في عملية تحديد احتياجات الأشخاص ذوو الإعاقة بشكل استباقي وتلبيتها بفعالية.

التوصية ٥

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يُلزموا منظمي الاجتماعات والمؤتمرات بأن يكفلوا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، ما يلي:

(أ) أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مدعومة بالكامل من خلال عمليات تسجيل ميسّرة للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة؛

(ب) أن تُدرج في نماذج التسجيل الميسّرة بنود تسأل على وجه التحديد عن الاحتياجات من التسهيلات الخاصة؛

(ج) أن تُعمم المعلومات عن المرافق والخدمات الميسّرة على جميع المشاركين المحتملين من خلال مواقع إلكترونية ومذكرات إعلامية يسهل الوصول إليها؛

(د) أن تشمل الدراسات الاستقصائية التي تُنظم بعد الاجتماع أو المؤتمر عن مدى الرضا عن تنظيمه، دائماً أسئلة لتقييم مدى الرضا عن مرافق وخدمات التسهيلات الخاصة.

٢- إنشاء واستخدام مراكز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة

١٢٨- من التدابير الرئيسية الأخرى لتشجيع مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، إنشاء نقطة مركزية في أماكن العمل تعنى بالتسهيلات الخاصة بهم، مثل مركز التسهيلات الخاصة الذي يوفر للأشخاص ذوي الإعاقة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الخدمات، حسب الطلب. وأُنشئ في الأمانة العامة للأمم المتحدة، مركزان في المقر (نيويورك) في عام ٢٠١٣ وفي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (بانكوك) في عام ٢٠١٥ بتبرعات من جمهورية كوريا. وتجري في مكتب الأمم المتحدة في جنيف مناقشات لإنشاء مركز تسهيلات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال التبرعات.

١٢٩- وفي نيويورك، يوفر مركز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة الخدمات التالية: الطباعة بطريقة بريل عند الطلب؛ وأدوات وتقنيات مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية والصوتية والتنقلية؛ والحواسيب المزودة بأجهزة مساعِدة (مكبرات الشاشة، وقارئات الشاشة، والترجمة إلى طريقة بريل، ولوحات المفاتيح ذات السمات المساعِدة، وأجهزة النظام الرقمي للمعلومات المتاحة (DAISY)، وأجهزة الاستماع المساعِدة، وسماعات التوصيل العظمي، وفأرة الحاسوب المساعِدة، وأجهزة التدوين بطريقة بريل، وما إلى ذلك)؛ ومرافق شحن بطاريات الكراسي المتحركة؛ والمساعدة الجاهزة على استخدام الأجهزة. وأشير أثناء المقابلات إلى أن مستويات استخدام الأجهزة المتاحة منخفضة. وكشفت المقابلات التي أُجريت مع الأشخاص ذوي الإعاقة عن الحاجة إلى وضع المركز في مكان أكثر بروزا. كما أوصى أولئك الأشخاص

بإدراج أحكام تسمح للمشاركين بأن يطلبوا مباشرة الوثائق المطبوعة بطريقة بريل من خلال مركز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة. وتتمثل الممارسة الحالية في وجوب توجيه تلك الطلبات عبر منظم الاجتماع، مما يمكن أن يتسبب في تأخير كبير.

١٣٠- وفي بانكوك، يوفر مركز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة التابع للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ ١٣ نوعاً من الأجهزة المساعِدة للمشاركين في المؤتمرات والاجتماعات من ذوي الإعاقة الجسدية والسمعية والبصرية والذهنية. ويوجد المركز في مكان بارز في وسط مبنى المؤتمرات، وهو يعرض مجموعة من المنشورات والكتيبات الإعلامية عن التسهيلات الخاصة، مما يجعله منصة لنشر المعلومات وللتوعية بشأن الاجتماعات التي يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها. ومع ذلك، ونظراً لمحدودية الموارد، فهو يعاني من نقص في عدد الموظفين، ويجب طلب الخدمات عن طريق الاتصال بوحدة إدارة المؤتمرات. وعلى غرار نيويورك، فإن مستويات استخدام الأجهزة المعروضة منخفضة. ومما يزيد في صعوبة الحالة، ما لوحظ من افتقار وحدة إدارة المرافق، التي تدير المركز، إلى المعرفة والتدريب بشأن كيفية تشغيل الأجهزة المساعِدة.

١٣١- **وينبغي لكل من مقر الأمم المتحدة، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ أن يبذلا جهود توعية أكثر تضافراً، وربما من خلال أحكام مكتوبة في استمارات التسجيل للمؤتمرات والاجتماعات، لإبلاغ جميع المشاركين بصورة منهجية بوجود مراكز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، لكي يعرف الأشخاص ذوو الإعاقة بشكل أفضل ما إذا كانت احتياجاتهم من إمكانية الوصول ستُلبَّى. ويجب على هاذين الكيانين أيضاً إجراء تقييمات دورية لاستخدام تلك المراكز.**

١٣٢- **ولضمان الاستدامة المالية لمراكز التسهيلات الخاصة، يدعو المفتش الأمينَ العام إلى النظر في تخصيص موارد مالية لتغطية تكاليف موظفيها ومعداتها.** ويرحب المفتش أيضاً بإنشاء إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات في الأمانة العامة للأمم المتحدة لصندوق استئماني متعدد الأغراض يمثل توفير التسهيلات الخاصة أحد أهدافه الرئيسية. **وينبغي لجميع المنظمات أن تنظر في إنشاء صندوق استئماني مماثل لتطوير مركز للتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، حيثما كان ذلك ممكناً عملياً، والضغط بشكل استباقي على الدول الأعضاء وغيرها من المنظمات المهتمة للحصول منها على مساهمات.** وينبغي للدول الأعضاء، من جانبها، أن تأخذ في الاعتبار عند التبرع بمعدات لمثل هذه المراكز، تكلفة تدريب موظفي الكيان المتلقي ذوي الصلة على كيفية استخدام تلك المعدات.

١٣٣- ويرى المفتش أن لدى مراكز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة القدرة على العمل كأداة رئيسية لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على المشاركة بفعالية في المؤتمرات والاجتماعات، وهو يوصي بأن **تقوم جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بتقييم جدوى إنشاء مركز تسهيلات خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مراكز عملها الرئيسية التي تقدم خدمات إلى المؤتمرات.** وينبغي لإنشاء مثل هذه المراكز أن يسترشد بتقييم احتياجات المشاركين ذوي الإعاقة عموماً إلى تلك التسهيلات. وينبغي للمنظمات أن تأخذ في اعتبارها بشكل كامل الدروس المستفادة من عمليات المراكز القائمة المعنية بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

٣- زيادة الاستفادة من تطور التكنولوجيا

١٣٤- في حين أعربت المنظمات بانتظام عن مخاوفها من ارتفاع تكلفة خدمات التسهيلات الخاصة، سلط العديد منها الضوء أيضاً على مجموعة من الأدوات التكنولوجية، لا سيما في مجال الاتصالات، التي يمكن الحصول عليها واستخدامها بتكاليف بسيطة أو ضئيلة والتي من شأنها أن تيسّر إلى حد كبير مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة بفعالية في المؤتمرات والاجتماعات. ومع ذلك، كان واضحاً من المقابلات ومن الردود على الاستبيان أن معظم المنظمات لم تكن على دراية بالكثير من تلك التطورات، وأنها، بالتالي، لم تعتمد أو تستخدم تلك الأدوات كممارسة معتادة في مؤتمراتها واجتماعاتها. وهذه فرصة ضائعة يمكن تداركها بسهولة.

١٣٥- وتتمثل إحدى الأدوات التكنولوجية المفيدة التي أصبحت ممارسة معتادة في العديد من المنظمات في البث الشبكي للمؤتمرات والاجتماعات. وفي حين أن تلك الأداة مفيدة لأنها تسمح للأفراد بمتابعة المداولات عن بُعد، إلا أنها محدودة بسبب عدم قدرتها على إتاحة المشاركة النشطة. ولتجاوز هذا القيد، يرحب المفتش باستخدام الأنظمة الأساسية التي تتيح المشاركة النشطة في الاتجاهين، مثل Webex وAdobe Connect وBlueJeans للمؤتمرات الكبيرة وخدمة Hangouts Meet التي تتيحها مؤسسة غوغل، وSkype للاجتماعات الصغيرة غير الرسمية. وبإمكان المنظمات شراء التراخيص والمعدات (عند الحاجة) لاستخدام هذه الأدوات بتكلفة منخفضة نسبياً، ويمكن تشغيل معظم الأدوات بسهولة وبدون الحاجة إلى التعاقد مع موظفين فنيين متخصصين. ولا توجد تكاليف يتحملها المشاركون، باستثناء تكلفة وصلة شبكية موثوقة، وحاسوب عادي قياسي مزود بميكروفون وسماعات.

١٣٦- في حين أن إتاحة المشاركة عن بُعد قد لا تزيل جميع الصعوبات التي تعترض مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة[٧٨]، فإنها يمكن أن تساعد في تخفيفها، خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية. وتتضح أهمية توفير المشاركة عن بُعد أكثر عند أخذ أحد العنصرين التاليين في الاعتبار: كون المرافق والخدمات المادية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لا تزال بعيدة عن مستوى تقديم الخدمات الميسّرة للجميع؛ والتكلفة الإضافية والصعوبات الفريدة التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة كلما سافروا. غير أن المفتش يشير إلى أن المشاركة يجب أن تكون حقاً شخصياً، وأن إمكانية الوصول، بما في ذلك الوصول إلى المعلومات، ينبغي أن تتاح في ظل المساواة والكرامة. وبالتالي، ينبغي ألا تتذرّع المنظمات باستخدام المشاركة عن بُعد لعدم جعل مرافقها وخدماتها ميسّرة بشكل كامل للأشخاص ذوي الإعاقة، وهو ما ينبغي أن يكون هدف جميع المنظمات النهائي.

١٣٧- ويرى بعض أعضاء اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن البث الشبكي والمشاركة عن بُعد، مع أنهما يشجعان المشاركة والإدماج، ينطويان على صعوبات إضافية. وعلى وجه الخصوص، لاحظ بعض الأعضاء أنهم لا يستطيعون المشاركة على قدم المساواة مع أقرانهم بسبب نوعية الصوت، ونوعية العناوين السفلية، وعدم قدرتهم على التواصل وجهاً لوجه مع

(٧٨) يرى بعض أعضاء اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن البث الشبكي والمشاركة عن بُعد، يشجعان المشاركة والإدماج، ولكنهما ينطويان على صعوبات إضافية. وعلى وجه الخصوص، لاحظ بعض الأعضاء أنهم لا يستطيعون المشاركة على قدم المساواة مع أقرانهم بسبب نوعية الصوت، ونوعية العناوين السفلية الشارحة، وعدم القدرة على التواصل وجهاً لوجه مع المتكلمين.

المتكلمين. ولمساعدة الكيانات في تنظيم الاجتماعات عن بُعد، وضع الاتحاد الدولي للاتصالات ورقة تقنية معنونة "مبادئ توجيهية لدعم مشاركة الجميع في الاجتماعات عن بُعد" (FSTP-ACC-RemPart) ينبغي أن تكون أداة مرجعية لجميع الكيانات. وإلى حد الآن، أشارت أربع منظمات (الاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة للأمم المتحدة (مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف) وصندوق الأمم المتحدة للسكان، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية) إلى أنها تستخدم المشاركة عن بُعد في الاجتماعات الكبيرة. وذهب مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث إلى أبعد من ذلك باستخدامه روبوتات الحضور الافتراضي بالتحكم عن بعد. وهي أجهزة ذات عجلات موصولة بالاتصال الشبكي ومزودة بأجهزة لوحية لها قدرات صوتية وفيديوية. وهي تسمح للمشاركين عن بعد بالتفاعل مع أي شخص في قاعة الاجتماع.

١٣٨- ومع تقدم التكنولوجيا، يمكن للمنظمات أن تستفيد أيضاً من خدمات التسهيلات الخاصة الأخرى التي يمكن استعمالها من بُعد، مثل العناوين السفلية، والترجمة الفورية بلغة الإشارة عن بُعد. ويمكن للمنظمات، إضافة إلى ما يمكن أن تحققه من وفورات كبيرة في تكاليف السفر وبدل الإقامة اليومي، أن توسّع أيضاً نطاق استخدام هذه الخدمات في المكاتب الميدانية حيث قد لا يكون المترجمون الفوريون بلغة الإشارة ومدونو العناوين السفلية متاحين محلياً. ويستخدم الاتحاد الدولي للاتصالات ومقر الأمم المتحدة الترجمة بلغة الإشارة عن بُعد، في حين يستخدم مجلس حقوق الإنسان، ومقر الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، العناوين السفلية عن بُعد. ومنذ عام ٢٠١٦، أبرم مكتب الأمم المتحدة في جنيف عقوداً لتوفير العناوين السفلية عن بُعد بأربع لغات (الإنكليزية والفرنسية والروسية والإسبانية) لمدة تصل إلى خمس سنوات. وفي حين لاحظت هذه الكيانات أن لهذه التقنيات بعض العيوب (مثل الفارق الزمني في الترجمة الشفوية في حالة استخدام وصلة شبكية بطيئة، وعدم الدقة في العناوين السفلية)، فإنها تتوقع أن يؤدي التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تجاوز هذه الصعوبات في المستقبل القريب.

١٣٩- ومن الممارسات المفيدة الأخرى التي تتبعها الكيانات في استخدام الأدوات التكنولوجية ما يلي: ضمان إدراج العناوين السفلية والتعليق الصوتي في معظم مقاطع الفيديو المنتجة (اليونيسيف)؛ واشتراط إدراج العناوين السفلية في جميع مقاطع الفيديو ليمكن عرضها (مجلس حقوق الإنسان)؛ ووضع نظام توثيق شبكي لا يقبل الوثائق إلا في شكل Microsoft Word، وهو شكل يمكن لذوي الإعاقة السمعية استخدامه (مجلس حقوق الإنسان)؛ ووضع اتفاقات مؤسسية طويلة الأجل بشأن ما يلي: التقنيات المساعِدة مثل مكبرات الصوت وبرمجيات قراءة الشاشة (اليونيسيف، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)؛ وخدمات التسهيلات الخاصة في تكنولوجيا المعلومات، مثل تقييم إجراءات التسهيلات، وتدارك غيابها بسرعة، وتدريب مطوري المحتوى وموظفي تكنولوجيا المعلومات (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي)؛ وإعداد بطاقات مهنية مطبوعة بحروف بريل (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي).

١٤٠- وتشمل التوصيات المفيدة الأخرى التي قدمتها الكيانات بشأن استخدام أدوات التكنولوجيا لتيسير مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي: التشاور مع الأشخاص ذوي الإعاقة قبل اقتناء التقنيات المساعِدة لتقييم الحاجة لها وملاءمتها للاحتياجات؛ واقتناء لاقطات

صوت قابلة للتكييف؛ ونشر جميع الوثائق الرسمية وتقارير الاجتماعات على الشبكة في شكل سهل القراءة، مع تضمينها رموز الاستجابة السريعة والوسم الخاص ببرمجيات قراءة الشاشة (مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان)؛ والاستثمار في التقنيات الصغيرة النطاق التي تربط الأجهزة التكنولوجية الخاصة بالأفراد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة في المنظمة، مثل مقابس توصيل الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية بالمعدات السمعية البصرية للمنظمة (مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة).

١٤١- ويرى المفتش أيضاً أنه من المناسب تسليط الضوء على تقنيات المساعدة الثلاث التالية التي أوصى بها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليونيسيف لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركين في المؤتمرات أو الاجتماعات:

- OrCam MyEye. وهي كاميرا ذكية توضع على النظارات، وتتعرف على النصوص وتنقل مضمونها إلى المستخدم من خلال سماعة أذن صغيرة. وبإمكان هذه الكاميرا قراءة النصوص المطبوعة من أي سطح تقريباً باستخدام تقنية التعرف الضوئي على الأحرف، مما يعزز كثيراً إمكانية وصول المكفوفين إلى الاجتماعات. وهذه التقنية متاحة حالياً باللغة الإنكليزية فقط؛
- Amazon Alexa وGoogle Assistant. وهما أداتان افتراضيتان يمكنهما مساعدة المشاركين ذوي الإعاقة البصرية على التنقل بشكل مستقل باستخدام معلومات ذات صلة سبقت تغذية الأداتين بها؛
- Be My Eyes. يربط هذا التطبيق بين المكفوفين وضعاف البصر وبين مجتمع مؤلف من ١٥٠٠٠٠ من المتطوعين وممثلي الشركة يقدمون مساعدة بصرية من خلال التواصل المباشر بالفيديو.

١٤٢- ويدعو المفتش المنظمات إلى التفكير في استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة بسهولة لزيادة تيسير الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات. ويرى المفتش على وجه الخصوص أن تنفيذ التوصية التالية سيؤدي إلى تعميم الممارسات الجيدة من خلال زيادة إمكانية وجود صوت يمثل الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع المؤتمرات والاجتماعات، مع مراعاة أن هذه المشاركة الافتراضية قد تتطلب ترتيبات تيسيرية تختلف باختلاف احتياجات المشاركين.

التوصية ٦

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يوفروا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، خيار المشاركة عن بعد في جميع الاجتماعات والمؤتمرات التي ينظمونها، مع عدم المساس بالجهود المبذولة لإتاحة إمكانية حضور الأشخاص ذوي الإعاقة تلك الاجتماعات والمؤتمرات.

سادساً- تدابير لاتخاذ اجراءات استباقية لإدراج الاحتياجات إلى إمكانية الوصول، وتبادل أفضل الممارسات، والتوعية، وضمان المساءلة

١٤٣- متابعةً لموضوع الفصل السابق الذي تناول التدابير العلاجية لتعزيز قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات، يجمل هذا الفصل التدابير الملموسة التي يمكن أن تتخذها جميع المنظمات في أربعة مجالات محددة هي: ضمان أن المنشآت الجديدة وعمليات الاقتناء لا تخلق حواجز جديدة؛ وتبادل أفضل الممارسات والدروس المستفادة؛ وتعزيز وعي الموظفين وحساسيتهم؛ وتعزيز المساءلة.

ألف- ضمان عدم نشوء حواجز جديدة نتيجة للمنشآت الجديدة وعمليات الاقتناء

١٤٤- ينبغي الاضطلاع بأنشطة التشييد والتجديد والاقتناء على أساس مبدأ التصميم العام. ولضمان عدم نشوء حواجز جديدة يمكن أن تعوق وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وصولاً مادياً إلى مباني المنظمة وقاعات المؤتمرات والاجتماعات فيها[٧٩]، فضلاً عن وصولهم إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة، يجب تنفيذ عدد من التدابير الأساسية بشكل متسق. وأولها هو إجراء تقييم لإمكانية الوصول لتحديد الحواجز القائمة التي تتطلب معالجة. ويجب، بعد ذلك، أخذ نتائج ذلك التقييم في الحسبان عند تخطيط وتصميم وتنفيذ عمليات تحسين هياكل المنشآت والخدمات وتجديدها وتشييدها. وبالمثل، وضماناً لخلو جميع المقتنيات الجديدة من أي حواجز إضافية، قدر الإمكان، وخاصة ما يتصل منها بالمؤتمرات والاجتماعات، ينبغي لأنشطة المشتريات أن تأخذ إمكانية الوصول في الاعتبار. ويجب، خلال جميع هذه الخطوات، إدراج وجهات نظر الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال المشاورات ذات الصلة، في كل من مراحل التقييم، والتخطيط، والتصميم، والتنفيذ.

١- إجراء تقييم للتسهيلات الخاصة

١٤٥- يتمثل الغرض من إجراء تقييم للتسهيلات الخاصة في تحديد مدى استجابة مرفق معين أو خدمة معينة لاحتياجات الوصول إليهما من طرف مجموعة واسعة من المستخدمين المحتملين، وتحديد درجة سهولة استخدامهم لها، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وفي التوصية بإجراء تحسينات عند اللزوم. ويمكن إجراء ذلك التقييم إما في مرحلة مبكرة من تصميم المرفق أو الخدمة أو التخطيط لهما، أو بعد الانتهاء من ذلك، للتحقق مما إذا كان التنفيذ يتسق مع المبادئ التوجيهية للمنظمة ومعاييرها.

١٤٦- وعادةً ما يُجري تقييمات التسهيلات الخاصة موظفون ذوو خبرة في إدارة المباني والمرافق، بمن فيهم المهندسون المعماريون والمهندسون الهيكليون الملمون بقضايا التسهيلات الخاصة المادية، وموظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممن هم على دراية بالتسهيلات الخاصة التكنولوجية. وتشير الردود على الاستبيان الذي عممته وحدة التفتيش المشتركة

(٧٩) أبرز المشاركون في اجتماعات اللجنة وأعضاء اللجنة أن الإنشاءات والتجديدات الحديثة، مثل الجدران الزجاجية بالكامل والإضاءة الاصطناعية بالكامل، تجعل التنقل بين المساحات المادية صعباً على الأشخاص ذوي الإعاقة، خاصة الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية والأشخاص المصابين بالتوحد، والأشخاص المصابين بالمهق، وضعاف البصر.

