الأمم المتحدة

A/HRC/56/34

الجمعية العامة

Distr.: General
14 May 2024
Arabic
Original: English

مجلس حقوق الإنسان

الدورة السادسة والخمسون

18 حزيران/يونيه – 12 تموز/يوليه 2024

البندان 2 و3 من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان وتقارير المفوضية السامية والأمين العام

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

دور تقديم الخدمات العامة في تعزيز وحماية حقوق الإنسان وفي تحقيق أهداف التنمية المستدامة

تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان*

موجز

يُقدَّم هذا التقرير عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 8/52، الذي طلب فيه المجلس إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان أن تعد تقريراً عن دور تقديم الخدمات العامة في تعزيز وحماية حقوق الإنسان وفي تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك فيما يتعلق بحماية الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة. ويتضمن هذا التقرير الممارسات الفضلى والتحديات المطروحة وتوصيات لمساعدة الحكومات الوطنية في تقديم خدمات عامة تتسم بالشفافية والمساءلة والكفاءة.

* اتُّفق على نشر هذا التقرير بعد تاريخ النشر المعتاد لظروف خارجة عن إرادة الجهة التي قدمته.

الرجاء إعادة الاستعمال

أولاً- مقدمة

1- يُقدَّم هذا التقرير عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 8/52، الذي طلب فيه المجلس إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (مفوضية حقوق الإنسان) أن تعد تقريراً عن دور تقديم الخدمات العامة في تعزيز وحماية حقوق الإنسان وفي تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك فيما يتعلق بحماية الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة. وطلب المجلس أن يتضمن التقرير الممارسات الفضلى والتحديات المطروحة وتوصيات لمساعدة الحكومات الوطنية في تقديم خدمات عامة تتسم بالشفافية والمساءلة والكفاءة. وطلب المجلس إلى مفوضية حقوق الإنسان أن تلتمس، لدى إعداد التقرير، إسهامات الجهات المعنية ذات الصلة. ووردت مساهمات من 38 جهة معنية[1]. ويستند هذا التقرير إلى تقرير مفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها[2].

ثانياً- تقديم الخدمات العامة وصلته بحقوق الإنسان وأهداف التنمية المستدامة

2- تُعتبر مجموعة متنوعة من الخدمات العامة، مثل تلك المتعلقة بالتعليم وبالصحة والرعاية الاجتماعية، ضرورية لحماية حقوق الإنسان وإعمالها. وتشكل الخدمات العامة الجيدة النوعية والميسرة والملائمة من حيث الوقت أدوات رئيسية لإعمال حقوق الإنسان، ولا سيما الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. واتباع نهج قائم على حقوق الإنسان مسألة حيوية في عمليات تصميم الخدمات العامة وتقديمها وتنفيذ إجراءات توفيرها ورصدها. وتشمل الخدمات العامة توفير المنافع العامة الضرورية لحماية عدد من حقوق الإنسان، مثل الحق في التعليم وفي الصحة وفي الغذاء.

3- ويجب على الدول في جميع أنحاء العالم أن تتخذ خطوات عاجلة، عند الاقتضاء، لعكس منحى نقص الاستثمارات المزمن في توفير الخدمات العامة الأساسية[3]. وقد لجأت دول كثيرة إلى القطاع الخاص في محاولة لسد الفجوة في تقديم الخدمات العامة. ومن الضروري في هذه الحالة وجود آليات مناسبة للتنظيم والرقابة. وقدمت مفوضية حقوق الإنسان مفهوم الاقتصاد القائم على حقوق الإنسان كوسيلة للمضي قدماً في سبيل دعم إعمال حقوق الإنسان وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وفي اقتصاد قائم على حقوق الإنسان، يولى الاعتبار لاستخدام الموارد على أمثل نحو لتلبية احتياجات الناس وتُعتبر الخدمات العامة شيئاً يحق لجميع الأشخاص الحصول عليه، بصرف النظر عما إذا كان الكيان الذي يقدِّمها من القطاع الخاص أو القطاع العام. ويُتوخى أن يساهم الاقتصاد القائم على حقوق الإنسان في تحقيق العديد من أهداف التنمية المستدامة، بما فيها الأهداف المتعلقة بالقضاء على الفقر، وبضمان التمتع بالصحة الجيدة والرفاه، وتشجيع الصناعة والابتكار وإقامة البنى التحتية والشراكات، ولا سيما الغايات المتعلقة بتعبئة الموارد المحلية وتعزيز اتساق السياسات من أجل التنمية المستدامة.

4- ويساهم في تقديم الخدمات على نحو أكثر إنصافاً إدماجُ مبدأين من مبادئ حقوق الإنسان، هما عدم التمييز والمشاركة، في أطر وضع السياسات وتوفير الخدمات العامة[4]. ولذلك أيضاً صلة بأهداف

(1) كل المساهمات متاحة في: https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2023/call-inputs-human-rights-council-resolution-528-promoting-human-rights-and.

(2) A/HRC/25/27.

(3) A/HRC/49/28، الفقرة 2.

(4) انظر A/HRC/25/27.

التنمية المستدامة 5، بشأن تحقيق المساواة بين الجنسين، و10، بشأن الحد من انعدام المساواة، و16، بشأن تعزيز السلام، وإتاحة إمكانية وصول الجميع إلى العدالة، وبناء مؤسسات فعالة.

5- ويشكل ضمان إمكانية الحصول على الخدمات العامة والقدرة على تحمل تكاليفها مسألة بالغة الأهمية. وتطرح ظاهرة "العزوف" – أي عدم إقبال المؤهلين لتلقي خدمات الحماية الاجتماعية على الاستفادة منها، بغض النظر عن سبب ذلك – تحدياً لفعالية الخدمات العامة وتثير تساؤلات بشأن مدى ملاءمتها. وهي أكثر شيوعاً بين الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة والذين هم في أمس الحاجة إلى الخدمات العامة، ومنهم المعزولون اجتماعياً، ومن يعانون من الوصم، ومن ليست لديهم حسابات مصرفية، والأُميون رقمياً. ولظاهرة العزوف أسبابٌ شتى، منها عوائق الحصول على المعلومات، والتمييز، والوصم. وهي شائعة في معظم البلدان. وقد تؤدي أيضاً إلى تراجع مستوى ما تحظى به من الثقة والدعم العام نظمُ الحماية الاجتماعية الممولة من الضرائب[5]. وقد يؤدي ذلك، بمرور الوقت، إلى انهيار أسس العقد الاجتماعي داخل المجتمع[6]. وبالتالي، تكتسي معالجة هذه الظاهرة أهمية بالغة لضمان إحراز التقدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما الهدف 16. ومن شأن تعزيز إمكانية الحصول على الخدمات وتحسين جودتها أيضاً تيسير إحراز التقدم في تحقيق الأهداف 2، بشأن القضاء على الجوع، و3، بشأن ضمان التمتع بأنماط عيش صحية، و4، بشأن ضمان التعليم الجيد، و6، بشأن ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي وإدارتهما إدارةً مستدامة، و8، بشأن توفير العمل اللائق، و11، بشأن جعْل المدن والمستوطنات البشرية شاملة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة.

6- ومن الضروري ضمان الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات العامة. وتتعلق الشفافية، بما في ذلك في الميزنة، بالحصول في الوقت المناسب على معلومات موثوقة عن تقديم الخدمات العامة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، المعلومات المتاحة لعامة الناس عن الموارد المخصصة للتعليم أو الصحة داخل بلد ما في أي سنة مالية معينة. وتُمكن المساءلة الناس من إخضاع الموظفين العموميين والمؤسسات العامة للمحاسبة، وتساعد في ضمان التقيد بالمعايير والأنظمة – بطرق منها تقديم الشكاوى[7]. ويمكن أن تساعد التعليقات القوية وعمليات الرصد والتقييم وغير ذلك من آليات المساءلة في ضمان ترجمة الاستثمارات في الخدمات العامة إلى تحسُّن ملموس في جودتها وإمكانية الحصول عليها وفعاليتها، مما يساهم في نهاية المطاف في تسريع وتيرة التقدم في تحقيق الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة. ويقتضي وضعُ مؤشرات النجاح الواضحة والقابلة للقياس والتقييمُ المنتظم لتقديم الخدمات على أساس هذه المعايير وجودَ قدرات كافية داخل الهيئات التنظيمية العامة ومؤسسات قوية وشروط الشفافية الشاملة ومشاركة أصحاب الحقوق في عملية الرصد والتقييم.