والمقابلات التي أجرتها إلى أن ستّاً من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة (منظمة الأغذية والزراعة، وأمانة الأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية)، بما فيها أربعة كيانات تابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومقر الأمم المتحدة، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف)، أجرت تقييماً للتسهيلات الخاصة في جميع مرافقها وخدماتها الحالية أو جزء منها.

١٤٧- وتأتي أفضل الممارسات من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ التي قامت، عملاً بالولاية الواردة في قرار اللجنة ٧/٧٤، بإجراء تقييم في الموقع لإمكانية الوصول في كامل مبانيها في بانكوك في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٨، وشمل ذلك استيفاء معايير مقاومة الزلازل، واستبدال التجهيزات المنتهية الصلاحية، وتحديث المساحات المكتبية. وأُجري تقييم في الموقع (بين حزيران/يونيه وتموز/يوليه ٢٠١٧) على يد خبيرين في التسهيلات الخاصة، أحدهما للتصميم العام وقد ركز على البيئة المبنية، والآخر لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، قدم إلى الموقع أشخاص ذوو قدرات واحتياجات متنوعة فيما يتعلق بإمكانية الوصول (بمن فيهم موظفون وزوار على حد سواء) وفحصوا لمدة يومين مختلف أجزاء البيئة المبنية وأبدوا انطباعاتهم عليها.

١٤٨- وأجرت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، في إطار مشروع تجديد القاعة الأفريقية (أيلول/سبتمبر ٢٠١٧)، تقييماً للتسهيلات الخاصة في المبنى الرئيسي لمؤتمراتها، نفذته شركة استشارية خارجية. وفي وقت المقابلة (تموز/يوليه ٢٠١٨)، كانت الشركة الاستشارية تقوم بتقييم التسهيلات الخاصة في كامل مبنى اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وتحديد ما ينبغي إدخاله عليها من تحسينات. ووفقاً للجنة الاقتصادية لأفريقيا، ستقوم الشركة بعد الانتهاء من التقييم بوضع خطة لإدارة التسهيلات الخاصة تتضمن البروتوكولات والعمليات وأوجه القصور الموجودة ومنهجيات معالجتها. وتعتزم اللجنة الاقتصادية لأفريقيا أيضاً إجراء تقييم للتسهيلات الخاصة في جميع مكاتبها دون الإقليمية الخمسة بمجرد الانتهاء من تقييم المقر.

١٤٩- وتشمل المبادرات البارزة الأخرى ما يلي:

- أجرت منظمة الأغذية والزراعة تقييماً على نطاق المنظمة لإمكانية الوصول شمل تحديد الإجراءات وأولوياتها والتكاليف التقديرية المرتبطة بها. وتشمل الإجراءات المحددة تحديد المرافق (مثل بناء ممرات منحدرة ومنصات في قاعات المؤتمرات) وإجراءات لمعالجة الحواجز السلوكية والتنظيمية (مثل إنشاء مركز تنسيق معني بمسائل الإعاقة)؛
- أجرت جهات التنسيق في مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، بمساعدة من ممثلين عن المكاتب الميدانية، تقييماً لمعايير التسهيلات الخاصة المحلية وترتيبات التنسيق القائمة مع أفرقة الأمم المتحدة القطرية بشأن المسائل المتعلقة بتلك التسهيلات؛
- أجرى مكتب خدمات الدعم المركزية بمقر الأمم المتحدة دراسة استقصائية (تموز/يوليه ٢٠١٧ - كانون الثاني/يناير ٢٠١٨) للمستخدمين ذوي الإعاقة

حول التسهيلات الخاصة لاستخدام مرافق المقر. وفي ضوء نتائج الدراسة، سيتعاقد المكتب مع منظمة معنية بالإعاقة لإجراء تقييم مهني لتلك التسهيلات.

١٥٠- ويؤكد المفتش أن منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة شددت على ضرورة أن يشترك الأشخاص ذوو الإعاقة في تقييم التسهيلات الخاصة لأنهم أقدر من غيرهم على تحديد أي ثغرات قد تكون موجودة فيها. وهذا يستلزم إشراك الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة، مثل الإعاقات الجسدية والذهنية والنفسية الاجتماعية والإدراكية، من أجل دمج الطيف الكامل للإعاقات في جهود التقييم والرصد والتثمين.

١٥١- وبما أن معظم المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة لم تقم بعد بإجراء تقييم لإمكانية الوصول لديها، فإن تنفيذ التوصية التالية يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الرقابة والامتثال، فيما يتعلق بالالتزام بتهيئة بيئة خالية من العوائق للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحضرون مؤتمراتها واجتماعاتها، من خلال إجراء عمليات تفتيش منتظمة لتحديد عوائق الوصول في أماكن عمل المنظمة.

التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يصدروا تعليمات إلى مكاتب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرافق بإجراء تقييمات دورية لإمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات التنظيمية في المؤتمرات والاجتماعات، وضمان التشاور على نحو كاف مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مراحل العملية.

١٥٢- ويحث المفتش بقوة الرؤساء التنفيذيين على ضمان أن تحدد نتائج التقييمات الدورية للتسهيلات الخاصة بوضوح الإجراءات العلاجية الموصى باتخاذها، والجهات الفاعلة المسؤولة عن تنفيذها، والأطر الزمنية المقترحة لذلك التنفيذ.

٢- إدراج الاعتبارات المتعلقة بإمكانية الوصول في عمليات الشراء

١٥٣- تمثل سياسات الشراء بيانات إرشادية طويلة الأجل موجهة إلى الإداريين والمديرين والموظفين، وتربطهم بالتزامات في جميع الحالات التي يشاركون فيها في عملية شراء[٨٠]. وبالرغم من ضرورة وضع معيار إتاحة التسهيلات الخاصة في الحسبان عند وضع سياسات الشراء لضمان عدم إنفاق الموارد على إنشاء حواجز جديدة تعوق وصول الأشخاص ذوو الإعاقة إلى مرافق وخدمات المؤتمرات والاجتماعات، فإنه لا توجد حالياً منظمة واحدة من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة تدرج حكماً بذلك في سياستها الشرائية.

١٥٤- وتقر معظم المنظمات تماماً بأن التسهيلات الخاصة لا تؤخذ في الاعتبار بوعي في عمليات الشراء (مع استثناءات قليلة)، في حين تؤكد مكاتب المشتريات أن مراقبة هذه المسألة ليست من مشمولاتها لأن التسهيلات الخاصة ليست عنصراً أساسياً في الإرشادات والسياسات

(٨٠) KB Manage, "Standards and Policies in Procurement", available at: www.kbmanage.com/concept/standards-and-policies-in-procurement.

المتعلقة بالمشتريات. وبالتالي، وفي حين أن المسؤولية الرئيسية لضمان إدراج إتاحة التسهيلات الخاصة ضمن شروط الطلب هي مسؤولية تقع في المقام الأول على عاتق المكتب الذي يصدر عنه ذلك الطلب، فإن عدم اشتراط الامتثال للاحتياجات من تلك التسهيلات أو فهمها أو إدراك أهميتها، يؤدي إلى تجاهلها باستمرار في عمليات الشراء.

١٥٥- وهناك استثناء ملحوظ وممارسة جيدة لدى الاتحاد الدولي للاتصالات الذي ينفذ، في إطار خطته لإتاحة التسهيلات الخاصة، معايير مشتريات تأخذ تلك التسهيلات في الاعتبار وتركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فمتطلبات إمكانية الوصول مدرجة في المواصفات الفنية التي تم وضعها لأغراض الشراء، وصُممت عملية تقييم تكفل التأكد من أن الحلول المقتناة التي تدعي إتاحة التسهيلات الخاصة تتيحها بالفعل.

١٥٦- وهناك ممارسة جيدة أخرى مصدرها اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، التي وضعت عملية مستمرة لشراء الأثاث تُعطى فيها الأولوية لبيئة العمل والتسهيلات الخاصة، وفيها تطلب وحدة المشتريات التابعة لها من الشركات المعنية المدرجة في قائمة مختصرة مختارة إنشاء مساحات للعرض يمكن فيها لمجموعة من الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة اختبار الأثاث وتقديم انطباعاتهم، ويُتخذ القرار النهائي على ذلك الأساس.

١٥٧- وأشارت اليونيسيف إلى أنها ستضمّن سياساتها المتعلقة بالشراء مبادئ توجيهية بشأن التسهيلات الخاصة تغطي مجموعة متنوعة من المجالات. وهي تروج حالياً لشراء المركبات الميسّرة، ولها ممارسة جيدة تمثلت في ابرام اتفاقية طويلة الأجل مع بائع يحتفظ بقائمة من الأجهزة المساعدة. وفي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تتضمن عملية شراء المباني في المواقع الميدانية عمليات تفتيش تُستعرض فيها بعناية التسهيلات الخاصة لضمان كون الطابق الأرضي على الأقل ميسّراً بالكامل للأشخاص ذوي الإعاقة.

١٥٨- ونادراً ما يُستشار الأشخاص ذوو الإعاقة عند شراء المنتجات أو الخدمات عموماً، والتقنيات المساعدة بشكل خاص، مما يؤدي إلى شراء منتجات غير متوافقة مع الاحتياجات أو غير ضرورية. فعلى سبيل المثال، أشارت مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان إلى أن لاقطات الصوت التي اقتناها مكتب الأمم المتحدة في جنيف لا تُستخدم لأنه لا يمكن تكييفها حسب الاحتياجات الفردية. وأقرت الكيانات المكلفة بإدارة مراكز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في نيويورك وبانكوك بأن معظم أجهزتها المساعِدة لا تُستخدم أو لا تستخدم بقدر كاف. ويرى المفتش أنه من الضروري **إجراء مشاورات مع الأشخاص ذوي الإعاقة بشأن ما يحتاجونه من أنواع التكنولوجيا والموارد، لكي تكون مستجيبة لاحتياجاتهم وفعالة من حيث التكلفة، ولكي يُسترشد بآرائهم في شراء أي أجهزة وخدمات مساعدة.**

١٥٩- ويرحب المفتش أيضاً باقتراح اللجنة الاقتصادية لأفريقيا تضمين المبادئ التوجيهية للمشتريات أحكاماً تتعلق بالتسهيلات الخاصة، من خلال منصة شبكة المشتريات التابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى، التي تجمع بين مديري المشتريات في ٤٠ منظمة يعقدون اجتماعات كل سنتين. ويمكن على وجه الخصوص أن تتناول هذه الشبكة مسألة التسهيلات الخاصة من خلال فريقها العامل المعني بتنسيق ممارسات وعمليات الشراء في الأمم المتحدة، الذي أنشأ

إطاراً مشتركاً لمواءمة اللوائح التنظيمية والقواعد والسياسات والإجراءات والممارسات التجارية المتعلقة بالمشتريات.

١٦٠- ومع التأكيد على وجوب قيام المكاتب المشاركة في طلب السلع والخدمات للمؤتمرات والاجتماعات بالدور المتوقع منها في ضمان دمج الاعتبارات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة في شروط طلبات الشراء، يرى المفتش أن تنفيذ التوصية التالية سيؤدي إلى تعزيز الرقابة والامتثال في هذا المجال من خلال دمج تلك الاعتبارات في سياسات الشراء.

التوصية ٨

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يكلفوا مكاتب المشتريات بأن تصوغ، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، أحكاماً للتأكد من احترام متطلبات إمكانية الوصول و/أو اشتراطها في السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمشتريات، لتنظر فيها وتعتمدها سلطة اتخاذ القرار ذات الصلة.

١٦١- **ويحث المفتش أيضاً بقوة الرؤساء التنفيذيين على ضمان قيام مكاتب المشتريات، بمجرد إدراج أحكام التسهيلات الخاصة في سياسات الشراء ومبادئها التوجيهية، برصد امتثال جميع طلبات المشتريات المتعلقة بالمؤتمرات والاجتماعات لتلك الأحكام، والإبلاغ عنها.**

٣- أمثلة بارزة عن تضمين المشاريع الكبرى اعتبارات إمكانية الوصول

١٦٢- في حين تدرك المنظمات بسهولة أن إدراج اعتبارات إمكانية الوصول خلال مرحلة التشييد الأولية هو أكثر فعالية من حيث التكلفة من التعديل التحديثي في مرحلة لاحقة، فإن العديد من مرافقها شُيّدت منذ عدة عقود، عندما لم تكن إمكانية الوصول تُعتَبر أولوية. ومع ذلك، تميل المنظمات في السنوات الأخيرة وفي أكثر الأحيان، إما إلى مواكبة التشريعات الوطنية المتعلقة بإمكانية الوصول، أو إلى إدراج التسهيلات الخاصة عند تشييد وتجديد مرافقها وخدماتها، بروح من المبادرة والريادة في جعل أماكن عملها ميسرة الوصول وشاملة للجميع، وفيما يلي أمثلة بارزة على ذلك.

مكتب الأمم المتحدة في جنيف: الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في قصر الأمم، ٢٠١٧-٢٠٢٣

ستؤدي الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في قصر الأمم إلى تجديد كامل لمجمع مباني قصر الأمم الرئيسي، وتشييد مبنى جديد دائم للمكاتب، وتجديد قاعات الاجتماعات والمساحات المكتبية. ويشتمل إطاره القانوني على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وسيكون متوافقاً مع أربعة قوانين وقواعد محلية (وطنية وبلدية) محددة تتعلق بالتسهيلات الخاصة. وتستند الخطة أيضاً إلى نتائج تقييم التسهيلات الخاصة في قصر الأمم التي أجريت في عام ٢٠٠٨.

ووضع فريق مشروع الخطة الاستراتيجية لحفظ التراث في قصر الأمم خطة رئيسية للتسهيلات الخاصة من خلال الاستشارة الفنية والتشاور المنتظم مع فريق عامل مؤلف من أشخاص ذوي إعاقة، منهم موظفون ومندوبون وممثلون عن منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة

ومهندسون معماريون متطوعون ذوو إعاقة. وقام الفريق العامل بالتأكد من سلامة ودقة عناصر التصميم من زاوية التسهيلات الخاصة واقترح تحسينات لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التنقل بشكل مستقل في المرافق وأماكن العمل.

وعند اكتمال المشروع، ستكون هناك ٤٢ قاعة مؤتمرات مجهزة بترتيبات تيسيرية، بما في ذلك ١٨ غرفة ذات مقصورات ترجمة شفوية مجهزة بترتيبات تيسيرية. ومن التحسينات الرئيسية الأخرى المتعلقة بإمكانية الوصول، تهيئة مداخل رئيسية ودورات مياه ميسرة بالكامل؛ وقاعات رئيسية وممرات كاملة التجهيز؛ ومصاعد وسلالم ومرافق ومكاتب ميسرة الاستخدام؛ ومناطق استراحة ميسّرة للجميع، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة.

١٦٣- **مقر الأمم المتحدة**. أُدرج تحسين التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، بوصفها هدفاً أساسياً، في عمليات التجديد الرئيسية للمباني من خلال المخطط العام لتجديد مباني المقر. وسلط تقرير الأمين العام عن إمكانية الوصول الضوءَ على جميع التدابير ذات الصلة التي نفذت عملياً ولاحظ أنه تم تطوير تصميمات لا تفي فقط بمتطلبات قوانين البناء المحلية أو تتجاوزها، وإنما تتضمن أيضاً أفضل الممارسات الدولية وتلبي متطلبات إمكانية الوصول الواقعية للمندوبين والموظفين والزوار[٨١]. وتضمنت بعض التحسينات الرئيسية ما يلي: جعل إحدى غرف الاجتماعات ميسّرة بالكامل، مع إتاحة الترتيبات التيسيرية جزئياً في الغرف الأخرى؛ وترتيبات تسمح لمستخدمي الكراسي المتحركة بالجلوس في أي مكان بالغرفة؛ ومنابر يمكن الوصول إليها؛ ومكاتب قابلة للتكييف.

١٦٤- **الوكالة الدولية للطاقة الذرية، واليونيدو، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة**. تشترك هذه المنظمات الأربع التي تتخذ من فيينا مقراً لها في أماكن عمل مشتركة وتتشاور بانتظام مع "مشروع عالم بلا حواجز" وهي منظمة غير حكومية محلية تهدف إلى إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، وتقوم باستعراض سنوي للتسهيلات الخاصة المتاحة في المبنى مقابل استخدامها لمرافق المؤتمرات. واسترشدت عمليات تجديد المباني بنتائج الاستعراضات التي قامت بها منظمة "مشروع عالم بلا حواجز" والتي ساعدت في إبقاء موظفي المؤسسة على اطلاع بالمستجدات في مجال التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في المرافق والخدمات.

١٦٥- **اللجنة الاقتصادية لأفريقيا**. يجري حالياً تجديد قاعة أفريقيا، وهي مرفق المؤتمرات الرئيسي للجنة الاقتصادية لأفريقيا، وتمثل تحسينات التسهيلات الخاصة فيه أحدَ الأهداف الرئيسية لعملية التجديد هذه. وأجرت شركة هندسة معمارية متعاقد معها لهذا الغرض دراسة مقارنة لأربعة معايير وطنية ومعيار واحد للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس[٨٢] تغطي ١٤ فئة من فئات

(٨١) A/71/344 وCorr.1.

(٨٢) أستراليا، AS1428.1 (٢٠٠٩)؛ والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية، BS8300 (٢٠١٠)؛ والولايات المتحدة الأمريكية، معايير قانون الأميركيين ذوي الإعاقة (٢٠١٠)؛ وسنغافورة، مدونة بشأن إمكانية الوصول في البيئة العمرانية (٢٠١٣)؛ والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، المعيار ٢١٥٤٢(٢٠١١).

التسهيلات الخاصة[٨٣] في البيئة المبنية، واختارت أعلى المعايير المتاحة كقياس مرجعي للتجديدات التي يتعين القيام بها[٨٤]. ويستند كل من اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، حالياً، إلى البحوث التي أجريت لوضع مقاييس مرجعية للتجديدات المتصلة بإمكانية الوصول التي يقومان بها في أماكن الاجتماعات والاجتماعات.

١٦٦- **مكتب الأمم المتحدة في نيروبي**. في إطار الاستعراض الاستراتيجي للمرافق، سيعالج مشروع استثمار رأسمالي مستمر جميع الصعوبات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة في الجانب الغربي من مجمع مكتب الأمم المتحدة في نيروبي. وقد أثيرت قضايا إمكانية الوصول في مركز مؤتمرات المجمع في تقرير لجنة المؤتمرات لعام ٢٠١٨[٨٥] وسيقدم الأمين العام، إذا طُلب منه ذلك، تقريراً إلى الجمعية العامة بحلول نهاية عام ٢٠١٩ يتضمن تفاصيل المقترحات التي تتناول نتائج استعراض التسهيلات الخاصة في المباني. وفي حالة الموافقة، ستجري في غضون السنوات الخمس المقبلة معالجة ٩٠ في المائة من جميع الصعوبات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة. وتشمل الإجراءات على المدى القريب لمواجهة صعوبات إمكانية الوصول ما يلي: مشروع على نطاق المركب لتحسين اللافتات (الرقمية والمادية)؛ واقتراح لتطوير تطبيق للهاتف المحمول يمكن الوصول إليه بواسطة رموز الاستجابة السريعة، مع خريطة للمركّب تشير إلى مواقع نقاط الوصول الشاملة، والطرق والمنحدرات؛ والانتهاء من تهيئة المساعدات اللمسية عند المعابر غير المراقبة؛ وتحسين المنحدرات (بين الأرصفة والطرق)؛ وتحسين أثاث غرف المؤتمرات (رهناً بتوافر التمويل) لتثبيت طاولات قابلة للتكييف وفق احتياجات مستخدمي الكراسي المتحركة.

١٦٧- **المنظمة العالمية للملكية الفكرية**. يوجد منذ عام ٢٠١٠ إطار رسمي يتناول مبادرات إمكانية الوصول المادي وتدابير لصالح الموظفين والمندوبين والزوار، من خلال آلية البرنامج والميزانية. ومنذ عام ٢٠١٢، أصدرت المنظمة العالمية للملكية الفكرية تكليفاً بإجراء عدة استعراضات للتسهيلات الخاصة الفعلية في مباني مقرها، وأدرجت إمكانية الوصول المادي كمعيار رئيسي في تقييم المشروعات المرشحة لتجديد أو تحديث مباني مقرها (مثل المخطط العام لتجديد مباني المقر)، مما أدى إلى تحديد العديد من التدابير المتعلقة بالتسهيلات الخاصة، ووضع أولوياتها، وتنفيذها[٨٦]. وتبين الممارسات الجيدة المذكورة أعلاه بوضوح أن أمام المنظمات نطاقاً وفرصة كافيين يتيحان إدماج اعتبارات إمكانية الوصول عند إنشاء أو اقتناء المرافق أو الخدمات.

---

(٨٣) المساحة اللازمة للكرسي المتحرك، وموقف السيارات، وممرات الوصول، والمساحة اللازمة للدوران ١٨٠ درجة، ومنطقة العبور، وعرض فتحة الباب، والمساحة اللازمة لكي يفتح صاحب الكرسي المتحرك الباب، وتدرّج الممرات المنحدرة، والممرات المنحدرة، وطول المنحدر، وأبعاد دورات المياه الميسرة، وأبعاد دورات المياه المتنقلة، ومساحات المصاعد، ومواصفات اللافتات.

(٨٤) Conrad Gargett, Africa Hall Refurbishment: Equitable Access Report, September 2017.

(٨٥) A/73/32.

(٨٦) إن تحسينات التسهيلات الخاصة المادية تخدم إلى حد كبير مستخدمي الكراسي المتحركة وهي تشمل ما يلي: تخفيض مستوى قارئات الشارات؛ والمنحدرات البطيئة التدرج؛ والزيادة في عرض المداخل وفي ارتفاعها؛ ودورات المياه ومقصورات الترجمة الشفوية الميسرة الاستخدام؛ ووجود وحدة طبية ميسرة الاستخدام؛ وغرف اجتماعات ميسرة الاستخدام بالكامل أو جزئياً؛ ومنابر ميسرة الاستخدام بالكامل؛ ومكاتب وكراسي غير ثابتة وقابلة للتكييف في غرف الاجتماعات. وتشمل التحسينات لفائدة الأشخاص ضعاف البصر سلالم مجهزة بحواجز للحماية وبعلامات مميزة على الحواف.

باء- تعزيز تبادل الممارسات الجيدة داخل الوكالات وفيما بينها

١٦٨- في حين يحدد هذا الاستعراض عدداً كبيراً من المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة المستخدمة في مجموعة من المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة بشأن تعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، اتضح من المقابلات التي أجريت أن تبادل المعرفة بهذه الممارسات لا يجري بشكل كاف. وواضح من معالجة المكاتب ذات الصلة لمختلف جوانب إمكانية الوصول أن تلك المكاتب غير مدركة عموماً ليس فقط للممارسات الجيدة في المنظمات الأخرى، وإنما أيضاً للعمل الذي يجري تنفيذه في مكاتب ومراكز عمل أخرى داخل نفس المنظمة. ففي جنيف، على سبيل المثال، حيث تتقاسم تسع منظمات مشاركة في وحدة التفتيش المشتركة[٨٧] المقر الرئيسي، جنباً إلى جنب مع مكتبين رئيسيين للأمانة العامة للأمم المتحدة (مكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان)، كان العديد ممن أجريت معهم مقابلات غير مطلعين كثيراً، أو على الإطلاق، على العمل الابتكاري في مجال التسهيلات الخاصة الذي يقوم به زملاؤهم في الاتحاد الدولي للاتصالات، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

١٦٩- وما يثير الدهشة من قلة الوعي هذه هو أن فريق الاستعراض حدد ما يصل إلى ثماني آليات تنسيق مشتركة بين الوكالات وثماني آليات للتنسيق داخل الوكالات تعنى بموضوع التسهيلات الخاصة إما بشكل مباشر أو غير مباشر ضمن موضوع الإعاقة الأوسع. ويرد في الجدول في المرفق الرابع وصف تفصيلي لكل آلية من الآليات الـ ١٦ المشتركة بين الوكالات وداخلها (والقائمة ليست حصرية)، بما فيها أعضاؤها، ودور كل منها وعلاقتها المحددة بمسألة التسهيلات الخاصة.

١٧٠- وتشير البيانات التي تم جمعها من خلال المقابلات والردود على الاستبيان إلى أن ٢٠ منظمة مشتركة في وحدة التفتيش المشتركة[٨٨] تنتمي حالياً إلى واحدة أو أكثر من الآليات الثماني المشتركة بين الوكالات (فرق عاملة، وأفرقة عمل، ومجموعات دعم، وشراكات، وشبكات، واجتماعات سنوية) التي تعنى بإمكانية الوصول من خلال موضوعات أوسع مثل: الإدماج، أو التوظيف، أو حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة؛ والتنوع؛ وإدارة المرافق والوثائق؛ وأماكن العمل المشتركة؛ وواجب الرعاية.

---

(٨٧) منظمة العمل الدولية، ومركز التجارة الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية.

(٨٨) الوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة العمل الدولية، والمنظمة البحرية الدولية، ومنظمة الأغذية والزراعة، والأمانة العامة للأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونسكو، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، وموئل الأمم المتحدة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، واليونيدو، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة/مكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومنظمة السياحة العالمية، وبرنامج الأغذية العالمي، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

١٧١ - وفيما يتعلق بالآليات الثماني المشتركة بين الوكالات (فرق عمل ولجان)، توجد خمس آليات داخل الأمانة العامة للأمم المتحدة نفسها، وآلية واحدة في كل من الاتحاد الدولي للاتصالات، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومنظمة الصحة العالمية. وأربعة من أفرقة العمل أو الفرق العاملة هذه مكرسة لمسألة إمكانية الوصول، في حين تتناول أربع أفرقة أو فرق أخرى هذا الموضوع في أطر أوسع مثل الإعاقة، والإدماج، وأماكن العمل المشتركة. وهذه الآليات المشتركة بين الوكالات خاصة بمراكز عمل محددة (مثل أديس أبابا، وبانكوك، وفيينا) أو تعمل على مستوى المنظمة.

١٧٢ - ومن بين الآليات الست عشرة العاملة داخل الوكالات أو المشتركة بينها، التي تم تحديدها، هناك ٧ آليات[٨٩] فقط لها اختصاصات تبيّن أدوارها ومسؤولياتها، وهناك ٤ آليات[٩٠] فقط لديها جدول أعمال دائم. ويختلف تواتر الاجتماعات أيضاً اختلافاً كبيراً، ويمكن أن يكون شهرياً (فرقة العمل المعنية بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات)، أو كل ثلاثة أشهر (لجنة الخدمات العامة، وفرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول)، أو سنوياً (فريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة). وتشير الردود الواردة إلى أنه يُحتفظ بسجلات الاجتماعات التي تعقدها جميع الآليات باستثناء فرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول. وفي معظم الحالات، تكون السجلات داخلية ولا تعمم إلا على الأعضاء. ويقوم الفريق العامل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وحده، بنشر ملاحظات موجزة على موقعه الشبكي بعد كل اجتماع.

١٧٣ - وخلال المقابلات، وصف مستخدمو هذه الآليات بأنها منصات مفيدة لتبادل الخبرات وتبادل المعلومات وللربط بين أخصائي التسهيلات الخاصة على مستوى العمل لتطوير حلول لمشاكل إمكانية الوصول على نطاق صغير. فعلى سبيل المثال، وصفت المنظمات اجتماع المائدة المستديرة الذي استضافته المنظمة العالمية للملكية الفكرية في عام ٢٠١٧ حول الإعاقة الجسدية بأنه اجتماع مفيد جداً بالرغم من أنه لم يكن اجتماعاً رسمياً. وقد جمع أكثر من ٣٠ منظمة مقرها جنيف لتعزيز الشبكة المحلية للكيانات التي تدير أماكن العمل وتعمل على تعزيز إمكانية الوصول. وناقش المشاركون فيه إطار حقوق الإنسان الخاص بإمكانية الوصول والطرائق العملية لتحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المرافق.

١٧٤ - وتشمل المبادرات الأخرى التي وُصفت بأنها مفيدة بشكل خاص إنشاء فرقة عمل معنية بالتسهيلات الخاصة، داخل الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات، نظمت حلقات عمل شبكية عن توفير الخدمات التيسيرية وخدمات التسهيلات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة خلال الاجتماعات، وستجري دراسة عن حالة الخدمات

(٨٩) لجنة الخدمات العامة، وفريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والشبكة المشتركة بين الوكالات لمديري المرافق، وفرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول، وفرقة العمل المعنية بأماكن العمل المشتركة في مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وشراكة الأمم المتحدة لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

(٩٠) فرقة العمل التابعة للجنة الاقتصادية لأفريقيا والمعنية بالتسهيلات الخاصة؛ والاجتماع السنوي الدولي حول الترتيبات اللغوية والتوثيق والمنشورات؛ وفرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات؛ وفريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

التيسيرية للمؤتمرات مثل الوصول إلى خدمات الترجمة الآنية، والترجمة الفورية بلغة الإشارة. ورحبت المنظمات أيضاً بقيام فريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عام ٢٠١٧ بإنشاء فريق عامل لوضع خطة عمل على نطاق المنظومة بشأن الإعاقة. وفي وقت جمع البيانات، كان هناك مشروع جاهز للوثيقة في خطوطها العريضة، وكانت إتاحة التسهيلات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة أحد مؤشراتها.

١٧٥- وجدير بالإشارة أيضاً، في سياق الأمانة العامة للأمم المتحدة، جهود فرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول، الرامية إلى إقامة شراكات جديدة، مثل رابطة موظفي الأمم المتحدة ذوي الإعاقة، والموظفون الذين لديهم في أسرهم أفراد من ذوي الإعاقة، وداعميهم، ومجموعات أخرى غير رسمية من المتعاونين مع ذوي الإعاقة والعاملين من أجلهم. ورحبت الوكالات أيضاً بقيام المنظمة العالمية للملكية الفكرية في حزيران/يونيه ٢٠١٧ بتنظيم واستضافة اجتماع مائدة مستديرة مشترك بين الوكالات بشأن التسهيلات الخاصة المادية، ضم ١٥ وكالة من وكالات الأمم المتحدة التي توجد مقراتها في جنيف، ومنظمات دولية أخرى، إضافة إلى البلد المضيف.

١٧٦- وبغض النظر عن الجوانب الإيجابية، أعرب المشاركون عن أسفهم للنقص العام في إجراءات المتابعة الملموسة فيما يتعلق بإصدار توجيهات على نطاق المنظومة أو الكيان، مثل المبادئ التوجيهية والمعايير المتعلقة بالتسهيلات الخاصة. وكان هناك استثناء واحد ملحوظ، هو فرقة العمل المعنية بالمباني المشتركة، التابعة لمجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، التي تتضمن مبادئها التوجيهية حول الموضوع قسماً عن التسهيلات الخاصة والسلامة. وهناك مثال جيد آخر هو فرقة العمل المعنية بخدمات الأمانة، وتيسير إمكانية الوصول أمام الأشخاص ذوي الإعاقة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، التي وضعت واعتمدت خطة لإمكانية الوصول تعالج الحواجز التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في الوصول إلى أعمال مجلس حقوق الإنسان.

١٧٧- وفيما يلي بعض الشواغل والتحديات الأخرى التي تتعلق بسير عمل الآليات المشتركة بين الوكالات والتوصيات التي تناولت التدابير العلاجية التي أبرزتها المقابلات:

- شعور لدى بعض المنظمات بالافتقار للقيادة فيما يتعلق بمسألة الإعاقة، يؤدي إلى تفاوت في الالتزام تجاه هذه المسألة في مختلف أجزاء منظومة الأمم المتحدة. ولمعالجة هذا الأمر، اقتُرح إضفاء طابع رسمي على الإطار المؤسسي للتنسيق المشترك بين الوكالات بشأن إمكانية الوصول، والمشاركة في رئاسته على مستوى الأمين العام المساعد، وأن يُعهد به إلى شخص متفرغ ذي خبرة في تخطيط وإدارة وتنسيق قضايا إمكانية الوصول والإعاقة؛
- ميل لدى المنظمات الرائدة في المسائل المتعلقة بالتسهيلات الخاصة إلى الاستفادة بشكل أقل من المشاركة في الآليات المشتركة بين الوكالات، بسبب تبادل المعلومات في اتجاه واحد؛
- ميل لدى فرق العمل التي تقودها وحدات إدارة المرافق إلى أن تكون موجهة بشكل مفرط نحو المرافق المادية؛ ولكي تتناول المحادثات أيضاً الجوانب

الموضوعية لإدراج الإعاقة والتسهيلات الخاصة، هناك حاجة إلى قيادة من المكاتب التي تتعامل كثيراً مع قضايا الإعاقة؛

- كون حجم الأفرقة العاملة وفرق العمل، في كثير من الأحيان، كبيراً بدرجة يمنعها من أداء وظائفها، وتطغى عليه الحماسة وعدم وضوح النواتج؛ ويمكن تحسين ذلك العمل الوظيفي بتعيين مجموعة صغيرة من ثلاثة أو أربعة خبراء لدراسة موضوع معين وتقديم توصيات بشأنه إلى مجموعة أكبر؛
- عدم قيام بعض فرق العمل بأنشطة منذ عدة سنوات، والحاجة إلى إعادة تنشيطها، مثل فرقة العمل المعنية بمسائل الإعاقة والتابعة لمنظمة الصحة العالمية، والفريق العامل المعني بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والتابع لشبكة الموارد البشرية.

١٧٨- ومن المسلم به أن هناك عوامل مختلفة تسهم في تأخر الأعمال، منها ما يلي: تنوع ولايات مؤسسات منظومة الأمم المتحدة وقدراتها في مراكز العمل؛ وتباين التعاريف التي تعطيها مختلف المنظمات إلى إمكانية الوصول؛ ودرجة الفهم الدنيا لتلك الإمكانية، ودرجة طابعها المؤسسي داخل بعض المنظمات؛ ومحدودية قدرات الموظفين وقيود الميزانية.

١٧٩- ومع ذلك، وبالنظر إلى الإمكانات الواضحة المتاحة لآليات التنسيق بين الوكالات وداخلها، ليس فقط لتبادل المعرفة على مستوى العمل بشأن الممارسات الجيدة فيما يتعلق بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، وإنما أيضاً لتطوير مبادئ توجيهية عملية على نطاق المنظومة بشأن تلك الإمكانية، **يهيب المفتش بالرؤساء التنفيذيين لكيانات منظومة الأمم المتحدة أن يكلفوا ممثليهم المعنيين المشاركين في هذه الآليات بما يلي:**

- **وضع اختصاصات واضحة لجميع آليات التنسيق بين الوكالات وداخلها التي تعالج مسألة إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات؛**
- **استعراض الاختصاصات الحالية من حيث أهميتها، استعراضاً دورياً؛**
- **التأكد من أن الأفراد المرشحين للعمل كممثلين للآليات المشتركة بين الوكالات على دراية فنية بالجوانب الموضوعية والتشغيلية لإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات؛**
- **ضمان عقد الاجتماعات بشكل دوري، وإعداد المحاضر الموجزة وتعميمها في الوقت المناسب، وتحديد الكيانات المسؤولة عن جميع الإجراءات العملية.**

جيم- تعزيز وعي الموظفين

١٨٠- يمثل الوعي بضرورة جعل أماكن العمل ميسّرة لذوي الإعاقات شوطاً طويلاً نحو جعل السبل التي تُنفَّذ من خلالها الأعمال، مثل المؤتمرات والاجتماعات، ميسّرة لهم. ويتطلب ذلك توعية الموظفين عموماً بأهمية فهم الاعتبارات المتعلقة بالإعاقة والتسهيلات الخاصة وإدماجها بفعالية في عملهم اليومي.

١٨١- وهناك اعتراف عام لدى معظم المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة بأن الوعي العام بالإعاقة وقضايا إمكانية الوصول منخفض، سواء بين الموظفين عموماً أو بين المكاتب المكلفة بمختلف جوانب خدمة المؤتمرات والاجتماعات. وقد شُدّد على أن الموظفين يميلون إلى تصور إمكانية الوصول بأنها تكاد تقتصر على البيئة المبنية، وأن قلّة منهم تفهم أو تعي الاحتياجات المحددة المرتبطة بمختلف الإعاقات. ويُنظر بالتالي إلى إمكانية الوصول بوصفها سمة إضافية في المواقف والممارسات، وليست جزءاً لا تتجزأ منها.

١٨٢- ولمعالجة هذا القصور، يجب تعميق ذلك الفهم، سواء من حيث الأبعاد المتعلقة بحقوق الإنسان في الإعاقة وإمكانية الوصول، على النحو الوارد في الاتفاقية، أو من حيث الحواجز العملية التي يمكن أن تخلقها المرافق المادية والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة الذين يحضرون المؤتمرات والاجتماعات. وينبغي على وجه الخصوص تحسين نشر وفهم المفاهيم الأساسية مثل التصميم العام، والترتيبات التيسيرية المعقولة، والطرائق التي يتم بها تطبيق هذه المبادئ في الممارسة العملية. وتشمل التدابير التي يمكن اتخاذها لتوليد هذا الوعي والفهم الحرصَ على إدراج قضايا إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في استقصاءات الموظفين وتدريبَهم الإلزامي على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول.

١- ضمان شمول استقصاءات الموظفين أسئلة عن إمكانية الوصول

١٨٣- يمكن لتضمين استقصاءات الموظفين أسئلة تتعلق بإمكانية الوصول أن يسمح للمنظمات، من خلال نتائج الاستقصاء، بتحديدٍ أفضل للعوائق السلوكية الرئيسية والتحديات أمام إمكانية الوصول، فيما يتعلق بالمرافق والخدمات الحالية للمؤتمرات والاجتماعات، وبجمع مقترحات التحسين، وتحديد أولويات استجاباتها في اتخاذ الإجراءات العلاجية. وتبين المقابلات والردود على استبيان وحدة التفتيش المشتركة أن خمس منظمات مشاركة فقط (منظمة العمل الدولية، ومركز التجارة الدولية، والأمانة العامة للأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونيسيف)، بما في ذلك أربع إدارات ومكاتب ولجان في الأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومكتب خدمات الدعم المركزية) تضمّن استقصاءات موظفيها أسئلة تتعلق بإمكانية الوصول. وفي حين أن هذه المنظمات قليلة العدد، إلا أنها تتبع العديد من الممارسات الجديرة بالملاحظة والتي تستحق أن تنظر جميع المنظمات في النسج على منوالها في مبادرات استقصاء موظفيها.

١٨٤- وفي الأمانة العامة للأمم المتحدة، أجرى مكتب خدمات الدعم المركزية دراسة استقصائية (من تموز/يوليه ٢٠١٧ إلى كانون الثاني/يناير ٢٠١٨) للأشخاص ذوي الإعاقة في المقر (نيويورك) ليسترشد بها في وضع مقترحات لتحسين وتعزيز التسهيلات الخاصة في المرافق والخدمات. وكانت إحدى النتائج الرئيسية لتلك الدراسة صعوبة استخدام الأبواب، والتوصية بإزالتها إلى أقصى حد ممكن. وفي ضوء نتائج الدراسة، سيتعاقد مكتب خدمات الدعم المركزية مع منظمة معنية بالإعاقة لإجراء تقييم مهني للتسهيلات الخاصة في مقر الأمم المتحدة. وفي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، أُجري في إطار تقييم للتسهيلات الخاصة، استقصاء داخلي شامل لأماكن العمل تلقى ٤٠٠ رد (معدل استجابة قدره ٢٥ في المائة) من الموظفين ومستأجري أماكن العمل في بانكوك. وأظهرت نتائج الاستقصاء أن هناك

حاجة لإدخال تحسينات على التسهيلات الخاصة فيما يتعلق بتحديد الطريق، والأنظمة الشبكية، والمساحات الخارجية (مثل المداخل المنحدرة)، والمشاركة في الفعاليات، ومركز التسهيلات الخاصة، ومعرفة إجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ.

١٨٥- وفي الردود على استقصاء أجرته مكاتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتسهيلات الخاصة والترتيبات التيسيرية المعقولة، أشار ٦٠ في المائة من المكاتب إلى أنها ميسّرة للأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، وفيما يتعلق بالتسهيلات الخاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أشار ٧٠ في المائة من المكاتب المستجيبة إلى أنها لا تعرف مستوى التسهيلات الخاصة في مواقعها الشبكية، أو أنه يتعذر الوصول إلى تلك المواقع[٩١]. وأُبلغت تلك النتائج إلى الإدارة العليا والمكاتب الفردية واستُرشد بها في وضع النهج الذي اتبعه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في أخذ الأشخاص ذوي الإعاقة في الاعتبار. وأدرج البرنامج الإنمائي أسئلة تتعلق بالإعاقة في استقصائه العالمي للموظفين لعام ٢٠١٦، وأظهرت النتائج أن ١٢٠ من المشاركين الذين اعتبروا أنفسهم يعانون من إعاقة كانت لهم في مكان العمل تجربة سلبية بدرجة أكبر مقارنة بمن ليست لديهم إعاقة. وفي منظمة العمل الدولية، أُجري استقصاء للموظفين في أوائل عام ٢٠١٤ بشأن إدراج الإعاقة، وأظهرت نتائجه أن أكثر من ٤٠ في المائة من المجيبين لا يعتبرون الوصول إلى قاعات الاجتماعات في مراكز عملهم ميسّراً مادياً. وخلص تحليل الاستقصاء إلى أن عدداً كبيراً من المجيبين، لا سيما أولئك الموجودون في المكاتب الميدانية، يعتبرون التسهيلات الخاصة المادية والمعلوماتية غير كافية.

١٨٦- وعلى مستوى المنظومة، أجرى اتحاد موظفي الأمم المتحدة في شهري نيسان/أبريل وأيار/مايو ٢٠١٨ استقصاء عالمياً للموظفين بشأن الوعي بالإعاقة في نظام الأمم المتحدة الموحد. ووُجه استبيان الاستقصاء إلى ٠٠٠ ٨٠ موظف وبلغ عدد المستجيبين ٢٢٨ ٣ مشاركاً، مما يشير إلى المستوى المنخفض للاهتمام بقضايا الإعاقة والتفاعل معها. وخلص تحليل الردود إلى عدد من النتائج المثيرة للقلق والتي تتطلب الاهتمام. فمعظم المجيبين على الاستبيان (٦٠ في المائة) لم يكونوا على علم بنشرة الأمين العام عن الإعاقة.