7- ومن المهم ضمان المشاركة المجدية والفعالة لأصحاب المصلحة المعنيين، ومنهم الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة، في تقديم الخدمات العامة. ويستتبع ذلك، في جملة أمور، ضمان تمكين الناس من المشاركة المجدية في اتخاذ القرارات التي تمسهم فيما يتعلق بالخدمات العامة[8]. كما يشمل ذلك الحقَّ في الحصول على الخدمات العامة[9]. ويشكل الحق في المشاركة في الشؤون العامة عاملاً

(5) المرجع نفسه، الفقرات 10 و11 و23.

(6) Stephen Kidd and others, *The Social Contract and the Role of Universal Social Security in Building Trust in Government* (Uppsala, Sweden, ACT Church of Sweden and Development Pathways, 2020).

(7) E/C.16/2006/4، الفقرة 48.

(8) A/HRC/25/27، الفقرة 21.

(9) A/HRC/51/10، الفقرة 32.

يمكّن من النهوض بحقوق الإنسان الأخرى، تماشياً مع نهج إشراك المجتمع ككل في تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام 2030.

8- وفي المساهمات الواردة من أجل إعداد هذا التقرير، شددت الدول الأعضاء وغيرها من الجهات المعنية على التحديات المطروحة والممارسات الواعدة المتصلة بكفالة حقوق الإنسان وتقديم الخدمات العامة، بما في ذلك للأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة. وعلى سبيل المثال، عززت قطر فرص الحصول على الخدمات العامة من خلال مجموعة متنوعة من قنوات تقديم الخدمات مثل مراكز تقديم الخدمات وأجهزة الخدمة الذاتية وتطبيقات الهاتف المحمول والمواقع الشبكية، وعززت بالتالي إمكانية الوصول إلى المنصات الرقمية المتكاملة. كما تجري استطلاعات للرأي من أجل مواصلة تحسين مستوى تقديم الخدمات[10]. ولدى ماليزيا إطار للسياسات يسمى "مدني"، يهدف إلى تعزيز الحوار والشمول والاستقرار والانتعاش الاقتصادي مع ضمان وجود نظام قوي وفعال لتقديم الخدمات العامة[11].

ثالثاً- تعزيز وحماية حقوق الإنسان في سياق تقديم الخدمات العامة: الإطار القانوني والسياساتي

9- مبادئ عدم التمييز، والمساواة أمام القانون، والمساواة في التمتع بحماية القانون من دون تمييز، مترسخة في الصكوك الدولية لحقوق الإنسان وتشكل أساس سيادة القانون. ووفقاً لهذه المبادئ، يقع على عاتق الدول التزام أساسي بالقضاء على التمييز، بما في ذلك التمييز ضد الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة، في المجالين العام والخاص. ويشمل الحق في المساواة أمام القانون الحماية من المعاملة التفاضلية التعسفية وغير المبررة من جانب السلطات. ويتضمن العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة واتفاقية حقوق الطفل كلُّها أحكاماً بشأن عدم التمييز، بما في ذلك التمييز على أساس الدين.

10- وتنص المادة 2(1) من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على التزام الدول الأطراف بأن تتخذ، في نطاق أقصى ما تسمح به مواردها المتاحة، خطوات من أجل الإعمال التدريجي للحقوق المعترف بها في العهد، بجميع الوسائل المناسبة. وأشارت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في تعليقها العام رقم 3(1990) بشأن طبيعة التزامات الدول الأطراف، إلى أن التدابير التي يمكن اعتبارها وسائل مناسبة لأغراض المادة 2(1) من العهد تشمل التدابير الإدارية والمالية والتعليمية والاجتماعية. ويمكن أيضاً تفسير هذه التدابير على أنها تشمل تقديم الخدمات العامة[12]. وأشارت اللجنة، في تعليقها العام رقم 24(2017) بشأن التزامات الدول بموجب العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في سياق الأنشطة التجارية، إلى أنه ينبغي للدول أن تفرض "التزامات الخدمة العامة" على مقدمي الخدمات الأساسية من القطاع الخاص (الفقرة 21). وعلاوةً على ذلك، أشارت الجمعية العامة في المادة 8 من إعلان الحق في التنمية إلى أنه ينبغي للدول أن تتخذ جميع التدابير اللازمة لإعمال الحق في التنمية وأن تكفل تكافؤ الفرص للجميع في الحصول على الموارد الأساسية والتعليم والخدمات الصحية والغذاء والسكن والعمل وأن تضمن التوزيع العادل للدخل.

(10) مساهمة قطر.

(11) مساهمة ماليزيا.

(12) A/HRC/25/27، الفقرة 25.

11- ولتقديم الخدمات العامة صلة مباشرة وغير مباشرة بضمان التمتع بجميع حقوق الإنسان، بالنظر إلى ترابطهما. غير أن الفروع التالية من هذا التقرير تركز على حقوق معينة، كثيراً ما شددت عليها المساهمات الواردة من أجل إعداده، يعتبر تقديم الخدمات العامة أساسياً جداً لكفالتها، بما في ذلك للأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة.

ألف- الحق في الضمان الاجتماعي

12- أبرزت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) أهمية الحماية الاجتماعية والسياسات العامة القوية والفعالة والخدمات العامة الجيدة ذات الموارد الكافية التي تعمل بكامل طاقتها في التصدي للتداعيات الاقتصادية والصحية للجائحة. وفي سياق الجائحة، كثفت الدول جهودها لتعزيز نظم الضمان الاجتماعي في إطار أكبر تعبئة لتدابير الحماية الاجتماعية شهدها العالم على الإطلاق. غير أنه كان يستفيد أقل من نصف سكان العالم، في عام 2020، من مزايا نظام واحد على الأقل من نظم الضمان الاجتماعي، وكان 4,1 ملايير شخص بلا أي حماية على الإطلاق. وتختلف إلى حد كبير من منطقة إلى أخرى معدلات تغطية الضمان الاجتماعي، المقاسة وفقاً للمؤشر 1-3-1 من أهداف التنمية المستدامة: ففي حين يستفيد من هذه التغطية 83,9 في المائة من الأشخاص في أوروبا وآسيا الوسطى، فلا يستفيد منها سوى 17,4 في المائة في إفريقيا. وعلاوةً على ذلك، كثيراً ما لا تكفي مزايا الضمان الاجتماعي في العديد من البلدان لتلبية الاحتياجات الأساسية للمستفيدين ولا يستطيع كثير من الأشخاص الاستفادة من المزايا المتاحة بسبب حواجز قانونية أو نظمية أو عملية، منها عدم الحصول على المعلومات والأمية الرقمية، فضلاً عن التعقيدات الإدارية[13]. والأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة، وهم من أكثر الأشخاص اعتماداً على الخدمات العامة لإعمال حقوقهم، هم أشد الفئات معاناة بسبب هذه الحواجز.

13- وتعترف المادة 9 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالحق في الضمان الاجتماعي، بما في ذلك التأمين الاجتماعي. وقد أشارت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في تعليقها العام رقم 19(2007) بشأن الحق في الضمان الاجتماعي، إلى أن إعمال هذا الحق يقتضي وجود أو إنشاء نظام، يتألف من برنامج واحد أو مجموعة متنوعة من البرامج، لضمان إتاحة الاستحقاقات اللازمة لمواجهة المخاطر والطوارئ الاجتماعية ذات الصلة. وشددت اللجنة على مسؤولية السلطات العامة عن إدارة نظام الضمان الاجتماعي أو الإشراف عليه بفعالية. وأشارت اللجنة في بيانها بشأن العهد وخطة عام 2030، إلى أنه ينبغي أن تكون الخدمات والبرامج الاجتماعية متاحة للجميع، ولا سيما الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة[14].

14- وتؤدي نظم الضمان الاجتماعي الشاملة للجميع دوراً حاسماً في إعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بمساهمتها في الحد من الفقر وعدم المساواة[15]. ويتضاعف أثر نظم الضمان الاجتماعي عندما يشمل الخدمات العامة، بما في ذلك الرعاية الصحية والخدمات الصحية، وخدمات الرعاية والدعم، والسكن الاجتماعي، والتعليم. وتعمل نظم الضمان الاجتماعي ونظم تقديم الخدمات العامة

(13) منظمة العمل الدولية، *World Social Protection Report 2020-22: Social Protection at the Crossroads - In Pursuit of a Better Future* (جنيف، 2021)، الصفحات 3 و19 و29 و52.

(14) E/C.12/2019/1، الفقرة 12(هـ).

(15) منظمة العمل الدولية، "Universal social protection: developmental impacts of expanding social protection", available at https://www.social-protection.org/gimi/Media.action?id=15658.

باســتمرار بمعزل عن بعضــها البعض رغم ترابط مجالات عملها. وقد قوض ذلك الفعالية الإجمالية لهذه النظم في كثير من البلدان، حيث حال دون تآزرها الذي كان يمكن أن ينشأ عن دمجها إدارياً.

15- وركزت شــيلي على الرعاية الاجتماعية من خلال المعاش التقاعدي الشــامل المضــمون وعلى التزامها بتعزيز رفاه العمال بإقرارها زيادة كبيرة للحد الأدنى للأجور، اســتفاد منها نحو مليون عامل وأسـرهم[16]. وزادت البرتغال إنفاقها الاجتماعي وخصـصـت الموارد على النحو الأمثل لزيادة فعالية تقديم الخدمات العامة إلى أقصى حد[17].

باء- الحق في التمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه

16- وفقاً لمنظمة الصحة العالمية، ليس العالم على المسار الصحيح لإحراز تقدم كبير نحو التغطية الصحية الشاملة بحلول عام 2030. فقد حصل ركود في تحسين مستوى تغطية الخدمات الصحية منذ عام 2015. ويواجه زهاء ملياري شخص في جميع أنحاء العالم صعوبات مالية، حيث يُنفق مليار شخص من جيوبهم على الصحة وتفاقمت حدة فقر 344 مليون شخص بسبب التكاليف الصحية. ويمكن ملاحظة ذلك في جميع المناطق وفي معظم البلدان. وتخفي البيانات الوطنية المجمعة أوجه عدم المســاواة داخل البلدان. وعلى سـبيل المثال، عادةً ما تكون نسـبة تغطية خدمات الصـحة الإنجابية وصـحة الأم والطفل والمراهق أعلى بين الأشـخاص الأكثر ثراءً وتعليماً والذين يعيشـون في المناطق الحضـرية، ولا سـيما في البلدان المنخفضة الدخل. وعادةً ما يتخلف عن الركب الأشخاصُ الذين يعيشون أوضاعاً هشة، بمن فيهم أفراد الأسر المعيشية الأكثر فقراً، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية، والأسر المعيشية التي تضم أفراداً من كبار السن[18].

17- ولا تزال إمكانية الحصـــول على أدوية الأمراض غير المعدية محدودة، ولا ســـيما بالنســـبة للأشـخاص الذين يعيشـون حالة الفقر[19]. ورغم وقوع تحول في السـنوات الأخيرة في فهم الصـحة النفسـية ومعالجتها ودعمها، فلا تزال الميزانية المحدودة المرصـــودة للصـــحة النفســـية في البلدان المنخفضـــة والمتوسطة الدخل تُخصَّص في الغالب لمستشفيات الأمراض النفسية (70 في المائة). وخلافاً لذلك، تبلغ المخصصات لهذه المستشفيات في البلدان المرتفعة الدخل 35 في المائة من ميزانية الصحة النفسية[20].

18- وتكرس المادة 12 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصـادية والاجتماعية والثقافية حق كل شـــخص في التمتع بأعلى مســـتوى ممكن من الصـــحة البدنية والعقلية. كما تنص على هذا الحق المادة 25(1) من الإعلان العالمي لحقوق الإنســـان. وتشـــير اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصـــادية والاجتماعية والثقافية، في تعليقها العام رقم 14(2000) بشأن الحق في التمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه، إلى أن الصـحة حق أسـاسـي من حقوق الإنسـان لا غنى عنه لممارسـة حقوق الإنسـان الأخرى. وفي ذلك التعليق العام، شـددت اللجنة على أن إعمال الحق في الصـحة يقتضـي أن توفر الدولة الطرف القدر الكافي من مرافق الصـحة العامة والرعاية الصـحية العاملة، ومن السـلع والخدمات والبرامج الصـحية. وتتمثل الغاية 3-8 من أهداف التنمية المستدامة في تحقيق التغطية الصـحية الشـاملة، بما في

(16) مساهمة شيلي.

(17) مساهمة البرتغال.

(18) منظمة الصـــحة العـالميـة، "التغطيـة الصـــحيـة الشـــاملـة"، 5 تشـــرين الأول/أكتوبر 2023، متـاح في: https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc).

(19) انظر A/HRC/56/28.

(20) منظمة الصحة العالمية، *Mental Health Atlas 2020* (جنيف، 2021)، الصفحة 55.

ذلك الحماية من المخاطر المالية، وإمكانية الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأساسية الجيدة وإمكانية حصول الجميع على الأدوية واللقاحات الأساسية المأمونة والجيّدة والفعالة بتكلفة معقولة.

19- ويجب إتاحة كل الخدمات والسلع والمرافق الصحية للجميع من دون تمييز، وينبغي أن تكون متوافرة وميسرة ومقبولة وجيدة النوعية. ويكتسي مبدأ عدم التمييز أهمية بالغة في كفالة حق كل فرد في التمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه. ويقتضي مبدأ الإنصاف إتاحة خدمات الرعاية الصحية – بما في ذلك رعاية الصحة النفسية – سواء في القطاع الخاص أو العام، بتكلفة معقولة للجميع، بما في ذلك الفئات التي تعيش أوضاعاً هشة[21]. ويكتسي تعزيز نظم الصحة العامة في إطار إرساء أسس الأمن الصحي الشامل والتغطية الصحية الشاملة أهمية بالغة في كفالة مستوى أفضل من الصحة والرفاه لأي شخص في أي مكان[22]. وحتى تفي الدول بالتزاماتها المتعلقة بالحق في الصحة، يجب عليها أن تعتمد سياسة صحية وطنية أو خطة صحية وطنية تشمل القطاعين العام والخاص على حد سواء.

جيم- الرعاية والدعم

20- إمكانية الاستفادة من نظم الدعم والرعاية التي تستجيب لاحتياجات من يقدمون ومن يتلقون الرعاية والدعم حق مكرس في العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (المواد 3 و6 و7 ومن 9 إلى 13) وفي اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (المواد 4 و9 و12 و13 و16 ومن 19 إلى 21 ومن 23 إلى 28 و30). وهو مكرس أيضاً في اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (الديباجة والمواد 1 و2 و5 ومن 11 إلى 14 و16)، وفي اتفاقية حقوق الطفل (المواد 3 و7 و18 و19 ومن 23 إلى 25 و38 و40)، وفي الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري (المادة 1 والمادة 5). وتتمثل الغاية 5-4 من أهداف التنمية المستدامة في الاعتراف بأعمال الرعاية والعمل المنزلي غير المدفوعة الأجر وتقديرها من خلال توفير الخدمات العامة والبنى التحتية ووضع سياسات الحماية الاجتماعية وتعزيز تقاسم المسؤولية داخل الأسرة المعيشية والعائلة، حسبما يكون ذلك مناسباً، على الصعيد الوطني.

21- ويُعد توافر نظم الدعم والرعاية شرطاً مسبقاً لاضطلاع من يحتاجون إلى الدعم والرعاية بأنشطة الحياة اليومية. ونظم الدعم والرعاية ضرورية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة الكاملة والنشطة والمجدية في المجتمع. ولا توجد في معظم البلدان خدمات رسمية كافية توفر بدائل لأعمال الرعاية والدعم غير المدفوعة الأجر. وكثيراً ما يتلقى الأشخاص المعنيون الخدمات المتاحة في القطاع العام أو الخاص في مؤسسات الرعاية وفي المرافق الطبية وفي أماكن معزولة، من دون مراعاة إرادتهم ورغباتهم[23]. ويتنافى ذلك مع نهج الرعاية والدعم القائم على حقوق الإنسان.

22- وتضطلع النساء والفتيات بمعظم أعمال الرعاية والدعم. ويحد عدم المساواة بين الجنسين في عمل الرعاية والدعم غير المدفوع الأجر من تمتعهن بحقوقهن في التعليم والصحة والعمل اللائق والحماية الاجتماعية والراحة وأوقات الفراغ والمشاركة في الحياة العامة. وخلال حالات الطوارئ، يُخَفِّف العمل الذي

(21) اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، التعليق العام رقم 14(2000)، الفقرة 12(ب). انظر أيضاً دليل منظمة الصحة العالمية ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان المعنون *"الصحة النفسية وحقوق الإنسان والتشريعات: الإرشادات والممارسة"* (جنيف، 2023).

(22) الأمم المتحدة، "موجز السياسات: أثر كوفيد-19 على كبار السن"، أيار/مايو 2020، الصفحة 13.

(23) انظر A/HRC/52/52.

تضطلع به النساء والفتيات بدون أجر أو بأجر ناقص "الوطأة" في حالة وجود نواقص في الخدمات العامة الأساسية والحماية الاجتماعية.