١٨٧- ومن بين الأفراد البالغ عددهم ٢٤٨ الذين عرّفوا أنفسهم بأنهم من ذوي الإعاقة، تلقت أقلية فقط (٤٦ في المائة) ترتيبات تيسيرية معقولة في مكان العمل، وقد واجه واحد من كل أربعة منهم تمييزاً بسبب إعاقته. وأشار المجيبون الذين يعانون من إعاقات غير مرئية (مثل الإعاقات المعرفية) إلى أن ردود فعل زملائهم تتراوح بين موقف الاستعلاء والتجاهل التام. ويريد معظم المجيبين ذوي الإعاقة رؤية تغّير في موقف زملائهم والإدارة. وأُبلغت لجنة الخدمة المدنية الدولية وإدارة المرافق بنتائج الاستقصاء، وسيطلب اتحاد الموظفين من إدارات الموارد البشرية إعادة النظر في تعريف الإعاقة.

(٩١) يتبع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي المبادئ التوجيهية المتعلقة بتيسير الوصول إلى المواقع الشبكية للأمم المتحدة، وشبكته العالمية متوافقة مع الإصدار الثاني للمبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الشبكة، بما في ذلك التصفح باستخدام برمجيات قراءة الشاشة. ويقدم البرنامج الإنمائي تدريباً على إدارة الصفحات الشبكية على مستوى المكاتب القطرية، بما في ذلك التصميم الرقمي، للتأكيد على ضرورة اعتماد مبادئ التصميم العالمية كجزء من إنتاج المحتوى لجعل المنتج النهائي ميسّراً. ويعمل البرنامج الإنمائي حالياً على ضمان إمكانية الوصول الكامل إلى نظامه الإلكتروني للتوظيف، وإلى موقعه الشبكي لعرض الوظائف.

١٨٨- ومن الممارسات الجيدة، نشرة المدير التنفيذي لمركز التجارة الدولية بشأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وإتاحة التسهيلات الخاصة لهم[٩٢]، التي تنص صراحة على أن الأسئلة ذات الصلة بتنفيذ تلك السياسة ستضاف إلى استقصاءات اهتمامات الموظفين. وأشارت هيئة الأمم المتحدة للمرأة إلى أنها ستجري استقصاء لتحديد العقبات التي تحول دون مشاركة الموظفين ذوي الإعاقة مشاركة فعالة في مكان العمل، سيتضمن قسماً يتناول تحديداً التسهيلات الخاصة، وذلك في إطار عملية مستمرة لوضع سياسة تنظيمية بشأن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في القوة العاملة.

١٨٩- وتشير النتائج المذكورة أعلاه، بوضوح، إلى ما يمكن أن تمثله الاستقصاءات التي تتناول اعتبارات الإعاقة وإمكانية الوصول من أهمية في تحديد أوجه القصور في تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقات إلى المرافق والخدمات في المؤتمرات والاجتماعات، من بين جوانب أخرى. وهي تسمح أيضاً بتقييم الحواجز السلوكية التي تعيق إنشاء مكان عمل شامل للجميع، وهو ما يمثل بدوره مؤشراً على قدرة الموظفين على تقديم الخدمات بفعالية إلى الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركين في المؤتمرات والاجتماعات.

١٩٠- وبالتالي، **يحث المفتش بقوة الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة على تضمين استقصاءات الموظفين العالمية ذات الصلة أسئلة عن التسهيلات الخاصة في مرافق وخدمات المؤتمرات والاجتماعات، وعن المواقف تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي أن تؤخذ النتائج ذات الصلة المستخلصة من الاستقصاءات في الحسبان عند وضع أو مراجعة سياسات المنظمة وإجراءاتها وممارساتها وأنشطتها المتعلقة بإمكانية الوصول.**

٢- ضمان تدريب الموظفين على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول

١٩١- يمثل تدريب الموظفين الإلزامي على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول ضرورة أساسية لتوعيتهم بالاحتياجات المختلفة للأشخاص ذوي الإعاقات الذين يحضرون المؤتمرات والاجتماعات. ومن الأمثلة على ذلك إضفاء الطابع المؤسسي على التدريب الإلزامي على الاعتبارات الجنسانية، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والسلامة والأمن، وقد ساعد ذلك التدريب، على الأرجح، في زيادة وعي الموظفين بأهمية هذه المواضيع. وأسفر عدم تعميم إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول تعميماً فعالاً في عمل معظم مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عن عدم وجود منظمة واحدة تخصص وحدة تدريبية للتركيز حصراً على إدراج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول، أو تُلزم جميع موظفيها بتلقي ذلك التدريب.

١٩٢- ويتبين من الردود على الاستبيان ومن الإجابات التي قُدمت في المقابلات أن ١٤ منظمة مشاركة في وحدة التفتيش المشتركة[٩٣] و٥ لجان وإدارات ومكاتب للأمانة العامة للأمم

(٩٢) ITC/EDB/2017/01.

(٩٣) منظمة الطيران المدني الدولي، ومنظمة العمل الدولية، ومركز التجارة الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، والأمانة العامة للأمم المتحدة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، واليونيسيف، وموئل الأمم المتحدة، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومنظمة السياحة العالمية، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

المتحدة[٩٤] نظمت تدريباً لموظفيها على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول. ويتضمن المرفق الخامس قائمة غير حصرية بوحدات التدريب التي تقدمها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، مع الإشارة (كلما أمكن ذلك) إلى موضوع التدريب، وتواتره، وطريقة الحصول عليه، والكيان الذي ينظمه. وجدير بالإشارة أن المفتش لا يستبعد احتمال وجود وحدات تدريب أخرى تتناول أيضاً إمكانية الوصول (بشكل مباشر أو غير مباشر) لم تسترع منظماتها انتباه فريق الاستعراض إليها.

١٩٣- وتُقدَّم وحدات التدريب على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول مباشرة أو عبر الإنترنت. والمشاركة فيها طوعية للموظفين بشكل عام وإلزامية لوحدات أو إدارات محددة في عدد من الحالات. وفي العديد من الحالات، لا تمثل قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول سوى بعض العناصر في وحدات تدريب مقدمة في إطار مواضيع أوسع مثل حقوق الإنسان أو التنوع. وفي مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين[٩٥]، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة[٩٦]، يركز التدريب على عملهما البرنامجي بشأن الإعاقة، بدلاً من التركيز على توعية الموظفين أو كيفية تيسير الوصول إلى المرافق والخدمات.

١٩٤- وتشمل الممارسات الجيدة المتعلقة بالتدريب في مجال توعية الموظفين باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي:

- تقدم منظمة العمل الدولية وحدة تدريبية عبر الإنترنت لمدة ساعة واحدة عن الأشخاص ذوي الإعاقة، مع تقديم المشورة بشأن كيفية إشراك هؤلاء الأشخاص في عمل المنظمة في إطار مشاريعها واجتماعاتها وموظفيها. ويوفر منسق منظمة العمل الدولية للصحة والسلامة المهنية تدريباً توعوياً للحراس، والموظفين الذين يقدمون الخدمات في مؤتمر العمل الدولي؛
- تقوم اللجنة الاقتصادية لأفريقيا بوضع وحدتين تدريبيتين في مجال التوعية بشأن إمكانية الوصول، إحداهما للموظفين عموماً والأخرى للمكاتب التي تتعامل مباشرة مع قضايا إمكانية الوصول (مثل إدارة المرافق، وخدمات السلامة والأمن، وإدارة المؤتمرات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)؛
- تقوم الدائرة الطبية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ بوضع دورة دراسية حول الإعاقة للمديرين تستند إلى أفضل الممارسات، وإلى إعلان بيجين بشأن التنمية المراعية لاعتبارات الإعاقة، واستراتيجية إنشيون. وقد تصبح هذه الدورة التدريبية إلزامية بالنسبة لمراكز التنسيق المعنية بالإعاقة، ويمكن النسج على منوالها في مراكز العمل الأخرى.

---

(٩٤) إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وشعبة إدارة المؤتمرات، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب إدارة الموارد البشرية.

(٩٥) وضعت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تدريباً شبكياً على العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات النزوح القسري.

(٩٦) تعاونت هيئة الأمم المتحدة للمرأة مع التحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة في تنظيم حلقة عمل مشتركة بشأن إدماج وتمكين النساء والفتيات ذوات الإعاقة (٣٠ تموز/يوليه ٢٠١٨)، تناولت مسائل التسهيلات الخاصة والترتيبات التيسيرية المعقولة، والتمويل بغرض الإدماج.

١٩٥- ومن الممارسات الجيدة في مجال التدريب على كيفية توفير التسهيلات الخاصة في المرافق والخدمات، ما يلي:

- يجري الاتحاد الدولي للاتصالات تدريباً لمنتجي المحتوى والوثائق ومنظمي الاجتماعات على ضمان تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير خدمات التسهيلات الخاصة؛
- تقدم المنظمة العالمية للملكية الفكرية التدريب على إعداد الوثائق الميسّرة لموظفي التحرير والتصميم.

١٩٦- وفيما يلي أمثلة عن الممارسات الجيدة التي تتضمن كلاً من التوعية وتوفير المرافق والخدمات الميسرة:

- نظمت إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، لموظفيها والإدارات الأخرى، حلقة عمل عن التوعية بالإعاقة شملت التصميم العام والترتيبات التيسيرية المعقولة، وآداب السلوك؛
- تقوم شعبة التنمية الاجتماعية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ حالياً بوضع تدريب للموظفين والإدارة على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول؛
- درّبت منظمة العمل الدولية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ١٠٠ من موظفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بمن فيهم جميع موظفي الموارد البشرية، في مجال الترتيبات التيسيرية المعقولة؛
- يقدم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي دورة دراسية عبر الإنترنت عن إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة والعمل معهم. وتتضمن الدورة عناصر تيسير الوصول والتصميم الشامل، ويوصى بها لجميع المديرين، وهي متاحة لجميع الموظفين، ومن المتوقع أيضاً عقد ندوات عبر الإنترنت للمديرين والموظفين حول تيسير الوصول. ويقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أيضاً بوضع مذكرات توجيهية تغطي آداب التعامل مع ذوي الإعاقة واستراتيجيات التواصل والتفاعل معهم، ووضع المواصفات للوظائف الشاملة للإعاقة، وعمليات التوظيف والاختيار، ونصائح للمديرين، ومواد ومواقع شبكية ميسرة لذوي الإعاقة؛
- تخطط شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اليونيسيف لعقد دورة تدريبية لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بما في ذلك برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وإدارة التواصل العالمي التابعة للأمم المتحدة) لشرح قضية إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات وكيفية تقديم المساعدة إليهم.

١٩٧- ومن الممارسات الجيدة فيما يتعلق بالتدريب على المعرفة الفنية في مجال الإعاقة، ما يلي:

- طورت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة للأمم المتحدة مجموعة أدوات (بالإنكليزية والفرنسية) تتعلق بالاتفاقية وتتضمن ١٤ وحدة

تدريبية، خصصت إحداها لقضايا إمكانية الوصول، وهي موجهة إلى جهات التنسيق الحكومية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة. وطورت أيضاً رسالة إخبارية ميسّرة بالكامل تحمل عنوان "Enable" وتركز على القضايا المتعلقة بالإعاقة، ويبلغ عدد المشتركين فيها ١٤ ٢٥٠ مشتركاً؛

- أطلقت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وحدة تدريبية اختيارية في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ عبر الإنترنت تتعلق بالاتفاقية، وهي تنظر حالياً في جعلها إلزامية لجميع موظفيها؛
- أصدر معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧ دورة للتعلم الإلكتروني بعنوان "نهج قائم على حقوق الإنسان إزاء الإعاقة" موجهة إلى المندوبين الجدد.

١٩٨- وفي ضوء المبادرات المذكورة أعلاه، يرى المفتش أن هناك مبادرات كافية بشأن التدريب المتعلق بالإعاقة والتسهيلات الخاصة يمكن لكيانات منظومة الأمم المتحدة تبادلها والتعلم منها من أجل تطوير تدريب قوي في هذا المجال. وفي الواقع، بدا خلال المقابلات أن معظم المنظمات تجهل إلى حد بعيد ما تقدمه الكيانات الأخرى من تدريب. وهذه فرصة ضائعة يمكن تداركها من خلال بذل الجهود لتنسيق وتبادل المواد والمعلومات التدريبية عبر منصات مناسبة مشتركة بين الوكالات.

١٩٩- ويمكن لمبادرات التدريب على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول التي تقدَّم مرة واحدة فقط[٩٧] أو على مدى فترة قصيرة من الزمن[٩٨] أن تشكل فرصاً ضائعة للتوعية؛ ففي مثل هذه الحالات، يجب وضع ضمانات كافية لإدارة المعرفة تسمح بتقديم ذلك التدريب من جديد في المستقبل، دون الحاجة إلى إعادة تطوير محتواه من البداية. ويمكن للمؤسسات أيضاً أن تستكشف الفرص لتطوير محتوى التدريب وتعزيزه من خلال التعاون مع الكيانات المتخصصة في تصميم التدريب وتقديمه، مثل معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث، وكلية موظفي منظومة الأمم المتحدة في تورينو بإيطاليا.

٢٠٠- ومن النقاط التي حصل عليها شبه اجماع المنظمات التي أجريت معها مقابلات، أن تلك المنظمات ستستفيد بدون شك من التدريب على قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول. وقد اتفق معظمها أيضاً على أن هذا التدريب يجب أن يكون إلزامياً لجميع الموظفين، مع تقديم تدريب عام لتوعية الموظفين عموماً، وتدريب أطول وأدق إلى من يتعامل منهم بانتظام مع قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول.

---

(٩٧) تشمل وحدات التدريب لمرة واحدة ما يلي: حلقة عمل للاتحاد الدولي للاتصالات لمدة يوم واحد حول كيفية مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة والتفاعل معهم؛ وتدريب يقدمه خبراء الإعاقة في مقر الأمم المتحدة إلى موظفي إدارة الأمن والمؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي في مجال التسهيلات الخاصة (٢٠١٧)؛ ودورة تدريبية حول فهم الإعاقة يقدمها مركز التعلم التابع للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (٢٠١٧).

(٩٨) أكمل ١٨٣ من موظفي اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وحدة تعليمية تفاعلية بشأن التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة (توقف تقديمها منذ عام (٢٠١٤).

٢٠١- وفي ضوء هذه النتائج وتمشياً مع هذه الآراء، **يحث المفتش بقوة الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أن يضعوا، من خلال المنابر ذات الصلة المشتركة بين الوكالات، وحدة تدريبية عامة عبر الإنترنت للتوعية بقضايا الإعاقة وإمكانية الوصول تستند إلى مبادئ الاتفاقية ويمكن أن تستخدمها جميع المنظمات، وينبغي أن تكون إلزامية لجميع الموظفين**. ويقترح المفتش كذلك التوصية التالية التي يمكنها، إذا ما تم تنفيذها، أن تعزز انتشار الممارسات الجيدة بتوعية الموظفين الذين يقدمون الخدمات إلى المؤتمرات والاجتماعات باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

التوصية ٩

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يضعوا وينفذوا، بحلول كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١، من خلال الآليات المشتركة بين الوكالات ذات الصلة، وحدة تدريب متخصص مشتركة على نطاق المنظومة لتقديم تدريب إلزامي على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول إلى الموظفين القائمين بصورة مباشرة أو غير مباشرة بخدمة المؤتمرات والاجتماعات، بمن فيهم على سبيل المثال لا الحصر، موظفو إدارة المؤتمرات، وإدارة المرافق والخدمات، وإدارة الموارد البشرية، والمشتريات، والخدمات القانونية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات الطبية، وشؤون الإعلام، وخدمات السلامة والأمن.

دال- تعزيز المساءلة

١- تحسين جمع البيانات ووضع مؤشرات الأداء الرئيسية

٢٠٢- لكي تقوم منظمة ما بتقييم أدائها الخاص من حيث توفير التسهيلات والخدمات الميسرة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، يجب أن تكون لديها بيانات ذات صلة تسمح بتقييم ما تم طلبه وتوفيره والموارد المستخدمة في ذلك الغرض. وفي حالة عدم وجود تلك البيانات، لن يكون من الممكن تقييم الاتجاهات من حيث الطلب المستقبلي المتوقع أو تخصيص الموارد اللازمة لتلبية الطلب. وسيؤدي ذلك إلى استمرار معظم المؤسسات في التصرف على أساس رد الفعل، حيث تجمّع الموارد بطريقة مرتجلة وفي آخر لحظة من مختلف بنود الميزانية لتلبية طلبات المشاركين.

٢٠٣- وأقرت معظم المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة بأنها لا تجمع البيانات بشكل منهجي عن التسهيلات الخاصة، ولا ترصدها، وبأنه ليست لديها مؤشرات أداء لقياسها. ولا توجد لدى أي منها منهجية راسخة لتقدير التكاليف الإضافية. ولدى أربع منظمات (منظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، واليونيسيف) واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، مؤشرات وغايات أداء تتعلق بعملها البرنامجي بشأن الإعاقة والتسهيلات الخاصة، ولكن ليس بالتسهيلات الخاصة الداخلية لديها.

٢٠٤- واتضحت أوجه القصور هذه بسهولة عندما عجزت هذه المنظمات عن تقديم البيانات المتعلقة بالتسهيلات الخاصة المطلوبة في استبيان وحدة التفتيش المشتركة (والتحقق منها من

خلال مقابلات المتابعة) في المجالات التالية: (أ) القدرات الداخلية، ومؤشرات الأداء في التعامل مع الإعاقة وإمكانية الوصول؛ (ب) المرافق المادية في الموقع وخارج الموقع والأدوات التكنولوجية المستخدمة في التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات؛ (ج) التكاليف التقديرية لتحسين التسهيلات الخاصة.

٢٠٥- فعلى سبيل المثال، وعند الإجابة على سؤال حول عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين قُدمت لهم تسهيلات في المؤتمرات والاجتماعات الكبرى بين عامي ٢٠١٢ و٢٠١٧، كان الاتحاد البريدي العالمي هو المنظمة الوحيدة التي قدمت أرقاماً عن الاجتماعات خارج الموقع. وبالنسبة للاجتماعات في الموقع، كان مركز التجارة الدولية هو الوحيد الذي كانت له أرقام، في حين قدمت منظمة العمل الدولية، والاتحاد البريدي العالمي، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان أرقاماً تقديرية. وعند الإجابة على سؤال حول عدد الأشخاص الذين لم تقدم لهم تسهيلات خاصة وأدوات في الاجتماعات في الموقع وخارج الموقع، بسبب غياب تلك التسهيلات والأدوات أو عدم كفايتها، لم يكن بإمكان أي من المنظمات تقديم أي بيانات. وعند الإجابة على السؤال بشأن التكلفة الإضافية التقديرية التي تتحملها المنظمات في تيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المرافق والخدمات (انظر الفصل الخامس، الفرع ألف)، لم تكن لدى المنظمات تقديرات شاملة تغطي جميع الاجتماعات والمؤتمرات. ويناقش الفصل الخامس، تحت باء‘١‘، كيفية جمع تلك المعلومات بطريقة حساسة وفي كنف السرية مع احترام خصوصية المشاركين.

٢٠٦- وبالرغم من هذه القيود، توجد بعض الممارسات الجيدة في رصد جوانب محددة للتسهيلات الخاصة وجمع بياناتها. فعلى سبيل المثال، يتتبّع الاتحاد الدولي للاتصالات، وشعبة إدارة المؤتمرات بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، عدد الاجتماعات التي تقدم العناوين السفلية والترجمة الفورية بلغة الإشارة عن بُعد. ويتضمن برنامج وميزانية المنظمة العالمية للملكية الفكرية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ تحسين التسهيلات الخاصة المادية إلى مباني المنظمة كمؤشر للأداء، وأهدافاً تتمثل في بناء قضبان حماية جانبية (عند الاقتضاء)، وإقامة أجهزة لقراءة الشارات على ارتفاع مناسب للأشخاص ذوي الإعاقة. ووضعت فرقة العمل المعنية بالتنوع في مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان مؤشرات لاستراتيجيتها في مجال الترتيبات التيسيرية المعقولة.

٢٠٧- ومن أفضل الممارسات، يتضمن إطار نتائج الخطة الاستراتيجية لليونيسيف للفترة ٢٠١٨-٢٠٢١ مؤشرين يتعلقان بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وبإدماجهم، هما: النسبة المئوية للمكاتب التي تفي بمعايير الحد الأدنى من التسهيلات الخاصة، مع خط أساس قدره ٢٥ في المائة، وغاية قدرها ٥٠ في المائة بحلول عام ٢٠٢١؛ والنسبة المئوية للموظفين الذي لهم إمكانية وصول كامل إلى جميع نظم المعلومات الأساسية ذات الصلة في اليونيسيف، مع إمكانية الوصول إلى تلك الأنظمة بواسطة الهواتف المحمولة، وخط أساس قدره ٨٣ في المائة وغاية قدرها ١٠٠ في المائة بحلول عام ٢٠٢١[٩٩].

٢٠٨- وفيما يتعلق بالمبادرات المقبلة، أشارت هيئة الأمم المتحدة للمرأة إلى أنها قد تضع خطة عمل ذات مؤشرات وأهداف لقياس إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، في استراتيجيتها

(٩٩) انظر E/ICEF/2017/18.