23- وتساهم زيادة الاستثمار فيما يراعي المنظور الجنساني ومنظور السن والإعاقة من نظم الحماية الاجتماعية الشاملة للجميع وخدمات الرعاية والدعم والوظائف المتصلة بها والبنى التحتية العامة العالية الجودة في حماية حقوق الإنسان المكفولة للنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، مع ما لذلك من آثار مضاعفة إيجابية هائلة على المجتمع. ويمكن تطبيق مزيج من الأدوات المالية وغير المالية لتعبئة الموارد لنظم الرعاية والدعم القائمة على حقوق الإنسان. ويشمل ذلك الضرائب والإعانات وسياسات الشراء الحكومي والتعاون الدولي[24].

24- ومن الأمثلة التوضيحية على الخدمات العامة التي توفر الرعاية والدعم مبادرة أمل المستقبل أديس أبابا للنماء في مرحلة الطفولة المبكرة التي أطلقتها إدارة مدينة أديس أبابا، والتي تستهدف جميع الأطفال دون سن السابعة[25]. وفي البوسنة والهرسك، يعترف قانونٌ صدَر في عام 2022 بأن رعاية شخص ذي إعاقة عملٌ يؤهل الوالديْن المقدميْن للرعاية للحصول على بدل شهري وعلى معاش تقاعدي وعلى التأمين الصحي والتأمين في حالة العجز[26].

دال- الحق في التعليم

25- يواجه التعليم أزمات متضاعفة رغم ما شهده، بجميع مستوياته في جميع أنحاء العالم خلال العقود القليلة الماضية، من توسُّع كبير ساهم في تعزيز كرامة الناس وفي تمكينهم وفي النهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية. وتتمثل أُولاها في أزمة الإنصاف والمساواة، التي تفاقمت بسبب جائحة كوفيد-19. فلا يملك 763 مليون شخص على الأقل من صغار السن والبالغين مهارات القراءة والكتابة الأساسية، ولم يلتحق بالدراسة 244 مليون طفل وشاب. وعلى الصعيد العالمي، قد يخسر الطلاب 17 تريليون دولار من المداخيل مدى الحياة، وهو ما يمثل 14 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي الحالي. أما الثانية، فهي أزمة الجودة: فلا يكتسب العديد من الأطفال، بمن فيهم الملتحقون بالمدارس، حتى مهارات القراءة والكتابة الأساسية. ففي البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، بلغت نسبة من لا يستطيعون قراءة نص بسيط وفهمه من الأطفال البالغين من العمر 10 سنوات 70 في المائة في عام 2022. ويتعلق الأمر بالأحرى بأزمة الملاءمة: فلم يَعُد التعليم الذي توفره النظم المعاصرة يفي بالغرض[27].

26- وتعترف المادة 13 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بحق كل فرد في التعليم. وأكدت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في تعليقها العام رقم 13(1999) بشأن الحق في التعليم، أن التعليم يُعتبر في حد ذاته حقاً من حقوق الإنسان ووسيلة

(24) انظر A/HRC/55/34.

(25) Big Win Philanthropy, "Ethiopia Early Childhood Development Program", available at https://www.bigwin.org/case-study/ethiopia-early-childhood-development-program/.

(26) United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women, *Baseline Study on the Care Economy in Bosnia and Herzegovina: Overview of the Key Denominators, Policy and Programming Options* (Sarajevo, Bosnia and Herzegovina, 2023).

(27) "Report on the 2022 Transforming Education Summit" (January 2023), p. 6, available at https://knowledgehub.sdg4education2030.org/system/files/2023-01/Report on the 2022 Transforming Education Summit.pdf.

لا غنى عنها لإعمال حقوق الإنسان الأخرى. وعلى نحو ما أشارت إليه اللجنة في تعليقها العام، ينبغي أن تتوافر في التعليم بجميع أشكاله ومستوياته السمات الأساسية المترابطة المتمثلة في أن يكون متاحاً وميسراً ومقبولاً ومرناً. ويتمثل جوهر الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة في القضاء على جميع أشكال التمييز في مجال التعليم.

27- وأشار المقرر الخاص المعني بالحق في التعليم إلى أن الدول تبقى ملزمة قانوناً بإعمال إطار حقوق الإنسان بالقدر ذاته في مجال التعليم بصرف النظر عما إذا كانت تقدمه مؤسسات خاصة أو مؤسسات عامة[28]. واعتُمدت في عام 2019 مبادئ أبيدجان بشأن التزامات الدول في مجال حقوق الإنسان بتوفير التعليم العام وتنظيم مشاركة القطاع الخاص في التعليم. وتنص هذه المبادئ على أنه يجب على الدول أن تفرض التزامات الخدمة العامة على المؤسسات التعليمية الخاصة لضمان مساهمتها في إعمال الحق في التعليم[29]. وتشدد هذه المبادئ أيضاً على المسؤولية الرئيسية للدول في توفير التعليم المجاني الجيد النوعية مع وضع معايير لتنظيم مشاركة المؤسسات الخاصة في قطاع التعليم.

28- وفي إعلان إنشيون وإطار العمل لتحقيق هدف التنمية المستدامة 4 وفي موجز السياسات 10، "تحويل التعليم"، الذي قدمه الأمين العام في إطار تقريره المعنون "خطتنا المشتركة"، أُعيد تأكيد أن التعليم منفعة عامة عالمية وجرى التشديد على ضرورة زيادة الاستثمار في التعليم لتحقيق الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة. وأعاد المقرر الخاص المعني بالحق في التعليم تأكيد إعلان إنشيون، وأشار إلى أن التزام الدول في إطار الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة بضمان توفير 12 سنة من التعليم الابتدائي والثانوي المجاني والجيد والمنصف والممول من القطاع العام ينبغي فهمه على أنه يعني ضرورة توفير التعليم العام المجاني الجيد والممول من القطاع العام. ومع استمرار تناقص تمويل التعليم العام، تتزايد مشاركة المؤسسات الخاصة – بما فيها المؤسسات التجارية – في قطاع التعليم. ويشكل هذا المنحى المزدوج المتمثل في تناقص الاستثمار في التعليم العام وسد القطاع الخاص الفجوة خطراً على إعمال حق الجميع في التعليم. ويهدد أيضاً تحقيق الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة، حيث يساهم على نطاق واسع في عدم المساواة في الحصول على التعليم الجيد، مما يقوض التقدم في مجال التعليم ويؤثر على السلام والاستقرار، وعلى الحيز الديمقراطي والتماسك الاجتماعي[30].

29- ومن الممارسات الجيدة التي تقاسمتها الدول الأعضاء وغيرها من الجهات المعنية لإعداد هذا التقرير جهودُ الهند لإعادة تخصيص ميزانية كبيرة للتعليم من أجل تحسين مستواه على الصعيد الوطني. وفي الهند أيضاً، تهدف مبادرة سوايام إلى تعزيز فرص الحصول على التعليم وتحسين نوعيته وضمان الإنصاف في الاستفادة منه بجعل موارد التعلُّم متاحة للجميع، ولا سيما للفئات التي تعيش أوضاعاً هشة، وبسد الفجوة الرقمية[31]. واتخذت مملكة هولندا تدابير لمكافحة عدم المساواة في التعليم من خلال التمويل المحدد الأهداف للمدارس في المناطق المحرومة اجتماعياً واقتصادياً، وإجراء تقييمات سنوية وزيادة الإنفاق الاجتماعي على التعليم، والحفاظ على الشفافية في مخصصات الميزانية[32].

(28) A/HRC/41/37، الفقرة 76.

(29) الفقرة 52. انظر أيضاً A/HRC/41/37.

(30) A/HRC/41/37، الفقرات 2 و76 و80.

(31) مساهمة منظمة الطبشورة المكسورة.

(32) المرجع نفسه.

رابعاً- دور الحكومات المحلية في تقديم الخدمات العامة

30- تشمل التزامات الدول بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان جميع فروع الحكم وكل مستوياته، بما في ذلك الحكومات المحلية. ذلك أن الحكومات المحلية تقدم خدمات عامة تلبي الاحتياجات والأولويات المتصلة بإعمال حقوق الإنسان على الصعيد المحلي[33]. وتضع الحكومات المحلية وتعتمد سياسات تمس بشكل مباشر حقوق الأشخاص. ويجعلها قربها من الأشخاص الذين تخدمهم في وضع فريد لإدراك تحدياتهم واحتياجاتهم فيما يتعلق بتقديم الخدمات العامة. ومع التحول العالمي نحو اللامركزية، يُعد تنفيذ أهداف التنمية المستدامة على الصعيد المحلي أمراً حيوياً لتحويلها إلى واقع معاش على أرض الواقع باستخدام شق الحكم الأقرب إلى المجتمعات المحلية، وبالتالي، الأقدر على إدراك احتياجاتها وأولوياتها.

31- وتواجه حكومات محلية كثيرة تحديات في أداء دورها كجهات مسؤولة عن إعمال حقوق الإنسان وتحقيق التنمية المستدامة. وتشمل التحديات، ولا سيما في البلدان المنخفضة الدخل، نقص الوعي بالالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان ومحدودية القدرات والموارد وعدم كفاية الهياكل المؤسسية داخل الإدارات المحلية أو الإقليمية[34].

32- وقد حدث تحول نحو اتباع نُهج محلية الطابع محورها المجتمع المحلي في تقديم الخدمات العامة، وهو ما يتجلى أيضاً في اعتراف جهات، منها مجلس حقوق الإنسان[35]، تدريجياً بدور الحكومات المحلية في مناصرة حقوق الإنسان وحمايتها، وفي عملها تدريجياً من أجل تعزيزه. وتدعم مفوضية حقوق الإنسان هذه الجهود، بطرق منها التعاون مع منظمة المدن والحكومات المحلية المتحدة. وعلى سبيل المثال، نظمت مفوضية حقوق الإنسان في آب/أغسطس 2023 اجتماعاً للخبراء بشأن تعزيز بناء قدرات الحكومات المحلية على إدماج حقوق الإنسان في عملها، بما في ذلك تقديم الخدمات العامة[36]. ومن الوسائل المهمة لتعزيز محلية أهداف التنمية المستدامة الاستعراضات المحلية الطوعية، التي من شأنها، في حالة تضمينها تحليل حقوق الإنسان وتوصيات بشأن تقديم الخدمات العامة، أن توفر إرشادات وتؤمن موارد للنهوض محلياً بحقوق الإنسان والتنمية المستدامة.

33- وسلطت إحدى المساهمات المقدمة لإعداد هذا التقرير الضوء على اعتماد نظام بانشاياتي راج في الهند. ويهدف هذا النظام إلى تعزيز المساءلة بنقل المهام من الحكومة المركزية إلى الكيانات المنتخبة محلياً، مما يعزز الحكم الذاتي المحلي التشاركي[37]. وفي غانا، يخول قانون الحكم المحلي للحكومات المحلية صلاحية تخصيص الموارد واتخاذ قراراتها الخاصة فيما يتعلق بتوفير الخدمات المحلية[38]. وخلال المشاورات التي أجريت مع ممثلي الحكومات المحلية والمدن في إطار مبادرة حقوق الإنسان 75، أُشير إلى ضرورة تعزيز الحلول ذات الطابع المحلي لتقديم الخدمات العامة باعتبار ذلك أولوية رئيسية ناشئة. وجرى طرح تعزيز تعبئة الموارد من أجل تمويل نظم الرعاية المحلية والتحول الرقمي الميسر في مجال الخدمات العامة كأولويتين[39]. وفي إطار الحملة العالمية المعنونة "إيجاد 10 ثم 100 ثم 1 000

(33) قرار مجلس حقوق الإنسان 12/51.

(34) انظر A/HRC/56/32.

(35) انظر قرارات مجلس حقوق الإنسان 2/24، و4/27، و8/33، و7/45، و12/51.

(36) انظر A/HRC/56/32.

(37) مساهمة أميشا مالهوترا.

(38) مساهمة منظمة الشفافية الدولية.

(39) انظر https://www.ohchr.org/en/human-rights-75.

مدينة وإقليم من أجل حقوق الإنسان بحلول عام 2030"، شددت المدن والحكومات المحلية على أن حقوق الإنسان تمثل إطاراً فعالاً لربط الحق في المشاركة ومبدأ القرب بواجبات الحكومات المحلية ومسؤولياتها من أجل ضمان الحصول على الخدمات العامة[40].

خامساً- الخصخصة والشراكات بين القطاعين العام والخاص

34- تتمثل الغاية 17-17 من أهداف التنمية المستدامة في تشجيع وتعزيز الشراكات العامة وبين القطاع العام والقطاع الخاص وشراكات المجتمع المدني الفعالة. ووصف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) الشراكات بين القطاعين العام والخاص بأنها ترتيبات رسمية بين النظراء من القطاعين العام والخاص لتقاسم المخاطر والمنافع، على سبيل المثال، في مجال تقديم الخدمات العامة وتوفير الهياكل الأساسية[41]. وعلى سبيل المثال لا الحصر، يشمل منحى تقديم الكيانات الخاصة الخدمات الضرورية لإعمال حقوق الإنسان، وهو منحى تزايد وتعددت موجاته في جميع أنحاء العالم منذ سبعينيات القرن الماضي، قطاعات التعليم والرعاية الصحية وإمدادات المياه والإسكان[42]. وكثيراً ما تتعرض البلدان النامية المثقلة بالديون لضغوط لحملها على خصخصة خدماتها العامة: فقد رهنت المؤسسات المالية الدولية، ومنها مجموعة البنك الدولي، في كثير من الحالات تمويل التنمية ودعم التكيف الهيكلي بهذه الخصخصة[43]. ولاحظ المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان أن تراجع دور الدولة في تقديم الخدمات العامة له أثر سلبي على توفير المنافع العامة، بما في ذلك خدمات الحماية الاجتماعية والرعاية الاجتماعية والمدارس ونظم المعاشات التقاعدية[44].

35- ويتمثل أحد التحديات الرئيسية للخصخصة والشراكات بين القطاعين العام والخاص في تركيز الشركات الخاصة على تحقيق أقصى قدر من الربح، مما قد يؤدي إلى اتخاذ تدابير لخفض التكاليف تؤثر على توافر الخدمات وإمكانية الحصول عليها وجودتها، وتخلف بالتالي آثاراً سلبيةً على التمتع بالحقوق ذات الصلة[45]. ولمواجهة هذا التحدي، من الأهمية بمكان أن تنظم البلدان بفعالية مشاركة القطاع الخاص في تقديم الخدمات العامة.

36- وتوفر المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان إطاراً لتحقيق هذا الغرض. وينص المبدأ 5 منها على أنه "ينبغي للدول أن تمارس الرقابة الكافية... عندما تتعاقد مع المؤسسات التجارية أو تسن لها تشريعات من أجل تقديم خدمات قد تؤثر على التمتع بحقوق الإنسان". ومعنى ذلك ألا تتخلى الدول عن التزاماتها بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان لدى خصخصتها تقديم خدمات قد يكون لها أثر على حقوق الإنسان. وقد تترتب على عدم ضمان عمل الشركات التجارية التي تقدم هذه

(40) United Cities and Local Governments, "Report on the first results of the Global Campaign" (2022), available at https://www.old.uclg.org/sites/default/files/report_global_campaign_human_rights.pdf.

(41) UNCTAD Investment Policy Hub, "What are PPPs?", available at https://investmentpolicy.unctad.org/pages/27/what-are-ppps#:~:text=PPPs%20are%20formal%20arrangements%20between,e.g.%20public%20services%20and%20infrastructure.

(42) A/73/396، الفقرة 2.

(43) مساهمة منظمة أوكسفام الدولية.

(44) انظر A/73/396.

(45) مساهمة لوست آيلاند.

الخدمات وفقاً لالتزامات الدولة في مجال حقوق الإنسان عواقب على الدولة نفسها من حيث السمعة ومن الناحية القانونية. وينبغي أن تنص عقود الخدمات ذات الصلة أو التشريعات التنظيمية بوضوح على أن الدولة تتوقع من هذه الشركات احترام حقوق الإنسان. كما يجب على الدول الحرص على أن يكون بإمكانها أن تراقب بفعالية أنشطة الشركات، بطرق منها توفير آليات مستقلة كافية للرصد والمساءلة.

37- ويشكل ضمان الشفافية والمساءلة فيما يتعلق بالشركات الخاصة تحدياً كبيراً آخر قد ينشأ عن وجود نقص القدرات داخل الهيئات التنظيمية أو نواقص في استقلاليتها، مما قد يعوق قدرتها على المراقبة الفعالة لكيانات القطاع الخاص. فعندما يقدم القطاع الخاص الخدمات، تزداد مخاطر التمييز وعدم إمكانية استفادة الفئات التي تعيش أوضاعاً هشة والفئات الأكثر تخلفاً عن الركب وغير ذلك من الآثار على حقوق الإنسان في حالة وجود نقص في التنظيم. وقد يساعد في التخفيف من حدة هذه المخاطر اعتمادُ نهج قائم على الحقوق يشمل بناء مؤسسات رقابة قوية وضمان متطلبات الإبلاغ والشفافية الشاملة وتعزيز مشاركة الجهات المعنية صاحبة المصلحة والمجتمع المدني في عملية رصد كيانات القطاع الخاص[46].