المعنونة "تمكين النساء والفتيات ذوات الإعاقة". وفي الأمانة العامة للأمم المتحدة، أشارت شعبة إدارة المؤتمرات، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، إلى أنهما لاحظتا أنهما قد تقومان بتتبع مشاهدة البث الشبكي الذي يستخدم العناوين السفلية، والترجمة الفورية بلغة الإشارة، ومراقبة استخدام الخدمات التي يقدمها مركز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، وتتبع البيانات المتعلقة بالخدمات التيسيرية المطلوبة مسبقاً.

٢٠٩- وكطريقة للمضي قدماً في ذلك، رأى عدد من المنظمات أنه قد يكون من المفيد وضع قاعدة بيانات عن الإعاقة لجمع وتبادل المعلومات حول تطوير واستخدام أدوات التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة. ويرحب المفتش بهذا الاقتراح ويدعو جميع المنظمات إلى المضي قدماً بالمناقشات في هذا المجال من خلال الآليات ذات الصلة المشتركة بين الوكالات، المعنية بالإعاقة وإمكانية الوصول.

٢١٠- ولمعالجة أوجه القصور في رصد وجمع البيانات بشأن التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات، **يحث المفتش بقوة جميع الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة على تكليف المكاتب ذات الصلة بوضع مؤشرات أداء رئيسية بشأن التسهيلات الخاصة في المؤتمرات والاجتماعات، وتحديد الطرائق المناسبة لجمع البيانات من أجل قياس تلك المؤشرات.**

٢- ضمان إبلاغ الهيئات التشريعية دورياً بالمستجدات في مجال إمكانية الوصول

٢١١- تعزيزاً لمساءلة المنظمات فيما يتعلق بتقييم ما حققته في تلبية الاحتياجات في مجال إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، وتنفيذ التدابير التي التزمت باتخاذها أو اتخذتها عملياً، والتدابير التي تعتزم اتخاذها لمعالجة أوجه القصور الحالية، يتعين على الهيئات التشريعية أن تقوم بدور استباقي من خلال تكليف الرئيس التنفيذي بإبلاغها دورياً بالمستجدات في مجال إمكانية الوصول في منظمته. ووجد المفتش حالة واحدة فقط من هذا التكليف، حيث طلبت الجمعية العامة من الأمين العام أن يقدم تقارير عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، واللوائح التنظيمية المتعلقة بالترتيبات التيسيرية المعقولة، وحالة المرافق والخدمات في سياق ضمان إمكانية الوصول الكامل، وكذلك توصيات بشأن النهج المنسقة لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها الأمم المتحدة[١٠٠].

٢١٢- واستجابة لذلك الطلب، قدم الأمين العام في آب/أغسطس ٢٠١٦ تقريراً معنوناً "نحو توفير سبل الإدماج وتسهيلات الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة على الوجه الأكمل في الأمم المتحدة"[١٠١]. ويمثل التقرير الحالة الأولى لإجراء تقييم شامل ومخصص لإمكانية الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة. ومما له أهمية خاصة في هذا التقرير، تغطيته للتدابير الملموسة التي اتخذها مقر الأمم المتحدة لتحسين إمكانية الوصول إلى المرافق المادية في أماكن العمل، وإلى خدمات المؤتمرات والمرافق، والمعلومات والوثائق. ويقدم التقرير أيضاً لمحة محدودة عن المبادرات التي اتُخذت على مستوى اللجان الإقليمية، والصناديق، والبرامج، والوكالات المتخصصة.

---

(١٠٠) انظر قراري الجمعية العامة ١٧٠/٧٠ و١٦٢/٧٢.

(١٠١) A/71/344 وCorr.1.

٢١٣- ويجمل تقرير الأمين العام بعض التوصيات الحيوية والإجراءات المقترحة، التي يرحب بها المفتش ويدعو جميع المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة إلى النظر فيها وإلى تنفيذها، من أجل تيسير الوصول إلى أماكن عملهم وخدماتهم، وهي:

- التواصل مع خبراء تيسير الوصول ليكونوا بمثابة موارد لتناول هذا الموضوع في المستقبل؛
- توعية الموظفين بمسائل الإعاقة لخلق ثقافة شاملة للجميع في أماكن العمل؛
- وضع جرد للممارسات والسياسات المتعلقة بإمكانية الوصول المتبعة في مختلف مراكز العمل، ولطرق تنسيقها، من أجل مواءمة إجراءات التخطيط والتشغيل فيما يتعلق بتيسير الوصول إلى خدمات المؤتمرات، ووضع مقاييس ومؤشرات أداء لقياس استخدامها وتأثيرها؛
- إعداد دليل تكلفة قياسي للخدمات الميسرة الوصول والمتاحة عند السداد في مراكز العمل؛
- إجراء اختبار عملي للمشاركة عن بُعد على أساس الممارسات الجيدة للكيانات الأخرى؛
- مواءمة ظروف العمل والتعاقد مع مترجمي لغة الإشارة في جميع مراكز العمل، والقيام بأنشطة اتصالية لزيادة توافر مترجمي لغة الإشارة الدوليين؛
- إقامة اتصال مع المختبرين والمطورين الخارجيين ذوي الخبرة في متطلبات إمكانية الوصول لتعزيز توافق الأشكال الإلكترونية مع متطلبات إمكانية الوصول؛
- وضع ترتيبات طويلة الأجل مع شركات العرض النصي التي يمكن الاستعانة بها في مختلف مراكز العمل، ووضع معايير موحدة للغات ولمراقبة الجودة؛
- القيام بحملة توعية بين الدول الأعضاء وسائر المساهمين المحتملين بشأن دور مراكز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وفرص دعم المشاريع الرامية إلى توفير تلك التسهيلات في جميع مراكز العمل؛
- إقامة شراكة مع مكاتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبحث وتنفيذ حلول في مجالات التوثيق الميسَّر لذوي الاحتياجات، والتعرُّف الصوتي، والمشاركة عن بُعد، من أجل تحسين جودة الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة وخفض تكاليفها؛
- تحقيق مزيد من التوافق مع نظام DAISY باستخدام معيار epub، القائم على نظام الترميز الموسع (XML)؛
- السعي بنشاط إلى اعتماد المعايير وتنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بالنفاذ إلى محتوى الشبكة، الصادرة عن مبادرة تيسير الوصول إلى شبكة الإنترنت، التي اتخذها ائتلاف شبكة الإنترنت؛
- استعراض جميع المواقع الشبكية للمنظمات لضمان سهولة الوصول إليها.

٢١٤- ويرحب المفتش بتكليف الجمعية العامة الأمينَ العام بإعداد هذا التقرير كأداة مهمة للمساءلة والتقييم، لتقييم الحالة السائدة في المنظمة فيما يتعلق بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، وهو يرى أنه ينبغي لجميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تقدم تقارير دورية -كل خمس سنوات، على الأقل - إلى هيئاتها التشريعية عن التدابير التي تتخذها لتحسين إمكانية الوصول فيها. ومن المتوقع أن يؤدي تنفيذ التوصية التالية إلى تعزيز الشفافية والمساءلة فيما يتعلق بالمبادرات التي تتخذها المنظمات سعياً إلى تحسين التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة في مرافقها وخدماتها.

التوصية ١٠

ينبغي للهيئات التشريعية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تدرج في جداول أعمالها استعراضاً للتقارير الدورية المقدمة إليها بشأن حالة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق وخدمات المؤتمرات والاجتماعات، بما في ذلك حالة التقدم المحرز في الإجراءات الرامية إلى معالجة أوجه القصور في تلك الإمكانية.

٢١٥- وفيما يتعلق بالأمانة العامة للأمم المتحدة، يحث المفتش لجنة المؤتمرات على إدماج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول بصورة أكثر شمولاً في عملها، ويدعو الأمين العام إلى تقديم تقرير إلى لجنة المؤتمرات عن التدابير المتخذة والتقدم المحرز، في سياق التقارير السنوية عن خطة المؤتمرات، وبالتالي إلى إضفاء الطابع المؤسسي على دمج قضايا الإعاقة وإمكانية الوصول وجعل ذلك سمة مستمرة من سمات إشراف النظام التشريعي على إدارة المؤتمرات.

٣- ضمان قيام هيئات الرقابة بدور في رصد إمكانية الوصول وتقييمها

٢١٦- تتمثل إحدى أدوات المساءلة المهمة في الدور الذي يمكن أن تقوم به مكاتب الرقابة في مساعدة المنظمات على تقييم مدى امتثالها للإجراءات والولايات المتفق عليها لتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في المؤتمرات والاجتماعات، وفعالية الدعم الذي تقدمه تلك المهام لمبادرات إتاحة تلك الإمكانية. وعلى الرغم من قيام هيئات الرقابة في المنظمات المشاركة في وحدة التفتيش المشتركة بإصدار تقارير تدقيق مخصصة لإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات، فقد عولج هذا الموضوع في تقارير أوسع نطاقاً.

٢١٧- ومن الجدير بالذكر أن مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة أبرز عدم وجود إطار يضمن رصد الامتثال لسياسة الأمانة العامة للأمم المتحدة في مجال إمكانية الوصول (ST/SGB/2014/3) وشدد على الحاجة إلى رصد تنفيذ السياسات وتعيين جهات تنسيق لرصد الامتثال لتلك السياسة بشكل أفضل[١٠٢]. وأكد المجلس، في تقريره عن مراجعة حسابات مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، على ضرورة امتثال جميع كيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة للسياسة المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، وأوصى، بالنسبة للمكاتب الميدانية، بتعيين جهات تنسيق معنية بالإعاقة والتسهيلات الخاصة بهم، وبتطوير

(١٠٢) A/70/5 (Vol. I) وCorr.1؛ A/72/5 (Vol. I) وCorr.1، الفقرات ١٤١-١٥٤.

معاييرها[١٠٣]. وأوصى أيضاً بأن يضع صندوق الأمم المتحدة للسكان سياسة في مجال إمكانية الوصول، يُتوقع صدورها في عام ٢٠١٩[١٠٤].

٢١٨- وفي حين لا توجد تقييمات معروفة لإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات، أصدر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تقييماً للتنمية الشاملة لمسائل الإعاقة، لعام ٢٠١٦. وفي حين ركز ذلك التقييم أساساً على العمل البرنامجي الذي تقوم به تلك المنظمة بشأن الإعاقة، فإنه قيّم أيضاً الامتثال لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن التسهيلات الخاصة الوظيفية في أماكن العمل المشتركة، ووجد أن الامتثال متباين بين المكاتب القطرية ومراكز العمل الأخرى. ووجد أنه بالرغم من أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي قد اتخذ بعض الخطوات الإيجابية لتهيئة بيئة عمل مواتية، إلا أنه ليس منظمة تيسّر مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة[١٠٥].

٢١٩- ويرى المفتش أنه من المؤسف أن إمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات لا تلقى الاهتمام الواجب في عمل مكاتب الرقابة، وهو يحثها على القيام دورياً باستعراض المخاطر المرتبطة بهذا الموضوع والموجودة على مستوى المنظمات، مع إيلاء الاعتبار الواجب لولايات مكاتب الرقابة، واستقلاليتها، ومواثيقها، وبتقديم تقارير عن نتائج تلك الاستعراضات إلى الرؤساء التنفيذيين والهيئات التشريعية.

(١٠٣) A/72/5/Add.10، الفقرات ٥٧، و٦٠، و٦٢، و٦٣.

(١٠٤) تقرير مجلس مراجعي حسابات الأمم المتحدة لعام ٢٠١٧ عن البيانات المالية لصندوق الأمم المتحدة للسكان.

(١٠٥) مكتب التقييم المستقل لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقييم التنمية الشاملة للإعاقة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٦.

سابعاً- أهمية تعميم دمج الإعاقة وإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة

ألف- تباين وبطء وتيرة التقدم في التعامل مع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة

٢٢٠- إن الموضوع الرئيسي الذي يجمع بين مختلف جوانب هذا الاستعراض لتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المؤتمرات والاجتماعات هو أن التقدم لم يحدث فقط بخطى بطيئة بل حدث أيضاً بنسق غير متساوٍ في مختلف المنظمات. وكانت وتيرة التقدم بطيئة، ففي حين أن مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بدأت في تناول شواغل الأشخاص ذوي الإعاقة منذ عام ١٩٨٢، فإنه ليس لمعظم تلك المؤسسات سياسة بشأن إتاحة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو ضمانها بالقدر الأدنى. ولم تكن منظومة الأمم المتحدة على درجة من الديناميكية تكفي للتكيف مع التقدم التكنولوجي واستخدامه، لا سيما في مجالات خفّض فيها ذلك التقدم من تكاليف إتاحة المرافق والخدمات، مثل مجالي الذكاء الاصطناعي والروبوتات.

٢٢١- ويتجلى التباين في استخدام ذلك التقدم في الطريقة التي تعالج بها اللجنة ومجلس حقوق الإنسان من جهة، والعديد من كيانات منظومة الأمم المتحدة الأخرى من جهة ثانية، المسائل المتعلقة بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة وعدم التمييز ضدهم وإدماجهم. فالأولوية التي توليها اللجنة والمجلس لهذا الموضوع على النحو الواجب ليس مفاجئاً نظراً لأن المادة ٩ من الاتفاقية، التي تتناول إمكانية الوصول، قد وُصفت بأنها "العمود الفقري للاتفاقية". وهذا تناقض ملحوظ مع الاهتمام المحدود الذي أبداه العديد من الكيانات الأخرى (ولكن ليس كلها)، ربما بسبب قلة التقدير والفهم للبُعد المتعلق بحقوق الإنسان في إمكانية الوصول. وبالتالي، فإن التركيز على الإعاقة في تلك الكيانات يميل إلى الاقتصار على الإعاقات الحركية، في حين تبدو أشكال الإعاقة غير المرئية، وخاصة الذهنية والمعرفية، مهملة إلى حد كبير. ولا يولى اهتمام كاف دائماً للتعامل مع الإعاقات ذات الطبيعة المؤقتة، مثل تلك التي تنشأ عن حوادث، أو المرتبطة بالعمر.

٢٢٢- ولا ينبغي للملاحظات السابقة أن تحجب الحماس الحقيقي الذي أظهرته بعض المنظمات تجاه هذه المسألة خلال هذا الاستعراض. وقد استوحت إحدى المنظمات المتخصصة، وهي منظمة الأغذية والزراعة، من استبيان وحدة التفتيش المشتركة فوضعت خطة عمل لتعزيز إمكانية الوصول على ثلاث مراحل: قصيرة المدى، في ثلاثة شهور وفي حدود الموارد المتاحة؛ وفي المدى المتوسط وحيث يتعين تحديد الموارد اللازمة للتدابير التي يمكن اتخاذها؛ وفي المدى الطويل، حيث يتطلب الأمر نفقات مالية كبيرة ومناقشات مع الحكومة المضيفة التي تملك مجمع المبنى، من أجل إجراء تحسينات هيكلية قد يستغرق إنجازها عامين أو ثلاثة.

٢٢٣- وبعد مناقشات مع فريق مشروع وحدة التفتيش المشتركة بشأن العمليات والإجراءات الحالية، وافق عدد من المنظمات طوعاً على إدخال تغييرات في إجراءات التسجيل لمؤتمراتها واجتماعاتها للحصول استباقياً من المشاركين المحتملين على معلومات عن متطلباتهم المحددة فيما يتعلق بإمكانية الوصول. ووافقت عدة كيانات على تضمين مذكرة المعلومات الخاصة بالمؤتمرات والاجتماعات معلومات حول مدى توفر المرافق والخدمات للمشاركين، بينما وافق البعض من تلك الكيانات على تضمين استقصاءاتها العالمية للموظفين أسئلة تتعلق بإمكانية الوصول، دون انتظار النشر الرسمي للاستعراض الذي أجرته وحدة التفتيش المشتركة. وتشير هذه

الخطوة الاستباقية إلى أن التحدي الأساسي في تناول إمكانية الوصول يتمثل في نقص المعلومات وليس في غياب الرغبة في التصرف.

٢٢٤- وهناك صعوبة أخرى تواجه الجهود الرامية إلى تحقيق إمكانية الوصول، وتتمثل في استجابة وكالة متخصصة لاستفسار صادر عن وحدة التفتيش المشتركة بشأن الأطر التشريعية والتنظيمية المعمول بها والمتعلقة بالإعاقة وبإمكانية الوصول. فقد أفادت تلك المنظمة بأنها ليست ملزمة بأي قرار تتخذه الجمعية العامة للأمم المتحدة، وأنها ملزمة فقط بقرارات ومقررات أجهزتها التشريعية الخاصة بها.

٢٢٥- وقد يكون هذا الموقف ناشئاً عن قلة تقدير أو فهم لولاية واختصاص الجمعية العامة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، وخاصة أحكام المادة ٦٢ من ميثاق الأمم المتحدة، التي تنص بوضوح على أنه يمكن للمجلس الاجتماعي أن يقدم إلى الوكالات المتخصصة توصيات تتعلق بالمسائل الدولية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية والصحية، والمسائل ذات الصلة.

باء- تعزيز التصميم العام وإقامة نظام بيئي يتيح الوصول بدون عوائق

٢٢٦- قد يسفر عدم بذل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة جهوداً استباقية عن مخاطر تمس بسمعتها إذا اعتُبرت غير قادرة على الوفاء بوعد "عدم ترك أي أحد خلف الركب". ويمكن أن ينطوي الاعتماد على الممارسات المخصصة، بدلاً من النظرة العامة الوافية والنهج المنسق والموحد على نطاق المنظومة، على مصاريف مكلفة وغير متوقعة. وكما ذُكر أعلاه، تؤكد ٥ أهداف من أصل ١٧ هدفاً من أهداف خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ على ضرورة إيلاء اهتمام خاص لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة واتخاذ إجراءات متضافرة على الصعيدين العالمي والوطني في مجالات محددة.

٢٢٧- ومن الضروري، في هذا السياق، أن تنظر المنظمات إلى أبعد من الحد الأدنى للتشريعات الوطنية المتعلقة بإمكانية الوصول وأن تضع سياسات على مستوى المنظمة تحدد الحد الأدنى من مستويات الوصول وتتطلع إلى تحقيق التصميم الشامل وإتاحة الترتيبات التيسيرية المعقولة. وفي الواقع، أكدت منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة مراراً وتكراراً أن التصميم العام ضروري للبعض ومفيد للجميع. ويجب على المنظمات أيضاً أن تدرك أن معظم جوانب التصميم العام والترتيبات التيسيرية المعقولة هي، في جوهرها، خطوات وسيطة نحو تيسير الوصول إلى جميع أماكن العمل والمؤتمرات والاجتماعات، بما في ذلك الوثائق والمعلومات، وصولاً كاملاً وخالياً من العوائق.

٢٢٨- ولا توجد في الواقع طريقة لضمان إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة إدماجاً كاملاً وعلى قدم المساواة مع غيرهم أفضل من إنشاء نظام بيئي يتيح الوصول الكامل وبدون عوائق. وحتى في الحالات التي قد يكون فيها مقر المنظمة مجهزاً بأحدث التجهيزات، فإن العقبات الموجودة في البيئة المحيطة به، مثل ازدحام المرور، ومحدودية مساحات مواقف السيارات، وصعوبة استخدام وسائل النقل العام، وصعوبة المرور عبر الأرصفة والشوارع، يمكن أن تمنع المشاركين من الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات. وبالتالي، فإن إمكانية الوصول تتجاوز المباني والمرافق وتشمل النظام الإيكولوجي الأوسع نطاقاً الذي توجد فيه المنظمة. وهذه التحديات التي يمثلها النظام الإيكولوجي تنطبق على مواقع المقار الرئيسية في كل من البلدان المتقدمة النمو (لندن،

ونيويورك، وروما، وباريس، وفيينا) والبلدان النامية (أديس أبابا، وبانكوك، ونيروبي)، وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة.

٢٢٩- وفي حين يدرك المفتش تمام الإدراك أن تحسين المرافق والخدمات في المدن التي تعقد فيها المؤتمرات والاجتماعات يخرج تماماً عن سيطرة كيانات منظومة الأمم المتحدة، فإنه يمكن لهذه الكيانات قطعاً أن تتخذ تدابير للتخفيف من صعوبات الوصول إلى مباني المنظمات. فعلى سبيل المثال، يمكن للمنظمات أن تتخذ ترتيبات مسبقة لتوفير وسائل تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة بين مواقع الاجتماعات، والفنادق، والمطارات، ومحطات الحافلات والقطارات. وقد يتطلب ذلك التعاقد مع مشغلي مركبات ميسّرة الاستعمال. ويمكن للمنظمات أيضاً نشر معلومات عن أماكن الإقامة التي تتيح ترتيبات تيسيرية (مثل الفنادق التي توجد بها ترتيبات لذوي الإعاقات) وعن وسائل النقل (مثل وسائل النقل العام الملائمة للكراسي المتحركة).

٢٣٠- وعندما تعيّن الدول الأعضاء أشخاصاً ذوي إعاقة كمندوبين في المؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها منظومة الأمم المتحدة، فإنها تتحمل مسؤولية تزويدهم بكل المساعدة اللازمة لتيسير مشاركتهم الفعالة. وينبغي الاعتراف والوفاء بالمسؤولية المشتركة بين الدول الأعضاء وكيانات منظومة الأمم المتحدة في هذا الصدد.