38- وفي الأرجنتين، تنفَّذ تدابير رصد الامتثال والمساءلة لضمان تقديم الكيانات الخاصة الخدمات العامة بفعالية تماشياً مع معايير حقوق الإنسان[47]. وفي مملكة هولندا، يسدي مجلس التعليم المشورة إلى الحكومة بشأن التحديات المتعلقة بتحقيق التوازن بين المصالح العامة والخاصة في مجال التعليم ومعالجة مشكلة عدم المساواة في الحصول على التعليم التي قد تؤدي إلى زيادة أوجه عدم المساواة[48]. وفي نيوزيلندا، تشرف مجالس مستقلة على قطاع التعليم الخاص لضمان امتثاله للتشريعات الوطنية[49].

سادساً- الحيز المالي والقدرة على تحمل الديون

39- بسبب القيود المالية، تصارع دول كثيرة، منها على وجه الخصوص البلدان النامية وأقل البلدان نمواً، من أجل إيجاد وإدامة خدمات عامة كافية ومتسقة. وفي المتوسط، تنفق البلدان 12,9 في المائة من ناتجها المحلي الإجمالي على الحماية الاجتماعية، باستثناء الرعاية الصحية، وتتراوح الميزانية المخصصة للحماية الاجتماعية بين 16,4 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في البلدان المرتفعة الدخل و1,1 في المائة في البلدان المنخفضة الدخل. ولكفالة مستوى أساسي من الضمان الاجتماعي من خلال حد أدنى محدد وطنياً من الحماية الاجتماعية، قد تحتاج البلدان المتوسط الدخل من الشريحة العليا إلى استثمار مبلغ إضافي قدره 750,8 مليار دولار سنوياً، أي ما يعادل 3,1 في المائة من ناتجها المحلي الإجمالي. وقد تحتاج البلدان المنخفضة الدخل إلى استثمار مبلغ إضافي قدره 77,9 مليار دولار سنوياً، أي ما يعادل 15,9 في المائة من ناتجها المحلي الإجمالي[50].

40- وبلغ الإنفاق العالمي على الصحة 9,8 تريليونات دولار في عام 2021، أي ما يعادل 10,3 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي. وارتفع متوسط نصيب الفرد من الإنفاق على الصحة في جميع البلدان باستثناء البلدان المنخفضة الدخل، التي انخفض فيها. وقد يشكل الحفاظ على الإنفاق الحكومي على الصحة في مستويات عام 2021 تحدياً بالنظر إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية العالمية

(46) المرجع نفسه.

(47) مساهمة المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان في الأرجنتين.

(48) مساهمة منظمة الطبشورة المكسورة.

(49) المرجع نفسه.

(50) منظمة العمل الدولية، *World Social Protection Report 2020-22*، الصفحة 19.

وارتفاع التزامات خدمة الديون[51]. ووفقاً لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) والبنك الدولي، زادت البلدان المنخفضة الدخل، في عام 2021، مستوى إنفاقها السنوي على التعليم. غير أن المساعدة الإنمائية الرسمية للتعليم – التي لا تزال أساسية بالنسبة للبلدان المنخفضة الدخل – آخذة في الانخفاض[52].

41- وقد حددت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للحكومات خيارات لتوسيع الحيز المالي للحماية الاجتماعية تشمل إعادة تخصيص النفقات العامة مع التركيز مجدداً على الإنفاق الاجتماعي، وزيادة الإيرادات الضريبية، وخفض الديون أو خدمة الديون، وتكييف إطار الاقتصاد الكلي، ومكافحة التدفقات المالية غير المشروعة، وزيادة إيرادات الضمان الاجتماعي[53]. ورغم أن تعبئة الموارد المحلية من أجل إعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مسؤولية وطنية، فمن الضروري زيادة التعاون الدولي.

42- ويجعل ارتفاع أعباء الديون مسألة الحفاظ على نظم الحماية الاجتماعية وضمان تغطية كافية وأوسع نطاقاً معركةً شاقةً. وفي الوقت الراهن، يتأثر 85 في المائة من سكان العالم بتدابير التقشف، التي تشمل تقليص نطاق برامج الحماية الاجتماعية للأطفال والنساء وكبار السن وغيرهم من الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة[54]. ويعيش حالياً نحو 3,3 ملايير شخص في بلدان تنفق على خدمة الديون أكثر مما تنفقه على التعليم أو الصحة[55]. وبلغت تكاليف خدمة الديون في البلدان الـ 75 المؤهلة للاقتراض من المؤسسة الدولية للتنمية التابعة للبنك الدولي 88,9 مليار دولار في عام 2022[56]. وتصل أسعار الفائدة على الديون التي تدفعها البلدان النامية إلى ثمانية أضعاف ما تدفعه البلدان المتقدمة النمو[57].

43- ويستدعي ذلك إصلاح الهيكل المالي الدولي، الذي ينبغي هيكلته لدعم تنفيذ أهداف التنمية المستدامة وإعمال حقوق الإنسان[58]. ويجب على المؤسسات المالية الدولية أن تمتنع عن فرض تدابير تقشفية تحد من الحيز المالي للاستثمار في حقوق الإنسان[59]. وعلى نحو ما أبرزه الأمين العام، أصبح الهيكل المالي الدولي متجاوزاً ومختلاً وغير عادل[60]. فقد فشل إلى حد كبير في الوفاء بولايته كشبكة

(51) منظمة الصحة العالمية، *Global Spending on Health: Coping with the Pandemic* (جنيف، 2023)، الصفحة السادسة.

(52) اليونسكو والبنك الدولي، "Education finance watch 2023" (باريس وواشنطن العاصمة، 2023)، الصفحة 1.

(53) E/C.12/2015/1، الفقرة 13.

(54) Isabel Ortiz and Matthew Cummins, *End Austerity: A Global Report on Budget Cuts and Harmful Social Reforms in 2022-25* (Initiative for Policy Dialogue and others, 2022)، الصفحة 11.

(55) الأمم المتحدة، "A world of debt: a growing burden to global prosperity" (2023)، الصفحة 4.

(56) البنك الدولي، 13 "Developing countries paid record $443.5 billion on public debt in 2022"، كانون الأول/ديسمبر 2023، متاح في: https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2023/12/13/developing-countries-paid-record-443-5-billion-on-public-debt-in-2022.

(57) بيان فولكر تورك، مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان، خلال الاجتماع السادس لما بين الدورتين لمجلس حقوق الإنسان بشأن حقوق الإنسان وخطة عام 2030، جنيف، 18 كانون الثاني/يناير 2024، متاح في: https://www.ohchr.org/en/statements-and-speeches/2024/01/integrating-human-rights-international-financial-architecture.

(58) انظر "Reforms to the international financial architecture", Our Common Agenda Policy Brief 6 (أيار/مايو 2023)، الصفحة 3.

(59) مفوضية حقوق الإنسان، "بناء اقتصادات تنهض بحقوق الإنسان للجميع"، 29 كانون الثاني/يناير 2024، متاح في: https://www.ohchr.org/en/stories/2024/01/building-economies-advance-human-rights-all.

(60) انظر https://press.un.org/en/2023/sgsm21855.doc.htm.

عالمية للأمان المالي تساعد البلدان في معالجة الأزمات العالمية أو في دعم تعبئة تمويل مستقر وطويل الأجل على نطاق واسع للاستثمارات اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة وإعمال حقوق الإنسان[61]. ويمكن أن تساعد إعادة هيكلة الديون المستنيرة بالالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان الدولَ المقترضة في تطويق الإنفاق الاجتماعي لتفادي التراجع في مستوى إعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتكتسي التدابير الرامية إلى خفض نسبة ما تنفقه البلدان النامية المدينة، ولا سيما أقل البلدان نمواً، من الناتج المحلي الإجمالي على خدمة الديون أهميةً حاسمة لتحرير الموارد اللازمة لإعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

44- وتفرض محدودية فرص الحصول على تمويل التنمية والتمويل المناخي وتمويل السيولة في الحالات الطارئة أعباءً إضافية على الحيز المالي للبلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل التي تعاني من ضائقة الديون. وانخفضت المساعدة الإنمائية الرسمية الثنائية الميسرة الشروط المقدمة إلى البلدان النامية بين عامي 2002 و2022، وتناقصت الحصة التي تشكلها المنح من هذه المساعدة. وبالنظر إلى تزايد عبء الديون على أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية، فإن العودة إلى المساعدة الإنمائية الرسمية القائمة على المنح – التي لا يتعين على الدولة المتلقية سدادها بفائدة – أمرٌ بالغ الأهمية لضمان وصول الاستثمارات إلى من هم في أمس الحاجة إليها[62]. ومن شأن أخذ قابلية التأثر بجميع أبعاده في الاعتبار بشكل منهجي لدى تحديد أهلية الاستفادة من تخفيف عبء الديون ومن التمويل الميسر الشروط أن يساعد في معالجة الاختلال في معايير الإقراض الذي يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الاقتراض بالنسبة للبلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل بالمقارنة مع البلدان المرتفعة الدخل[63].