جيم- إدماج ذوي الإعاقة وإمكانية الوصول: الحاجة إلى الانتقال إلى تعميم المنظور على نطاق المنظومة

٢٣١- من التدابير المقترحة خلال الاستعراض لإبراز قضايا إدماج ذوي الإعاقة وإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات إنشاء كيان جديد على نطاق المنظومة لتنسيق الأنشطة التي تقوم بها المنظمات لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة، وقضايا إمكانية الوصول. وأحد بدائل هذا المقترح هو تعيين أحد الكيانات القائمة ليكون وكالة رائدة لهذا الغرض. وفي حين لم يناقش المفتش بشكل نقدي هذه المقترحات ولم يحللها للتوصل إلى نتيجة مجدية، حذّرت المنظمات من أن إسناد المسؤولية عن هذا الموضوع إلى وحدة معينة يمكن أن يؤدي بشكل غير مقصود إلى تنصّل الوحدات الأخرى من أي مسؤولية عن هذا الموضوع، بصرف النظر عما إذا كان الموضوع يقع ضمن اختصاصها أو مسؤوليتها أم لا.

٢٣٢- ويرى المفتش أنه في حين ينبغي أن تكون هناك جهة تنسيق لمسألة إمكانية الوصول داخل كل منظمة لتنسيق الإجراءات بين الوحدات ذات الصلة، فإنه ما ينبغي لتلك المسألة أن تُترك لوحدة واحدة أو فرد واحد، بل ينبغي أن تكون مسؤولية المنظمة ككل ومسؤولية كل وحدة وكل فرد فيها. وبالتالي، يدعو المفتش إلى استجابة متسقة على نطاق المنظومة للتحدي الذي تمثله إمكانية الوصول.

٢٣٣- وهذا مهم بشكل خاص، لأنه لا يوجد تركيز منتظم على موضوع مراعاة الإعاقة وإمكانية الوصول في الأمانة العامة للأمم المتحدة أو في أي من هيئاتها التشريعية، ولا تُعتمد بانتظام أي قرارات حول هذا الموضوع. وتقتصر المناقشات المتعلقة بإمكانية الوصول، أساساً، على دورات مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومجلس حقوق الإنسان، والأحداث ذات الصلة بالإعاقة، مثل اليوم الدولي للأشخاص ذوي الإعاقة (٣ كانون الأول/

ديسمبر)، واليوم العالمي لمتلازمة داون (٢١ آذار/مارس)، واليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد (٢ نيسان/أبريل). وقد جعل ذلك العديد من الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات يعتبرون موضوع الإعاقة وإمكانية الوصول "يتيماً مؤسسياً"، في ضوء اللامبالاة النسبية للدول الأعضاء، والتقدم المحدود وغير المتكافئ الذي حققته كيانات منظومة الأمم المتحدة في هذا المجال.

٢٣٤- ونتيجة لذلك، أكد العديد من الأشخاص الذين أُجريت معهم مقابلات، لا سيما من مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان واللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وأيضاً من أوساط أخرى مثل الموارد البشرية والمكاتب القانونية، على ضرورة "تعميم" منظور الإعاقة وإمكانية الوصول في جميع الأعمال التي تقوم بها مؤسسات منظومة الأمم. وسيساعد جعل المسائل المتعلقة بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وإمكانية الوصول على ضمان درجة أعلى من الدعم المؤسسي، وتيسير إدراجها في الميزانية العادية أو الأساسية، ومواصلة تطوير برامج التوعية الإلزامية بشأن هذا الموضوع. كما سيؤدي التعميم إلى فهم أفضل لمختلف أنواع الإعاقات وكيفية التعامل معها، ولا سيما الإعاقات غير المرئية مثل الإعاقات الذهنية والإدراكية.

٢٣٥- ولا يمكن تحقيق هذا التعميم إلا بالالتزامات على المستوى السياسي. وكان هناك توافق عام بين من أجريت معهم مقابلات من ممثلي المنظمات والدول الأعضاء على أن الموضوع "غير سياسي" نسبياً، ولكن تعميمه يمكن أن يضمن قبول ودعم الدول الأعضاء لحشد المزيد من الدعم السياسي والمؤسسي وتخصيص موارد إضافية لتحسين إمكانية الوصول.

٢٣٦- ولتعميم هذا المنظور بدرجة أكبر، ينبغي للمنظمات أن تغتنم فرصة الأحداث المتعلقة بالإعاقة، مثل اليوم الدولي للأشخاص ذوي الإعاقة، لتقييم التقدم المحرز داخلياً في تعزيز إمكانية الوصول وتحديد الخطوط العريضة لالتزامات واضحة باتخاذ إجراءات علاجية في المستقبل. ويجب على المنظمات أيضاً أن تكثف تفاعلها مع كيانات القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني لتحديد فرص التعاون في تعزيز إمكانية الوصول ومتابعتها بقوة. وسيكون هذا هو الحال خاصة مع منظمات المجتمع المدني التي تنشط في مجال إدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول. وبالمثل، يمكن لمؤسسات القطاع الخاص الناشطة في مجال التقنيات المساعدة، والتي تستخدم التقدم في مجال الروبوتات، والذكاء الاصطناعي، وغيرها من وسائل العلم الحديثة لتحسين إمكانية الوصول، أن تتيح فرصاً كبيرة للتعاون.

٢٣٧- أخيراً وليس آخراً، يجب التأكيد على أن القيادة التنظيمية، في الكيانات ذات الهيكل الهرمي مثل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، هي العامل الرئيسي في إحداث تغييرات في المواقف، وفي تعزيز تحديد الأولويات في أي موضوع. ويصح هذا بنفس القدر فيما يتعلق بإدراج مسائل الإعاقة وإمكانية الوصول. وفي الحالات التي أظهر فيها الرئيس التنفيذي قدرة على القيادة والتزاماً بإدماج المعوقين وبإتاحة إمكانية الوصول لهم، حقق الكيان خطوات ملحوظة. فعلى سبيل المثال، ونتيجة لما قامت به إدارة المنظمة العالمية للملكية الفكرية في إيلائها أولوية لإمكانية الوصول، أصبح وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المرافق والخدمات أحد مؤشرات النتائج الستة عشر في برنامج تلك المنظمة لإعادة التنظيم الاستراتيجي (٢٠٠٩). ومنذ ذلك الحين، أصبحت إمكانية الوصول من السمات التي يُحرص على إدراجها في أعمال التشييد الرئيسية في مباني المنظمة. ومما يستحق الثناء، السرعة والقدرة على القيادة اللتين أظهرتهما المنظمة العالمية للملكية الفكرية في اختتام المفاوضات بشأن معاهدة مراكش لتيسير النفاذ إلى

المصنفات المنشورة لفائدة الأشخاص المكفوفين أو معاقي البصر أو ذوي إعاقات أخرى في قراءة المطبوعات (٢٠١٣)، واعتمادها.

٢٣٨- والعكس يمكن أن يكون صحيحاً أيضاً، في حالة سحب الموارد الحالية من جهود مراعاة الإعاقة وإمكانية الوصول، إذا لم يكن الموضوع من أولويات القيادة التنظيمية. فعلى سبيل المثال، لاحظ أحد الكيانات أن وظيفة مستشار شؤون الإعاقة ألغيت عندما توقف عنها التمويل من خارج الموارد الأساسية بعد أربع سنوات. ولم تبذل أي محاولة لتمويل الوظيفة من خلال الموارد الأساسية أو للاتصال بأي مساهم آخر ليمكن الإبقاء على الوظيفة، بالرغم من أن تكلفتها التقديرية السنوية لا تتجاوز ٢٠٠ ٠٠٠ دولار.

٢٣٩- ويرى المفتش أنه يتعين على الرؤساء التنفيذيين أداء دورهم في ضمان إعطاء الأولوية لمسألة إمكانية الوصول الداخلي في عمل المنظمة، والحفاظ على تلك الأولوية. ومن طرق تحقيق ذلك، إدراج المواضيع المتعلقة بالإعاقة وإمكانية الوصول، إدراجاً منهجياً، في الإطار الاستراتيجي للمنظمة أو في خطتها المتوسطة الأجل. ومن شأن هذه الخطوة أن تيسر إلى حد كبير التزام أعلى المستويات في المؤسسة، وعلى نطاق المنظومة، بإتاحة إمكانية الوصول، وعدم التمييز، والإدماج.

٢٤٠- وفي هذا السياق، ولتعزيز الاتساق والتواؤم في عمل كيانات منظومة الأمم المتحدة في مجال إمكانية الوصول، **يحث المفتش بقوة الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة على أن يتخذوا، في إطار مجلس الرؤساء التنفيذيين، موقفاً مشتركاً في أعمالهم التنفيذية والبرنامجية بشأن أولوية مراعاة الإعاقة وإمكانية الوصول إلى المؤتمرات والاجتماعات.**

دال- ملاحظات ختامية

٢٤١- مثلما سبق التأكيد عليه في مناسبات عديدة، لا تمثل التدابير المنفذة من خلال الترتيبات التيسيرية المعقولة، والتصميم العام، سوى خطوات وسيطة في الرحلة الطويلة لكيانات منظومة الأمم المتحدة نحو تحقيق إمكانية الوصول الكامل وبدون عوائق. وبعبارة أخرى، فإنه لا مجال لأي تقاعس في هذا الشأن. ويود المفتش في هذا السياق أن يختتم بالإعراب مجدداً عن بعض الأفكار لكي يواصل مختلف أصحاب المصلحة النظر فيها:

- ينبغي لمنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، المطّلعة على قضايا إمكانية الوصول، أن تنظر إلى أبعد من اللجنة ومن مجلس حقوق الإنسان، وأن تشجع وتطلب مزيداً من الاهتمام بهذا الموضوع في الجمعية العامة، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي، والمنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة، والأجهزة التشريعية لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأخرى؛
- مثلما أكد هذا التقرير في مختلف أجزائه، يجب أن يكون مبدأ "لا غنى عنا فيما يخصنا" متأصلاً تماماً في عمل جميع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة فيما يتعلق بالمعوقين. أي أنه يجب استشارة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع المراحل ذات الصلة، ويجب وضع أحكام للسماح بمشاركتهم الكاملة

والفعالة في جميع المؤتمرات والاجتماعات، وفي اتخاذ وتنفيذ القرارات بشأن تدابير إمكانية الوصول؛

- جميع التوصيات الواردة في هذا التقرير، باستثناء توصية واحدة، موجهة إلى الرؤساء التنفيذيين، تقديراً للدور القيادي الحيوي الذي يمكنهم ويجب عليهم القيام به بشأن موضوع إمكانية الوصول؛
- ينبغي أن تتعاون الدول الأعضاء ومنظمات المجتمع المدني التي تعالج القضايا المتعلقة بالإعاقة مع المنظمة العالمية للملكية الفكرية في النظر في كيفية توسيع نطاق الاستثناءات ورفع القيود فيما يتعلق بمعاهدات حقوق التأليف والنشر، لفائدة ذوي الإعاقة البصرية، وكيفية استخدام الاستثناءات والقيود لتعزيز إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقات الأخرى إلى الوثائق والخدمات؛
- ينبغي للوحدات التنظيمية المشارِكة في تسخير التطورات التكنولوجية لتعزيز التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة أن تنشئ مجتمعاً يجمع بين القائمين بأنشطة التكيف التكنولوجي؛
- ينبغي لكل كيان أن ينظر، ضمن ولايته ومجال اختصاصه، في أي إضافة يمكنه تقديمها لتعزيز إمكانية الوصول، سواء بنفسه أو بالتعاون مع كيانات أخرى، وأن يضع برامج ملموسة وأن يتابع تنفيذها بشكل استباقي.

٢٤٢- وبإمكان مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن تفعل الكثير، منفردة وجماعية، لتعزيز إمكانية الوصول، وعليها أن تقوم بذلك: فنحن مدينون بذلك للأشخاص ذوي الإعاقة في سعينا إلى تحقيق قدر أكبر من الشمول، إذا أردنا أن نقرن القول بالفعل في تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

المرفق الأول

وثائق توجيهية بشأن إمكانية الوصول وتعميم اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

وثائق توجيهية تغطي مجالات محددة من إمكانية الوصول:

- اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التعليق العام رقم ٢(٢٠١٤) بشأن إمكانية الوصول.
- المبادئ التوجيهية المتعلقة بتيسير الوصول إلى المواقع الشبكية للأمم المتحدة، الصادرة عن إدارة التواصل العالمي بالأمانة العامة للأمم المتحدة[١]. وهي تقدم إرشادات حول كيفية إنتاج مواقع شبكية ميسرة الوصول من حيث السياق والتصميم والتكنولوجيا.
- مبادئ توجيهية لدعم المشاركة عن بُعد في الاجتماعات المتاحة للجميع (ورقة تقنية صادرة عن قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات)[٢]. وهي تحدد متطلبات لضمان وصول المشاركين عن بُعد إلى المؤتمرات، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة ومستخدمو التقنيات المساعدة.
- المبادئ التوجيهية للاجتماعات الميسرة (ورقة تقنية صادرة عن قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات)[٣] تجمل كيفية تنظيم الاجتماعات الميسرة.
- المبادئ التوجيهية للنشر الميسّر في منظمة الصحة العالمية. وهي تقدم إرشادات حول جعل المواد المطبوعة ميسرة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقات أو الصعوبات البصرية، لا سيما فيما يتعلق بما يلي: شكل الحروف (أنماطها، وحجمها، وسمكها)، والتصميم والعرض (المحاذاة، والواصلات والتباعد، والهوامش والمسحات الفاصلة بين الأعمدة، وموضع النص، وتباين الألوان، ومجموعات الألوان)، والصور (موضع الصورة، ووصفها، والجداول، والرسوم البيانية، والأشكال البيانية) والطباعة. وهي تقدم أيضاً قائمة مرجعية بجوانب التصميم والطباعة الميسّرين.
- "الطرح الصحيح" (Ask It Right): دليل لإجراء المقابلات مع الأشخاص ذوي الإعاقة (منظمة الصحة العالمية). وهو يقدم اقتراحات تساهم في تلبية الاحتياجات من الترتيبات التيسيرية، وآداب المجاملة والسلوك، مع نصائح محددة بشأن كيفية إجراء مقابلات مع الأشخاص الذين يعانون من أنواع مختلفة من العاهات (التنقل، والسمع، والكلام، والإعاقات البصرية والذهنية).

(١) متاح في www.un.org/en/webaccessibility/index.shtml.

(٢) متاح في www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-ACC-PDF-E.pdf.

(٣) متاح في www.itu.int/dms_pub/itu-t/opb/tut/T-TUT-FSTP-2015-AM-PDF-E.pdf.

- تعزيز التنوع والشمول بإدخال تعديلات على مكان العمل: دليل عملي (منظمة العمل الدولية، ٢٠١٦). وهو يشرح مفهوم الترتيبات التيسيرية المعقولة، ويقدم إرشادات عملية تفصيلية حول كيفية وتوقيت إتاحة تلك الترتيبات في مكان العمل.

- قائمة مرجعية بالترتيبات التيسيرية في مجال الاتصالات (ورقة تقنية صادرة عن قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات). وهي تهدف إلى ضمان أن تكون الخدمات والميزات المحددة قابلة للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، وأن تطبَّق على كل جانب من جوانب العمل عند اكتمال العمل وأثناءه وبعده[٤].

- معاهدة مراكش لتيسير النفاذ إلى المصنفات المنشورة لفائدة الأشخاص المكفوفين أو معاقي البصر أو ذوي إعاقات أخرى في قراءة المطبوعات (المنظمة العالمية للملكية الفكرية). وهي تضع مجموعة من القيود والاستثناءات لقواعد حقوق التأليف والنشر، من أجل السماح باستنساخ وتوزيع وإتاحة الأعمال المنشورة في أشكال ميسّرة لأولئك الأشخاص.

- دليل المستخدم لخدمات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات حول كيفية إنتاج محتويات ميسّرة شبكية ومتعددة الوسائط (اليونيسيف). وهو يُبرز، في جملة أمور، مبادئ تصميم المحتوى الميسّر ويشرح كيفية تيسير الوصول إلى المواقع الشبكية على الأجهزة المحمولة.

- وثيقة المبادئ التوجيهية لخدمات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات لتوحيد منتجات التكنولوجيا المساعدة (اليونيسيف). وهي تسرد أنواعاً مختلفة من هذه التقنيات، مصنفة وفق سمات منها أنواع الإعاقة، والمواصفات الفنية، ومعايير التقييم التي يمكن استخدامها في اقتنائها.

- دليل التخطيط لإجلاء الأشخاص ذوي الإعاقة في حالات الطوارئ (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي).

- إرشادات للاجتماعات والمناسبات الميسّرة (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

- إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في التقييمات التشاركية (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين).

وثائق توجيهية بشأن تعميم الاتفاقية وجدول الأعمال المتعلق بالإعاقة في العمل البرنامجي

- مذكرة توجيهية: تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في برمجة أعمال برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠١٢)[٥]. وهي تجمل الأسباب التي تدعو إلى

(٤) متاح في www.itu.int/pub/T-TUT-FSTP-2006-TACL/en.

(٥) متاح في www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Disability Guidance_Web41pgs.pdf.

تطبيق الاتفاقية في برمجة أعمال برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وكيفية تطبيقها ومَن ينبغي إشراكه في ذلك.

- العمل على غير العادة: جعل أماكن العمل ميسّرة لذوي الإعاقات (منظمة العمل الدولية، ٢٠١٤)[٦]. وهي وثيقة تحمل دواعي توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وكذلك الممارسات الجيدة من القطاعين العام والخاص لجعل أماكن العمل ميسّرة لذوي الإعاقات.

- إدراج حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج الأمم المتحدة على المستوى القطري: مذكرة إرشادية لأفرقة الأمم المتحدة القطرية وشركاء التنفيذ (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١١)[٧]. وهي تحمل الاقتراحات المتعلقة بتعميم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المجالات التالية: تعاون منظومة الأمم المتحدة على المستوى القطري؛ والتحليل القطري (قبل إنشاء أطر عمل الأمم المتحدة للمساعدة الإنمائية)؛ والتخطيط الاستراتيجي (تطوير إطار العمل ومصفوفة نتائجه)؛ والرصد والتقييم.

- تعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: مجموعة أدوات بشأن الإعاقة (الأونروا، ٢٠١٣)[٨] ومبادئ توجيهية لإدراج مسائل الإعاقة (الأونروا، ٢٠١٧)[٩]. وهي تقدم المشورة بشأن كيفية تعميم إدراج الإعاقة في برامج الأونروا وخدماتها.

- ميثاق إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني[١٠]. وهو يحدد الالتزامات بضمان مشاركة أولئك الأشخاص في تطوير البرامج الإنسانية وتخطيطها وتنفيذها.

- النساء والشباب ذوي الإعاقة: مبادئ توجيهية لتوفير الخدمات القائمة على الحقوق والاستجابة الجنسانية للتصدي للعنف الجنساني وتناول مسائل الصحة والحقوق الجنسية والإنجابية (صندوق الأمم المتحدة للسكان، ٢٠١٨).

---

(٦) متاحة في www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_emp/-ifp_skills/documents/publication/wcms_316815.pdf.

(٧) متاحة في www.un.org/disabilities/documents/iasg/undg_guidance_note_final.pdf.

(٨) متاحة في www.unrwa.org/userfiles/file/disability%202/DISABILITY%20TOOLKIT%20English.pdf.

(٩) متاحة في www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/disability_inclusion_guidelines.pdf.

(١٠) متاح في http://humanitariandisabilitycharter.org/.

المرفق الثاني

قائمة غير حصرية بالمعايير الدولية لإمكانية الوصول

مجال التطوير	اسم المعيار أو المبادئ التوجيهية	الكيان	وصف المعيار أو الممارسة والجوانب المتعلقة بإمكانية الوصول
البيئة المبنية	تشييد المباني – إمكانية الوصول إلى البيئة المبنية وقابليتها للاستخدام (ISO 21542: 2011)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد مجموعة من المتطلبات والتوصيات لعناصر التشييد، والتجمعات، والمكونات، والتجهيزات التي تشكل البيئة المبنية؛ ▪ تتعلق المتطلبات بالجوانب الإنشائية التي تتيح الوصول إلى ممرات المباني داخلها، والخروج منها في الحالات العادية أو إخلاءها في حالات الطوارئ؛ ▪ يغطي أيضاً جوانب إدارة إمكانية الوصول في المباني[١].
البيئة المبنية/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات – اعتبارات إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة (ISO/IEC TR 29138:2009)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد مجموعة من احتياجات المستخدمين ذوي الإعاقة، موجهة إلى مطوري المعايير لأخذها في اعتبارهم عند تطوير معاييرهم أو تنقيحها؛ ▪ احتياجات المستخدمين هذه مفيدة أيضاً لمطوري منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، وداعمي إتاحة التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة[٢].
البيئة المبنية/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات – مبادئ توجيهية بشأن تيسير استخدام المعدات المكتبية للمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة (ISO/IEC 10779:2009)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد المبادئ التوجيهية بشأن الترتيبات التيسيرية التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتطوير وتصميم آلات الاستنساخ الفوتوغرافية – الكهربائية، وطابعات الصفحات، والأجهزة المتعددة الوظائف؛ وتهدف هذه المبادئ التوجيهية إلى تيسير استخدام المعدات المكتبية، أساساً للمسنين، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص ذوي الإعاقات المؤقتة[٣].
البيئة المبنية	التصميم وفق مبادئ إتاحة إمكانية الوصول – تطبيق طريقة بريل على اللافتات والمعدات والأجهزة (ISO 17049:2013)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد المتطلبات الأساسية لاستخدام طريقة بريل في اللافتات والمعدات والأجهزة، بما في ذلك بارامترات الأبعاد في حروف بريل، وخصائص المواد المستخدمة، والمبادئ التوجيهية للتنفيذ العملي[٤].
البيئة المبنية	المنتجات المساعِدة للمكفوفين وضعاف البصر – المؤشرات اللمسية للمساعدة في المشي (ISO 23599:2012)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يوفر مواصفات المنتجات للمؤشرات اللمسية للمساعدة في المشي وتوصيات لتثبيتها من أجل مساعدة المكفوفين وضعاف البصر على التنقل باستقلالية وفي ظروف آمنة[٥].
البيئة المبنية/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	المنتجات المساعدة لذوي العاهات البصرية وذوي العاهات البصرية والسمعية – إشارات المرور الصوتية واللمسية للمشاة (ISO 23600:2007)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد متطلبات إشارات المرور الصوتية واللمسية لمساعدة المشاة ذوي العاهات البصرية أو البصرية والسمعية على التنقل باستقلالية وفي ظروف آمنة؛ ▪ ينطبق على تصميم وتركيب وتشغيل إشارات المرور الصوتية واللمسية[٦].