سابعاً- تقديم الخدمات العامة والتكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي

45- يتزايد استخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف زيادة الكفاءة في الخدمات العامة، بدءاً من اتخاذ القرار بشأن استحقاقات الرعاية الاجتماعية إلى إشعار الأسر بزيارات دوائر رعاية الطفل[64]. وأعاد ما يُعتبر في العديد من البلدان انتقالاً سريعاً إلى الحكومة الإلكترونية والأساليب الجديدة لتقديم الخدمات العامة تشكيل العلاقة بين المواطنين والدولة[65].

46- ويتزايد عدد البلدان التي عززت أطرها المؤسسية والقانونية لتطوير الحكومة الإلكترونية. ولدى معظم البلدان استراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية أو الرقمية (155 بلداً)، وسياسة وطنية بشأن البيانات (128 بلداً)، وتشريعات بشأن الأمن السيبراني (153 بلداً) وبشأن حماية البيانات الشخصية (145 بلداً) وبشأن البيانات الحكومية المفتوحة (117 بلداً). ولدى نصف البلدان تقريباً (91 بلداً) قوانين بشأن المشاركة الإلكترونية. وحصل أبرز توسع في تقديم الخدمات عبر الإنترنت في مجال الحماية الاجتماعية. فقد زاد عدد البلدان التي لديها بوابات وطنية تمكن المستخدمين من طلب استحقاقات مثل استحقاق رعاية الأم، وإعانات الأطفال، والمعاشات التقاعدية، وبدلات السكن والغذاء، بنسبة 17 في المائة بين

(61) "Reforms to the international financial architecture"، الصفحة 2. انظر أيضاً A/HRC/48/26، الفقرتين 60 و65، وA/HRC/51/22، الفقرة 15.

(62) *تقرير تمويل التنمية المستدامة لعام 2023: تمويل التحولات المستدامة* (منشورات الأمم المتحدة، 2023)، الصفحات من 79 إلى 81.

(63) "Reforms to the international financial architecture"، الصفحة 20.

(64) A/HRC/48/31، الفقرة 30. انظر أيضاً A/74/493.

(65) *التقرير العالمي عن القطاع العام لعام 2023* (منشورات الأمم المتحدة، 2023)، الصفحة 4.

عامي 2020 و2022. غير أن الطريق نحو الشمول الرقمي والتنمية المستدامة لا يزال محفوفاً بعقبات وشكوك كبيرة، ولا سيما في أفريقيا وفي أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية[66].

47- وبإمكان الذكاء الاصطناعي - في حالة اقتران استخدامه بما يكفي من ضمانات حقوق الإنسان - أن يساهم في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والتمتع بها، بما فيها الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وضمان إمكانية استفادة الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة من الخدمات ذات الصلة. وبإمكانه أن يؤدي دوراً محورياً في ضمان شفافية العمليات ومساءلة المؤسسات العامة عن إجراءاتها. وقد تساهم نظم الذكاء الاصطناعي، في حالة تصميمها بطريقة تيسر الحصول على المعلومات والمشاركة في الحياة العامة، في تعزيز كفاءة خدمات الرعاية الصحية وإمكانية الاستفادة منها، وفي تيسير زيادة فرص التعليم وإمكانية الاستفادة منها، وفي تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين النساء والفتيات[67].

48- وفي الوقت ذاته، قد يخلف الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات العامة من دون ضمانات مناسبة أثراً ضاراً على حقوق الإنسان[68]. وفي الوقت الراهن، لا يزال ثلث سكان العالم بدون خدمة الإنترنت ولا يتوافر لكثير من المستخدمين سوى المستوى الأدنى من الربط بشبكة الإنترنت[69]. ومن شأن الاستثمار في الربط بالإنترنت أن ييسر مشاركة الأفراد والمجتمعات بشكل أكثر فعالية في تصميم الخدمات العامة. وتتأثر النساء والفتيات في البلدان النامية ونسبةٌ كبيرة من كبار السن على الصعيد العالمي بالفجوة الرقمية على نحو غير متناسب، وهذه مسألة ينبغي معالجتها[70]. ولدى تقديم الخدمات عبر الإنترنت، من الضروري أخذ هذه المسألة في الاعتبار وإجراء تقييمات للأثر على حقوق الإنسان.

49- وقد يؤثر الانتقال إلى تقديم الخدمات عبر الإنترنت أيضاً على ذوي الحقوق في تمتعهم بحقوق أخرى، مثل الحق في الخصوصية[71]. ويشمل ذلك المخاطر المرتبطة بجمع البيانات وتبادلها من دون وضع ضمانات كافية لحمايتها في القانون والممارسة، ومن دون مراقبة كافية. ويشمل ذلك أيضاً المخاطر المرتبطة بوصول الشركات الخاصة إلى مجموعات البيانات التي تتضمن معلومات شخصية وحساسة[72]، حيث تقدم شركات التكنولوجيا الدعم للهياكل الأساسية في قطاعات حيوية تديرها الحكومات عادةً، مثل الضمان الاجتماعي. وبتزايد استخدام البيانات الضخمة، إلى جانب الطلب على تصنيف البيانات لقياس التقدم المحرز في تنفيذ خطة عام 2030، زادت أكثر ضرورة ضمان حماية الحق في الخصوصية وحماية البيانات[73]. وفي هذا السياق، وجَّه المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان الانتباه إلى نقص المعلومات بشأن دور الجهات الفاعلة الخاصة ومسؤوليتها المحددَيْن فيما يتعلق باقتراح التكنولوجيات الرقمية وتطويرها وتشغيلها[74].

(66) *الدراسة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية لعام 2022: مستقبل الحكومة الرقمية* (منشورات الأمم المتحدة، 2022)، الصفحات 38 و47 و168.

(67) قرار مجلس حقوق الإنسان 29/53.

(68) A/HRC/48/31، الفقرة 29.

(69) International Telecommunication Union, *Global Connectivity Report 2022* (Geneva, 2022), p. xv.

(70) A/HRC/50/32، الفقرة 97(ب).

(71) A/HRC/55/38، الفقرة 105.

(72) A/HRC/48/31، الفقرة 30.

(73) مفوضية حقوق الإنسان، "اتباع نهج قائم على حقوق الإنسان بشأن البيانات" (جنيف، 2018).

(74) A/74/493، الفقرة 74.

50- وللتخفيف من حدة هذه المخاطر، ينبغي للدول أن تجري تقييمات لما قد يُخلِّفه استخدامُها التكنولوجيا في الخدمات العامة وتفويضُها الخدمات العامة إلى كيانات خاصة من آثار على حقوق الإنسان. ويمكن أن تشكل حقوق الإنسان أيضاً حواجز واقية لدى إنشاء هيئة رقابة مستقلة تتمتع بصلاحيات رصد حماية البيانات في جميع مراحل عمليات جمعها ومعالجتها وتخزينها التي تضطلع بها الحكومة أو غيرها من الجهات الفاعلة[75].

51- واستثمرت الجمهورية الدومينيكية في التطوير المهني لقوتها العاملة في القطاع العام من خلال مشروعٍ لتعزيز الخدمة المدنية يموله مصرف التنمية للبلدان الأمريكية. ويهدف المشروع إلى تعزيز تقديم الخدمات وإدارة الموارد البشرية، ولا سيما من خلال تطوير قدرة الموظفين العموميين على التكيف مع اتجاهات التحول الرقمي[76]. وفي نيجيريا، ساعدت منصات رقمية متكاملة، مثل نظام الدفع ريميتا وأنظمة الهوية الرقمية وعدة استراتيجيات للحكومة الإلكترونية، في رقمنة الخدمة العامة[77]. وفي أوكرانيا، يمكن استخدام تطبيق Diia لحفظ الوثائق الصالحة قانوناً وللحصول على الخدمات[78].