(١) متاح في: www.iso.org/standard/50498.html.

(٢) متاح في: www.iso.org/standard/45161.html.

(٣) متاح في: www.iso.org/standard/46086.html.

(٤) متاح في: www.iso.org/standard/58086.html.

(٥) متاح في: www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:23599:ed-1:v1:en.

(٦) متاح في: www.iso.org/standard/41683.html.

مجال التطوير	اسم المعيار أو المبادئ التوجيهية	الكيان	وصف المعيار أو الممارسة والجوانب المتعلقة بإمكانية الوصول
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات – إمكانية التشغيل المتوافق مع التكنولوجيا المساعدة – الجزء ٣: (١) الأجهزة أو الخدمات الميسّرة؛ (٢) واجهة التطبيق البرامجية (ISO/IEC TR 13066-3:2012)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد الخدمات المقدمة في نظام مايكروسوفت ويندوز لتمكين التقنيات المساعِدة من التفاعل مع البرمجيات الأخرى. ويحدد مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات للسماح للتطبيقات البرامجية بتشغيل التكنولوجيات المساعدة في نظام مايكروسوفت ويندوز[٧].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات – المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمحتوى الشبكي W3C (ISO/IEC 40500:2012)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يغطي مجموعة واسعة من التوصيات لتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى محتوى الإنترنت. ومن شأن اتباع هذه المبادئ التوجيهية أن يجعل ذلك المحتوى في متناول مجموعة واسعة من الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم المكفوفون، وضعاف البصر، والصم، وضعاف السمع، وذوو إعاقات التعلم، أو الإدراك، أو الحركة، أو النطق، أو الحساسية للضوء، أو من لهم أكثر من إعاقة واحدة من الإعاقات المذكورة[٨].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الهندسة البشرية للتفاعل بين الإنسان ونظم العمل – الجزء ١٧١: مبادئ توجيهية بشأن الترتيبات التيسيرية البرامجية (ISO 9241-171:2008)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يقدم مبادئ توجيهية بشأن الهندسة البشرية والمواصفات المستخدمة في تصميم البرمجيات الميسرة الاستخدام في العمل، وفي المنزل، وفي التعليم، والأماكن العامة؛ ▪ يغطي المسائل المرتبطة بتصميم البرمجيات التي يمكن استخدامها من طرف ذوي مجموعة واسعة من القدرات البدنية والحسية والإدراكية، بما فيهم المسنون وذوو الإعاقات المؤقتة[٩].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تقنية المعلومات – واجهات المستخدم – واجهة المستخدم الميسرة الاستخدام لإعدادات إمكانية الوصول (ISO/IEC 24786:2009)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يحدد المتطلبات والتوصيات لتيسير استخدام إعدادات إمكانية الوصول. ويؤدي ذلك إلى جعل تقنيات المعلومات أيسر استخداماً من خلال ضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من ضبط إعدادات إمكانية الوصول بأنفسهم. وهو يحدد أيضاً كيفية الوصول إلى وضع إعداد إمكانية الوصول وتشغيله، وكيفية التفعيل المباشر لوظائف محددة في تلك الإمكانية[١٠].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تكنولوجيا المعلومات – التكيف الفردي وإمكانية الوصول في تطبيقات التعلم الإلكتروني والتعليم والتدريب – الجزء ١: الإطار والنموذج المرجعي (ISO/IEC 24751-1:2008)	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	▪ يهدف إلى تلبية احتياجات المتعلمين ذوي الإعاقة، وأي شخص في سياق الإعاقة. ويوفر إطاراً مشتركاً لوصف وتحديد احتياجات المتعلم وتفضيلاته، من جهة، والوصف المقابل لموارد التعلم الرقمي، من جهة ثانية، لتتسنى مطابقة تلك التفضيلات والاحتياجات الفردية مع أدوات واجهة المستخدم المناسبة وموارد التعلم الرقمية[١١].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مبادرة تيسير الوصول إلى شبكة الإنترنت	مبادرة تيسير الوصول إلى شبكة الإنترنت	▪ تتمثل مبادرة تيسير الوصول إلى شبكة الإنترنت W3C في تطوير الاستراتيجيات والمعايير والمواد الداعمة لتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الإنترنت[١٢].

(٧) متاح في: www.iso.org/standard/53998.html.

(٨) متاح في: www.iso.org/standard/58625.html.

(٩) متاح في: www.iso.org/standard/39080.html.

(١٠) متاح في: www.iso.org/standard/41556.html.

(١١) متاح في: www.iso.org/standard/41521.html.

(١٢) متاح في: www.w3.org/WAI/.

مجال التطوير	اسم المعيار أو المبادئ التوجيهية	الكيان	وصف المعيار أو الممارسة والجوانب المتعلقة بإمكانية الوصول
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	خدمات الترحيل للاتصالات المتعددة الوسائط (ITU-T F.930)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تمكّن خدمات ترحيل الاتصالات الأشخاص ذوي إعاقات السمع أو النطق، والأشخاص الذين لا يتمكنون لأسباب أخرى من التخاطب الصوتي، من إجراء مكالمات هاتفية صوتية مع أشخاص آخرين. ▪ وتقدم التوصية وصفاً وظيفياً لأربعة أنواع شائعة الاستخدام حالياً من خدمات الترحيل: ترحيل النص، وترحيل الفيديو، وترحيل خدمة الهاتف النصية، والترحيل الصوتي. وهي تحدد أيضاً المتطلبات الوظيفية المحددة لخدمات الترحيل المتعلقة بالمعدات، وإعداد المكالمات الهاتفية، وتجربة الاتصال، والاتصالات في حالات الطوارئ، واسترجاع الرسائل[١٣].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	نظام ملاحة شبكي قائم على الصوت للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (ITU-T F.921)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تشرح هذه التوصية كيفية تصميم أنظمة الملاحة الشبكية القائمة على الصوت لضمان شموليتها وتلبيتها لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية. وهي تبيّن كيفية الاستجابة لتفضيلات المستخدمين في استخدامهم لأنظمة الملاحة الشبكية القائمة على الصوت، وضمان التشغيل المتوافق بينها[١٤].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ملفات تعريف الأنظمة التلفزية القائمة على البروتوكول الشبكي (ITU-T H.702)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تحدد هذه التوصية ثلاثة ملفات تعريف لسمات إمكانية الوصول في الأنظمة التلفزية القائمة على البروتوكول الشبكي، مع مستويات دعم محسنة. والمعلومات المتعلقة بإمكانية الوصول هي من قبيل محتويات العرض النصي، وعرض لغة الإشارة، والوصف الصوتي، التي يتم إرسالها بشكل منفصل عن محتويات الفيديو إلى أجهزة الاستقبال التلفزي القائم على البروتوكول الشبكي. وييسّر تحديد ملفات التعريف تلك، على الأشخاص ذوي الإعاقة اختيار الأجهزة الطرفية المجهزة بالوظائف التي يحتاجونها[١٥].
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	خدمات المحادثة المتعددة الوسائط (ITU-T F.703)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تلبي هذه المواصفات متطلبات "الاتصال الكلي"، وهو مبدأ أساسي من مبادئ التصميم الشامل باستخدام الاتصالات المتعددة الوسائط. وهي تحدد مبادئ تضمين الاتصالات خدمات الفيديو والصوت والنص في وقت واحد، مما يسمح للأشخاص في موقعين أو أكثر بما يلي: (أ) رؤية بعضهم البعض؛ (ب) سماع بعضهم البعض؛ (ج) تبادل النصوص (آنيا)، أو التواصل آنيا بأي مزيج من هذه الإمكانات الثلاثة.
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مبادئ توجيهية لوصول كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة إلى الاتصالات (ITU-T F.790)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تهدف هذه التوصية إلى تقديم مبادئ توجيهية عامة لتوحيد جميع أشكال معدات وبرمجيات الاتصالات والخدمات الاتصالية المرتبطة بها، وتخطيطها وتطويرها وتصميمها وتوزيعها، لضمان سهولة استخدامها من طرف ذوي أوسع مجموعة ممكنة من القدرات. وهي تقدم إرشادات لفهم موضوع إمكانية الوصول وطرق دمج تلك الإمكانية في المنتجات والخدمات[١٦].

(١٣) متاح في: www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13571&lang=en.

(١٤) متاح في: www.itu.int/itu-t/recommendations/rec.aspx?rec=13185.

(١٥) متاح في: www.itu.int/rec/T-REC-H.702-201511-I/en.

(١٦) متاح في: www.itu.int/rec/T-REC-F.790/en.

مجال التطوير	اسم المعيار أو المبادئ التوجيهية	الكيان	وصف المعيار أو الممارسة والجوانب المتعلقة بإمكانية الوصول
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	المصطلحات والتعاريف المتعلقة بإمكانية الوصول (ITU-T F.791)	قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات	▪ تسمح للكتّاب العاديين بدمج ميزات إمكانية الوصول في المعايير وبصياغة معايير محددة لإمكانية الوصول. فتصميم المنتجات والخدمات بنجاح يتطلب وجود لغة مشتركة. وتهدف هذه الوثيقة إلى تقديم تعريفات تيسّر على القطاعات الصناعية تطبيق ميزات إمكانية الوصول تلك ومعاييرها إذا كان الجميع يستخدمون نفس اللغة والمفردات. ومن المهم أيضاً أن يصبح من الممارسات العادية الإشارة، في اللغة السائدة المستخدمة يومياً، إلى الحكومات والوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والأمم المتحدة ووكالاتها المعنية.
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	معيار النظام الرقمي للمعلومات المتاحة	مجموعة النظام الرقمي للمعلومات المتاحة	▪ النظام الرقمي للمعلومات المتاحة هو وسيلة لإنشاء الكتب الصوتية الرقمية للأشخاص الذين يرغبون في الاستماع للمواد المكتوبة، في شكل مسموع، والتنقل بين محتوياتها. فللعديد من هؤلاء المستمعين إعاقات تمنعهم من الاطلاع على المطبوعات، بما في ذلك العمى، وضعف البصر، وعُسر القراءة، وغيرها من الصعوبات. ويسمح النظام الرقمي للمعلومات المتاحة بتقديم المطبوعات في شكل يتيح التنقل داخلها وفق بنية متسلسلة وهرمية تتكون من نص مرمّز ومتزامن مع الصوت.

المرفق الثالث

توفير المرافق والخدمات للمؤتمرات والاجتماعات ومدى كفاية مستوياتها

الكيان	تشييد المرافق وإتاحة الخدمات في أماكن عمل المنظمة	نقاط الدخول، والمداخل/المخارج، والممرات والأروقة	الإضاءة	المصاعد والسلالم الكهربائية	غرف الاجتماعات	التدفئة/التهوية/تكييف الهواء	المقابس الكهربائية	دورات المياه	دخول السيارات، المرآب	مرافق/خطط الإخلاء	خدمات المطاعم	خدمات تجارة التجزئة
مركز التجارة الدولية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
		٣	٢	٢	٣	٢	٣	٣	٢	١	٢	:
مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		٢	٣	١	٢	٣	٣	١	٢	٢	٢	١
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
		٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	:
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا
		٢	٣	٣	٣	٣	٢	٢	:	٢	٢	:
صندوق الأمم المتحدة للسكان		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا
		٢	٣	١	٢	٢	٢	٢	:	٢	١	:
منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)		نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا
		٣	٣	٢	٢	:	١	٣	:	٣	٢	:
منظمة الأغذية والزراعة		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	١
الوكالة الدولية للطاقة الذرية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		١	١	١	١	٢	١	٢	١	١	١	١
منظمة الطيران المدني الدولي		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣
المنظمة البحرية الدولية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	:
		٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٢	٣	:
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
		٣	٢	١	٢	٠	٢	٢	٢	٣	٢	:
منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	:	نعم	نعم
		٣	٢	٢	٣	٣	٣	١	٢	:	٢	١
الاتحاد البريدي العالمي		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
		٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	:
برنامج الأمم المتحدة المشترك المعنى بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		٣	٣	٢	٢	٣	٣	٢	٢	٢	٢	١
منظمة الصحة العالمية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
		٣	٣	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢
المنظمة العالمية للملكية الفكرية		نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
		٢	٢	٢	٢	٢	٢	١	١	٢	٢	:

الكيان	مركز التجارة الدولية		مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة		مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين		برنامج الأمم المتحدة الإنمائي		صندوق الأمم المتحدة للسكان		منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)		منظمة الأغذية والزراعة		الوكالة الدولية للطاقة الذرية		منظمة الطيران المدني الدولي		المنظمة البحرية الدولية		منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة		منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية		الاتحاد البريدي العالمي		برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز		منظمة الصحة العالمية		المنظمة العالمية للملكية الفكرية	
توفير الخدمات للاجتماعات والمؤتمرات																																
المقاعد الميسّرة	نعم	٣	نعم	١	لا	..	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٠	..	..	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٣	نعم	١	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢
العناوين السفلية	لا	..	نعم	٠	لا	..	نعم	٣	لا	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	لا	..	نعم	٠	لا	..	لا	..	نعم	٢	لا	٢
بريل	لا	..	لا	..	لا	..	نعم	٣	لا	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	لا	..	لا	..	لا	..	لا	..	نعم	١	لا	..
الترجمة الفورية بلغة الإشارة	لا	..	نعم	٠	لا	..	نعم	٣	..	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	لا	..	نعم	٠	لا	..	لا	..	نعم	٢	لا	..
التصويت	لا	..	نعم	٢	لا	..	لا	..	..	..	نعم	٣	نعم	١	..	..	نعم	٣	نعم	٣	لا	..	نعم	٢	نعم	٢	لا	..	نعم	٢	لا	..
الوثائق في أشكال إلكترونية ميسّرة	..	..	لا	..	لا	..	نعم	٣	..	..	نعم	٣	لا	..	..	..	نعم	٢	لا	..	نعم	٢	..	..	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٢
الكراسي المتحركة الاحتياطية للمشاركين ذوي الإعاقة	لا	..	لا	..	لا	..	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	نعم	٠	لا	..	لا	..	نعم	٣	..	..	لا	..	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢
التسهيلات الخاصة التي يمكن إعارتها للمشاركين	لا	..	نعم	١	لا	..	نعم	٣	..	..	لا	..	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	لا	..	..	..	لا	..	نعم	٢	نعم	٢	نعم	١
توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات للاجتماعات والمؤتمرات																																
التطبيقات	لا	..	لا	..	لا	..	لا	..	..	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	نعم	٢	لا	..	..	..	نعم	٢	نعم	١	نعم	٢	نعم	٢
المعلومات مطبوعة بطريقة بريل	لا	..	لا	..	لا	..	نعم	٣	..	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	لا	..	..	..	لا	..	لا	..	نعم	١	لا	..
الهواتف المكتبية	لا	..	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٢	..	..	نعم	٣	لا	..	..	..	لا	..	نعم	٢	لا	..	نعم	٢	لا	..	نعم	٢	نعم	٢	لا	..
اللافتات	لا	..	نعم	٢	لا	..	نعم	٣	..	..	نعم	٣	لا	..	نعم	١	لا	..	نعم	١	لا	..	نعم	٢	لا	..	نعم	١	نعم	٢	لا	..
الاجتماعات بالفيديو	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٢	نعم	١	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢

الكيان	مركز التجارة الدولية		مكتب الأمم المتحدة في فيينا/مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة		مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين		برنامج الأمم المتحدة الإنمائي		صندوق الأمم المتحدة للسكان		منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)		منظمة الأغذية والزراعة		الوكالة الدولية للطاقة الذرية		منظمة الطيران المدني الدولي		المنظمة البحرية الدولية		منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة		منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية		الاتحاد البريدي العالمي		برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز		منظمة الصحة العالمية		المنظمة العالمية للملكية الفكرية	
الاتصال الشبكي اللاسلكي	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢	نعم	٣	نعم	٢	نعم	٢

المصدر: ردود المنظمات على استبيان وحدة التفتيش المشتركة بشأن الإعاقة وإمكانية الوصول.

الرموز: (..) = لا يوجد رد؛ ٣ = تفي بالاحتياجات تماماً؛ ٢ = تفي بالاحتياجات بشكل كاف؛ ١ = تفي بالاحتياجات جزئياً؛ ٠ = لا تفي بالاحتياجات بشكل كاف.

المرفق الرابع

آليات التنسيق التي تتعامل مع إمكانية الوصول

أولاً – آليات التنسيق المشتركة بين الوكالات
فرقة العمل المتعددة الوظائف المعنية بواجب العناية، التابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى
العضوية: المشاركون من الشبكات التقنية التابعة لمنظومة الأمم المتحدة وممثلو الوكالات، بمن فيهم ممثلون عن وحدات الموارد البشرية والمالية والأمن، ومستشارو الموظفين، ومديرون طبيون، وإدارات المرافق.
طبيعة العمل: الهدف من فرقة العمل هذه التي أنشأتها اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى في عام ٢٠١٦، هو تحسين التوجيه وتعزيز الإجراءات في المجالات الوظيفية للخدمات النفسية – الاجتماعية والصحية والطبية، وإدارة الموارد البشرية، والسلامة والأمن خلال مراحل الأعمال التحضيرية، وشغل الوظائف، وما بعد التعيين للتوظيفِ أو النشر. ولاحظت الوكالات المستجوَبة أنه جرى التعامل مع الإعاقة وإمكانية الوصول في سياق عمل فرقة العمل.
الفريق العامل المعني بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والتابع لشبكة الموارد البشرية
العضوية: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف.
طبيعة العمل: أُنشئ هذا الفريق العامل لتبادل الممارسات الجيدة ولاستعراض الصعوبات التي تواجهها مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في تنفيذ السياسات الداخلية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة (بما في ذلك إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل)، ولتقديم تقارير عن ذلك إلى اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى. وهذا الفريق العامل غير نشط حالياً.
الشبكة المشتركة بين الوكالات لمديري المرافق
العضوية: الأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وشعبة المرافق والخدمات التجارية، ومكتب خدمات الدعم المركزية)، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، واليونيدو، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية.
طبيعة العمل: تهدف هذه الشبكة إلى تبادل أفضل الممارسات والخبرات في العديد من مجالات إدارة المرافق، بما في ذلك إمكانية الوصول في المباني وقاعات المؤتمرات. وقد وضعت في عام ٢٠١١ معايير مرجعية عملية لمقارنة أفضل الممارسات في إدارة المباني والمرافق، ونظرت في ممارسة جميع المنظمات من منظور ٤٠٠ معيار، بما في ذلك المساحة، والمعدات التقنية، وإدارة الميزانية. وتضمنت الاجتماعات السنوية عروضاً حول ما يلي: (أ) اعتبارات التصميم العام في مشاريع التشييد؛ (ب) مقارنة أجرتها اللجنة الاقتصادية لأفريقيا لأنظمة إمكانية الوصول الوطنية المتصلة بالعديد من الخصائص المعمارية، لتحديد المعايير المرجعية التي يتعين استخدامها في تجديد مرافق المؤتمرات.
فرقة العمل المعنية بإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني، التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
العضوية: منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة؛ والمنظمات غير الحكومية؛ ووكالات منظومة الأمم المتحدة (بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، وبرنامج الأغذية العالمي، ومنظمة الصحة العالمية)؛ واللجنة الدولية للصليب الأحمر؛ والمنظمة الدولية للهجرة؛ والحكومات؛ والمديرية العامة للعمليات الأوروبية للحماية المدنية والمعونة الإنسانية؛ والفريق المرجعي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالصحة العقلية والمؤازرة النفسية – الاجتماعية في حالات الطوارئ. الرؤساء: اليونيسيف، والتحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة، والتحالف الدولي للمعوقين، والهيئة الدولية لمساعدة المعوقين.
طبيعة العمل: تهدف فرقة العمل هذه (في الفترة من كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨) إلى وضع وإقرار المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل الإنساني. وستساعد تلك المبادئ التوجيهية الجهات الفاعلة الإنسانية، والحكومات، والمجتمعات المتأثرة، على تنسيق الإجراءات الأساسية التي تعزز فعالية وكفاءة العمل الإنساني، وتخطيطها، وتنفيذها، ورصدها، وتقييمها بما يؤدي بشكل كامل إلى مشاركة وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، وتغيير الممارسات في كل قطاعات العمل الإنساني وفي جميع مراحله.

فريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (عالمي)
العضوية: الأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال؛ وإدارة التواصل العالمي؛ وإدارة استراتيجية الإدارة والسياسة والامتثال؛ وإدارة الاتصالات العالمية؛ وإدارة عمليات حفظ السلام؛ ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية؛ ومكتب خدمات الدعم المركزية؛ ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان؛ ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث)؛ واللجان الإقليمية (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ومكتب اللجان الإقليمية في نيويورك)؛ والصناديق والبرامج (برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وموئل الأمم المتحدة، واليونيسيف، ودائرة الإجراءات المتعلقة بالألغام، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومتطوعو الأمم المتحدة، ووحدة دعم تنفيذ اتفاقية حظر الألغام المضادة للأفراد)؛ والوكالات المتخصصة (منظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، واليونسكو، واليونيدو، ومنظمة السياحة العالمية، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية للملكية الفكرية). المراقبون: البنك الدولي، والمؤسسة الدولية للتنمية، والاتحاد الدولي للإعاقة والتنمية. المشتركون في الأمانة: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف. الرئيس بالتناوب: هيئة الأمم المتحدة للمرأة.
طبيعة العمل: تتمثل مهمة فريق الدعم المشترك بين الوكالات المعني باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الذي أنشأه مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق في عام ٢٠٠٦، في تعزيز وزيادة نطاق وفعالية مشاركة منظومة الأمم المتحدة في قضايا الإعاقة، والتنفيذ الفعال للاتفاقية. وقد تعاون الفريق مع مجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة في إعداد مذكرة إرشادية بشأن دمج حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في برامج الأمم المتحدة على المستوى القطري. كما أعد مجموعة من المواد المرجعية والأدوات، منها مبادئ توجيهية وأدوات مرجعية وغيرها من المواد عن الإعاقة، جمعها من أعضائه. ولديه حالياً فريق عامل مكلف بوضع خطة عمل على نطاق المنظومة، بحلول شباط/فبراير ٢٠١٩، لتعزيز عمل منظومة الأمم المتحدة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. ويهدف هذا الفريق العامل، الذي أُنشئ في عام ٢٠١٧، إلى تحديد التحديات التي تواجه تنفيذ الاتفاقية، وتعميم منظور الإعاقة في أنشطة منظومة الأمم المتحدة من خلال وضع مبادئ توجيهية، ومعايير واضحة وموحدة بشأن الإعاقة، لتستخدمها المنظومة. ويقود الفريقَ العامل خبراءُ في الإعاقة من مختلف أنحاء منظومة الأمم المتحدة، بعضهم من ذوي الإعاقة.
الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات (عالمي)
العضوية: ٨٠ مؤسسة من مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، ومنظمات دولية أخرى. الرئيس: إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة.
طبيعة العمل: أنشئ الاجتماع السنوي الدولي المعني بترتيبات اللغات والوثائق والمنشورات في عام ١٩٦٧، وهو عبارة عن منتدى وشبكة دوليين لعقد اجتماعات سنوية تجمع بين مقدمي خدمات المؤتمرات وخدمات اللغات لتبادل أفضل الممارسات في مجال خدمات المؤتمرات واللغات والنشر. وقد أنشأ فرقة عمل معنية بإمكانية الوصول كُلفت بإجراء استقصاء لخدمات وموارد المنظمات الأعضاء المستخدمة في تقديم الخدمات إلى الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركين في المؤتمرات، وتحليل الممارسات الجيدة، وصياغة مبادئ توجيهية للتعاون في المستقبل في هذا المجال. وهو ينظم أيضاً حلقات عمل حول خدمات التسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.
فرقة العمل التابعة لمجموعة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، والمعنية بأماكن العمل المشتركة
العضوية: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسيف، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وبرنامج الأغذية العالمي.
طبيعة العمل: تقدم فرقة العمل هذه التي يشترك في رئاستها كل من برنامج الأغذية العالمي، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، الإرشادات والأدوات إلى الأفرقة القطرية للأمم المتحدة ووكالاتها التي تنوي المشاركة في مشاريع التجديد أو التشييد أو الانتقال إلى دار الأمم المتحدة أو إلى أماكن عمل مشتركة. وهي تدرس وتوصي أيضاً بالحلول لتعزيز كفاءة أماكن العمل المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، ولزيادة عددها. وقد وضعت معايير ومبادئ توجيهية دولية لتصميم أماكن العمل المشتركة للأمم المتحدة، تتضمن قسماً عن إمكانية الوصول والسلامة. وتقدم فرقة العمل هذه أيضاً المساعدة الفنية إلى الأفرقة القطرية عند الطلب، بما في ذلك بشأن إمكانية الوصول في المواقع والمكاتب ومرافق المؤتمرات المقترحة.
شراكة الأمم المتحدة لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
العضوية: منظمة العمل الدولية، والأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان)، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونيسيف، ومنظمة الصحة العالمية.

طبيعة العمل: تهدف هذه الشراكة التي أُنشئت كصندوق استئماني متعدد المانحين في عام ٢٠١١[(١)]، إلى تطوير قدرات أصحاب المصلحة الوطنيين، وخاصة الحكومات ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، على التنفيذ الفعال للاتفاقية من خلال بناء التحالفات وتطوير القدرات على المستوى القطري. وهي لا تقدم أموالاً للممارسات الداخلية.

ثانياً – آليات التنسيق المشتركة بين الوكالات

لجنة الخدمات العامة (فيينا)

العضوية: الوكالة الدولية للطاقة الذرية، واليونيدو، ومكتب الأمم المتحدة في فيينا، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.

طبيعة العمل: لجنة الخدمات العامة مسؤولة عن توجيه جميع القضايا الناشئة عن الإيجار المشترك في مركز فيينا الدولي. وهي تقدم المشورة والتنسيق في مجال السياسات المتعلقة بالإدارة الشاملة للخدمات المشتركة التالية: الأمن، والخدمات الطبية، والتموين، وإدارة المباني، وخدمات المطاعم. وتقدم لجنة الخدمات العامة أيضاً المشورة والتنسيق في مجال السياسات المتعلقة بما يلي: الفنون، والمعارض، ومركز رعاية الأطفال، ومستودع السيارات، ومبنى المؤتمرات الجديد (المبنى M).

فرقة العمل التابعة لمجلس حقوق الإنسان والمعنية بخدمات الأمانة، وتيسير إمكانية الوصول أمام الأشخاص ذوي الإعاقة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات

العضوية: مكتب مجلس حقوق الإنسان، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف (يساهم في أعمالها أيضاً ممثلو الدول الأعضاء وغيرهم من أصحاب المصلحة).

طبيعة العمل: تتمثل مهمة فرقة العمل هذه التي أُنشئت في تموز/يوليه ٢٠١١ في دراسة القضايا المتعلقة بتحسين الخدمات التي تقدمها الأمانة إلى المجلس وآلياته، وبتيسير وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أعمال المجلس، وبجدوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهي تعقد بانتظام، لإثراء عملها، مشاورات مع الدول، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، والمنظمات غير الحكومية، وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة المعنية. وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧، اعتمدت فرقة العمل خطة تتعلق بالتسهيلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة[(٢)] تحدد مجالات أولوياتها والإجراءات ذات الصلة لمعالجة الحواجز التي تحول دون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في أعمال المجلس وآلياته والوصول إليها. وتهدف الخطة أيضاً إلى تحديد الموارد اللازمة، كلما أمكن ذلك، والجدول الزمني والكيان المسؤول. وستراقب فرقة العمل تنفيذ الخطة بمشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة.

فرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول (عالمية)

العضوية: الأمانة العامة للأمم المتحدة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال (مكتب إدارة الموارد البشرية، والمخطط العام لتجديد مباني المقر، ودائرة إدارة المرافق)، وإدارة التواصل العالمي، ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان). الدعوة موجهة إلى: اليونيسيف، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة.

طبيعة العمل: تقوم فرقة العمل المشتركة بين الإدارات المعنية بتيسير الوصول التي أُنشئت في عام ٢٠٠٦ ويشارك في رئاستها كل من إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، طوعياً (أي بدون تكليف رسمي) بدور شبكة استشارية على نطاق الأمانة العامة لنقاط الاتصال المعنية بإمكانية الوصول والإعاقة. ويتمثل هدفها، وفقاً لاختصاصاتها، في وضع سياسة على مستوى الأمانة العامة بشأن إمكانية الوصول لتمكين المشاركة الكاملة والفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة في جميع جوانب عمل المنظمة. ويشمل ذلك الاجتماعات والمؤتمرات والخدمات في جميع أماكن عمل الأمانة العامة للأمم المتحدة، من خلال تيسير الوصول إلى الترجمة الشفوية والوثائق، وسياسات تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم، الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة، وظروف العمل الميسرة للموظفين ذوي الإعاقة. وأجرت فرقة العمل استقصاء لجمع المعلومات عن الحواجز التي تحول دون الوصول إلى الخدمات والمرافق في مقر الأمم المتحدة.

فرقة العمل التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات والمعنية بالتنسيق بين القطاعات (عالمية)

العضوية: ثلاثة مكاتب والأمانة العامة للاتحاد.

(١) الصناديق الاستئمانية المتعددة المانحين هي أدوات تمويل تنشئها وكالتان أو أكثر من وكالات الأمم المتحدة لتشجيع العمل بشأن قضية معينة أو في بلد معين. وتسمح تلك الأموال بتقديم مساهمات تمويل محددة الهدف من الدول كتكملة لمساهماتها في ميزانية الأمم المتحدة.

(٢) متاح في: www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/APlan_15.12.2017_ADOPTED.DOCX.

طبيعة العمل: أنشئت فرقة العمل هذه في عام ٢٠١٥ لتعزيز التنسيق والتعاون بين المكاتب ذات الصلة، لتجنب الازدواجية وتحسين استخدام الموارد. وقد أجرت مناقشات بشأن مقترحات مشاريع يمولها صندوق التسهيلات التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، كما استعرضت تنفيذ الصندوق لمقترحات المشاريع. وهي تشجع الوعي بإمكانية الوصول في جميع جوانب عمل الاتحاد، الذي يمتد إلى عمليات الشراء.
الفريق العامل التابع للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ والمعني بإمكانية الوصول
العضوية: شعب ووحدات اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ (الإدارة، وإدارة المؤتمرات، والأمن، وإدارة المرافق، ووحدات التنمية الاجتماعية، وشعبة البيئة، وفريق مشروع تخفيف مخاطر الزلازل، والمركز الطبي).
طبيعة العمل: كُلّف هذا الفريق العامل الذي أنشئ في عام ٢٠١٦، بقرار الجمعية العامة ١٧٠/٧٠، بتقديم ملاحظات تقنية عن الإجراءات التنظيمية الحالية الرامية إلى إتاحة إمكانية الوصول في مختلف المجالات (البيئة المبنية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والخدمات) وبدعم تطوير وتنفيذ مبادرة تيسير إمكانية الوصول إليها وشمولها، التي استُمدت من تقييم أجري في وقت سابق لإمكانية الوصول الشامل.
فرقة العمل التابعة للجنة الاقتصادية لأفريقيا والمعنية بإمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة (أديس أبابا)
العضوية: إدارات ومكاتب اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومركز الرعاية الصحية، وإدارة المؤتمرات، والموارد البشرية، وإدارات المرافق والسلامة والأمن؛ واتحاد الموظفين)، وأربع وكالات توجد مكاتبها في مباني اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (اليونسكو، واليونيسيف، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي).
طبيعة العمل: تعمل فرقة العمل هذه التي أنشأها الأمين التنفيذي للجنة الاقتصادية لأفريقيا في عام ٢٠١٦، عملاً بقرار الجمعية العامة ١٧٠/٧٠، أساساً في المجالات الرئيسية الثلاثة التالية: تقييم إمكانية الوصول في البيئة المادية، والتجنيد عن طريق وسائط الإعلام الإلكترونية والتوعية بالإعاقة وإمكانية الوصول، والرصد والمتابعة. وهي توثق التحديات التي تعوق إمكانية الوصول في أماكن عمل اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، والتحديات في جلب المواد والخدمات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى إثيوبيا. ويرأس فرقة العمل رئيسُ قسم إدارة المرافق، وهي تجتمع مرة في الشهر. وتقوم فرقة العمل هذه حالياً بتطوير اختصاصاتها ووثائق أخرى، منها نهج عملها في الأجلين القصير والطويل.
فريق العمل الداخلي لهيئة الأمم المتحدة للمرأة والمعني بالإعاقة والشمول (عالمي)
العضوية: جهات التنسيق التابعة لمختلف الوحدات في المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والقطرية لهيئة الأمم المتحدة للمرأة.
طبيعة العمل: لم تُقدّم أية معلومات عن فريق العمل هذا باستثناء أنه أنشئ في عام ٢٠١٧، وأن حلقة عمل ستنظَّم في أواخر كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩، وستكون إمكانية الوصول أحد محاورها الرئيسية.
فرقة العمل التابعة لمنظمة الصحة العالمية، والمعنية بالإعاقة (عالمية)
العضوية: ممثلون عن المكاتب الإقليمية ومختلف المجموعات داخل مقر منظمة الصحة العالمية (كانت نشطة في الفترة ٢٠٠٨-٢٠١١).
طبيعة العمل: أُنشئت فرقة العمل هذه لدعم تنفيذ الاتفاقية. وتمثل هدفها في ضمان مراعاة الأشخاص ذوي الإعاقة عند تصميم وتنفيذ برامج منظمة الصحة العالمية ومشاريعها. وشملت مسؤولياتها ما يلي: إجراء استقصاء للأنشطة والمبادرات، بما في ذلك القرارات التي اتخذتها جمعية الصحة العالمية واللجان الإقليمية لمنظمة الصحة العالمية، لتحديد الفجوات والفرص؛ وتنظيم حلقات دراسية ووحدات تدريبية لرفع درجة وعي الموظفين وفهمهم لقضايا الإعاقة؛ وتلبية احتياجات الموظفين والزوار ذوي الإعاقة، لا سيما فيما يتعلق بالوصول إلى معلومات منظمة الصحة العالمية ومبانيها وفرص العمل فيها. وقدمت فرقة العمل هذه توصيات إلى المدير العام لمنظمة الصحة العالمية بشأن سياسة المنظمة في المستقبل فيما يتعلق بمختلف مجالات عملها المتعلقة بالإعاقة.

المرفق الخامس

قائمة غير حصرية بوحدات التدريب المتعلق بالإعاقة وإمكانية الوصول

التدريب	الشكل	التواتر	التركيز	المنظمة
حلقة عمل للتوعية بمسائل الإعاقة	حلقة عمل	متكررة (عند الطلب)	الإعاقة/إمكانية الوصول	إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (نيويورك)/شعبة إدارة المؤتمرات (جنيف)
برنامج تعلم التنوع (٢٠١٧)	وجهاً لوجه	مرة واحدة	التنوع/حقوق الإنسان	مكتب إدارة الموارد البشرية (نيويورك)
دورة عبر الإنترنت حول إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة (قيد التطوير)	عبر الإنترنت/تعليم إلكتروني	غير معروف	الإعاقة/إمكانية الوصول	
مراعاة الإعاقة (٢٠٠٩)	غير معروف	غير معروف	غير معروف	مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان (جنيف، نيويورك)
الترتيبات التيسيرية المعقولة	وجهاً لوجه	مرة واحدة	الإعاقة/إمكانية الوصول	
تدريب بشأن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري	وجهاً لوجه	متكرر	الإعاقة/إمكانية الوصول	
اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري – LMS-2967 (٢٠١٧)	عبر الإنترنت/تعليم إلكتروني	مرة واحدة	الإعاقة/إمكانية الوصول	اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (أديس أبابا)
الامم المتحدة للجميع	وجهاً لوجه	متكرر	التنوع/حقوق الإنسان	مركز التجارة الدولية
التدريب على مراعاة الإعاقة	وجهاً لوجه	متكرر	الإعاقة/إمكانية الوصول	مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة خلال النزوح القسري (قيد التطوير)	عبر الإنترنت/تعليم إلكتروني	مرة واحدة	الإعاقة/إمكانية الوصول	
الامم المتحدة للجميع	وجهاً لوجه	متكرر	التنوع/حقوق الإنسان	هيئة الأمم المتحدة للمرأة، صندوق الأمم المتحدة للسكان
الأشخاص ذوو الإعاقة، وقدراتهم، وإمكاناتهم، وقابليتهم للتوظيف (قيد التطوير)	عبر الإنترنت/تعليم إلكتروني	متكرر	الإعاقة/إمكانية الوصول	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، صندوق الأمم المتحدة للسكان
دورات تدريبية افتراضية على العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة (ساعتان) للمكاتب المشاركة في برنامج المواهب المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومتطوعي الأمم المتحدة، لتدريب المهنيين الشباب ذوي الإعاقة	عبر الإنترنت	مرة واحدة	الإعاقة/إمكانية الوصول	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
الامم المتحدة للجميع	وجهاً لوجه	متكرر	التنوع/حقوق الإنسان	صندوق الأمم المتحدة للسكان
برنامج التوعية بالعمليات الشاملة والمستدامة (قيد التطوير)	غير معروف	غير معروف	التنوع/حقوق الإنسان	اليونيسيف
تدريب الموظفين في مجال حقوق الإنسان	وجهاً لوجه	متكرر	التنوع/حقوق الإنسان	موئل الأمم المتحدة
تدريب لموظفي الأمن	غير معروف	غير معروف	غير معروف	منظمة الطيران المدني الدولي
تدريب موظفي الاجتماعات (قيد التطوير)	غير معروف	غير معروف	غير معروف	

التدريب	الشكل	التواتر	التركيز	المنظمة
حلقة عمل للتوعية بمسائل الإعاقة	حلقة عمل	متكررة (عند الطلب)	الإعاقة/إمكانية الوصول	إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (نيويورك)/شعبة إدارة المؤتمرات (جنيف)
التدريب عبر الإنترنت على قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة	عبر الإنترنت/تعليم إلكتروني	متكرر	الإعاقة/إمكانية الوصول	منظمة العمل الدولية
التدريب التوعوي للسعاة والحراس والموظفين	وجهاً لوجه	متكرر	الإعاقة/إمكانية الوصول	
إضافة منظور الإعاقة في عمل الاتحاد الدولي للاتصالات	غير معروف	غير معروف	الإعاقة/إمكانية الوصول	الاتحاد الدولي للاتصالات
دورة تدريبية إعلامية وتوعوية للموظفين	وجهاً لوجه	مرة واحدة	غير معروف	منظمة السياحة العالمية
التدريب على نشر الوثائق الميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة	وجهاً لوجه	مرة واحدة	الإعاقة/إمكانية الوصول	المنظمة العالمية للملكية الفكرية

المرفق السادس

نظرة عامة على الإجراءات التي يتعين على المنظمات المشاركة اتخاذها تنفيذاً لتوصيات وحدة التفتيش المشتركة

JIU/REP/2018/6

	التأثير المقصود	مجلس الرؤساء التنفيذيين	الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها																	الوكالات المتخصصة والوكالة الدولية للطاقة الذرية												
			الأمم المتحدة[أ]	برنامج الإيدز	مؤتمر التجارة والتنمية	مركز التجارة الدولية	البرنامج الإنمائي	صندوق السكان	برنامج البيئة	موئل الأمم المتحدة	مفوضية شؤون اللاجئين	اليونيسيف	مكتب المخدرات والجريمة	مكتب خدمات المشاريع	الأونروا	هيئة المرأة	برنامج الأغذية	الفاو	وكالة الطاقة الذرية	منظمة الطيران المدني	منظمة العمل الدولية	المنظمة البحرية الدولية	الاتحاد الدولي للاتصالات	اليونسكو	اليونيدو	منظمة السياحة العالمية	الاتحاد البريدي العالمي	منظمة الصحة العالمية	منظمة الملكية الفكرية	منظمة الأرصاد الجوية
تقرير	لاتخاذ إجراء	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
	للعلم	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
التوصية ١	(و)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٢	(هـ)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٣	(ج)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٤	(د)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٥	(أ)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٦	(ب)، (ط)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٧	(هـ)، (ط)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٨	(هـ)، (ط)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ٩	(ب)، (ط)	■	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء	هاء
التوصية ١٠	(أ)	■	لام	لام	■	■	لام	لام	■	■	■	لام	■	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام	لام

الرموز: **لام:** توصية باتخاذ قرار من الجهاز التشريعي أو مجلس الإدارة.

هاء: توصية باتخاذ إجراءات من الرئيس التنفيذي.

■: التوصية لا تتطلب إجراء من هذه المنظمة.

التأثير المقصود: (أ) تعزيز الشفافية والمساءلة؛ **(ب)**: نشر الممارسات الجيدة/أفضل الممارسات؛ **(ج)**: تعزيز التنسيق والتعاون؛ **(د)**: تعزيز الاتساق والمواءمة؛ **(هـ)**: تعزيز الرقابة والامتثال؛ **(و)** تعزيز الفعالية؛ **(ز)**: تحقيق فورات مالية كبيرة؛ **(ح)**: **تعزيز الكفاءة؛ (ط)**: تأثيرات مقصودة أخرى.

(أ) كما هو موضح في الوثيقة ST/SGB/2015/3.