ثامناً- الفساد وتقديم الخدمات العامة

52- تكلف الجرائم المرتبطة بالفساد البلدان النامية حوالي 1,26 تريليون دولار سنوياً[79]. وتتراوح تكلفة الفساد السنوية المقدرة بالنسبة لدول الاتحاد الأوروبي وحدها بين 179 مليار يورو و256 مليار يورو[80]. وتتمثل الغاية 16-5 من أهداف التنمية المستدامة في الحد بدرجة كبيرة من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما. ويترك هدر الأموال العامة وتحويلها للحكومات موارد أقل للوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان ولتقديم الخدمات وتحسين مستوى معيشة المواطنين[81]. ويحد الفساد من قدرة الدول على الوفاء بالتزامها بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان باتخاذ خطوات بأقصى ما تسمح به مواردها المتاحة من أجل الإعمال التدريجي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

53- واعتَبرت مساهمات عدة وردت من الدول الأعضاء ومنظمات المجتمع المدني الفساد أحد العوائق الرئيسية للشفافية والمساءلة والكفاءة في تقديم الخدمات العامة. وعندما يتضرر تقديم الخدمات العامة بسبب ممارسات فاسدة، تتجاوز الآثار مجرد عدم الكفاءة؛ وتمس في كثير من الحالات حقوق الإنسان للشعوب، بما فيها الحق في الصحة والتعليم وفي مستوى معيشي لائق[82]. ويؤثر الفساد في قطاعي الصحة والتعليم بشكل غير متناسب على النساء والفتيات والفئات الأخرى المعرضة لخطر

(75) A/HRC/48/31، الفقرات من 29 إلى 31، و43، و47، و50، و59(ي).

(76) مساهمة الجمهورية الدومينيكية.

(77) مساهمة المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان في نيجيريا.

(78) مساهمة مؤسسة الحق في الحماية.

(79) مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، "Knowledge tools for academics and professionals: module 7 - corruption and human rights"، سلسلة وحدات بشأن مكافحة الفساد، متاحة في: https://grace.unodc.org/grace/uploads/documents/academics/Anti-Corruption_Module_7_Corruption_and_Human_Rights.pdf.

(80) البرلمان الأوروبي، "Stepping up the EU's efforts to tackle corruption: cost of non-Europe report" (بروكسيل، 2023)، الصفحة 3.

(81) مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، "Knowledge tools for academics and professionals: module 7 - corruption and human rights"، الصفحة 14.

(82) منظمة هيومن رايتس ووتش، "Manna from heaven؟ How health and education pay the price for self dealing in Equatorial Guinea"، 15 حزيران/يونيه 2017.

التمييز[83]. ففي زمبابوي، يَمنع طلب الرشوة والفساد، حسبما زُعم، النساء من الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأساسية في مؤسسات الصحة العامة[84]. ويقوض الفساد الثقة ويستنزف الموارد ويفاقم عدم المساواة، مما يعوق إلى حد كبير كفاءة الخدمات العامة وفعاليتها[85].

54- وسلَّم الاتحاد الأوروبي بضرورة تحسين إجراءات الشفافية للتصدي للفساد في عمليات الشراء في قطاع الرعاية الصحية[86]. وتقوض الممارسات الفاسدة فرص الحصول على التعليم ونوعية الخدمات التعليمية، وتخلف آثاراً سلبية على التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع، ولا سيما بالنسبة لمن يعيشون أوضاعاً هشة، أفراداً وجماعات. ومن الأمثلة على الفساد في قطاع التعليم دفع الآباء رشاوى من أجل قبول أطفالهم في المدارس وتسريع إجراءات الحصول على الخدمات العامة المجانية. وكثيراً ما يحدد مستوى الدخل كفاءة وسرعة تقديم الخدمات، وهو ما يحول دون استفادة ذوي الدخل المنخفض منها بأقصى قدر ممكن. ويُديم الفساد الفوارق القائمة داخل نظام التعليم عندما يؤثر على تخصيص الموارد للحصول على خدمة الإنترنت والتعلم الرقمي، مع ما يترتب على ذلك من آثار سلبية للغاية على الطلاب المنتمين إلى الأقليات[87].

55- ويكتسي الحد من الفساد وما يصاحبه من تدفقات مالية غير مشروعة في تقديم الخدمات العامة أهمية بالغة في دعم حقوق الإنسان والنهوض بأهداف التنمية المستدامة. وينبغي تزويد أصحاب الحقوق بالمعلومات ذات الصلة عما ينبغي أن يتلقوه وبآلية للتقييم من أجل معالجة أوجه القصور. ومن الضروري اتخاذ تدابير صارمة لمكافحة الفساد ووضع آليات للشفافية من أجل الحفاظ على النزاهة في تقديم الخدمات العامة. وتساهم هذه التدابير في تحقيق الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة وهدف التنمية المستدامة الشامل من خلال ضمان وصول الموارد والخدمات إلى جميع أصحاب الحقوق وعدم اختلاسها من خلال الممارسات الفاسدة أو تخصيصها لمن هم في مواقع السلطة أو لديهم امتيازات[88].

56- ويشكل الحد من الفساد في تقديم الخدمات العامة تحدياً متعدد الأوجه تقتضي مواجهته مزيجاً من الاستراتيجيات لتعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة. وثمة إدراك واسع النطاق لأهمية تعزيز المشاركة العامة وإنشاء آليات رقابة فعالة لمنع الفساد في تقديم الخدمات العامة[89]. ومن شأن هذه التدابير، في حالة اقترانها بآليات الشكاوى الميسرة والأطر المؤسسية القوية والتكنولوجيا المعززة للشفافية، أن تساهم في تعزيز المساءلة وردع الممارسات الفاسدة. وقد لوحظ أن الاستراتيجيات الخاصة بقطاعات محددة لمكافحة الفساد التي تتصدى للتحديات المميزة لقطاعات خدمات معينة قد تتكلل بقدر أكبر من

(83) مساهمة منظمة الشفافية الدولية.

(84) مساهمة هيئة النساء الزمبابويات لمكافحة الفساد.

(85) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "مكافحة الفساد"، متاح في https://www.undp.org/governance/inclusive-and-future-smart-public-goods-and-services/anti-corruption.

(86) المفوضية الأوروبية، *Updated Study on Corruption in the Healthcare Sector: Final Report* (لكسمبرغ، مكتب منشورات الاتحاد الأوروبي، 2017).

(87) مساهمة منظمة الطبشورة المكسورة.

(88) مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "مذكرة إرشادية: تعميم مكافحة الفساد في تنفيذ خطة التنمية المستدامة في منطقة المحيط الهادئ" (2023).

(89) مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، "Knowledge tools for academics and professionals: module 4 - public sector corruption"، سلسلة وحدات بشأن مكافحة الفساد، متاحة في: https://grace.unodc.org/grace/uploads/documents/academics/Anti-Corruption_Module_4_Public_Sector_Corruption.pdf.

النجاح[90]. ومن الضروري التصدي للفساد على مستوى القاعدة الشعبية لضمان توفير الخدمات العامة بكفاءة وإنصاف[91].

57- وتشمل الجهود التي تبذلها حكومة كمبوديا للتصدي للفساد في توفير الخدمات العامة إنشاء وحدة مكافحة الفساد، التي تتمتع بصلاحية التحقيق والمقاضاة في قضايا الفساد. كما نفذت حكومة كمبوديا إصلاحات في الإدارة المالية العامة لتعزيز الشفافية والمساءلة فيما يتعلق باستخدام الأموال العامة[92]. وتتضمن الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد للفترة 2020-2024 في البرتغال أهدافاً مثل تحسين مستوى الوعي المدني وتعزيز امتثال القطاع الخاص لتدابير مكافحة الفساد. ولدعم هذه الاستراتيجية، خُصِّصت أموال هائلة لمكافحة الفساد في خطة التعافي والصمود[93].

تاسعاً- الاستنتاجات والتوصيات

58- يساهم تقديم الخدمات العامة في إعمال حقوق الإنسان وتسريع التقدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ويعتمد الأشخاص الذين يعيشون أوضاعاً هشة بشكل خاص على تقديم الخدمات العامة بكفاءة وبلا تمييز لإعمال حقوقهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. ويشكل الفسادُ، ونقص الموارد، والتمييز، والعزوف بعض التحديات التي تواجه تقديم الخدمات العامة. ويمكن تخفيف حدة هذه التحديات بتعزيز سيادة القانون، وتحسين مستوى الحوكمة الرشيدة، وإعمال حقوق الإنسان باعتبارها حواجز واقية للسياسات، وعند الاقتضاء، بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك تقييمات الأثر على حقوق الإنسان.

59- وتشكل مبادئ المساواة وعدم التمييز، والشفافية، والمساءلة، والمشاركة المجدية لأصحاب الحقوق أساس نهج لتقديم الخدمات العامة يحترم حقوق الإنسان ويتماشى مع خطة عام 2030.

60- ويجب على الدول أن تكفل المساواة وعدم التمييز في جميع جوانب تقديم الخدمات العامة، وأن تعالج التفاوتات في تقديم الخدمات العامة للوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مع استهداف من هم أكثر تخلفاً عن الركب في المقام الأول.

61- ومن الضروري أن يجري على النحو الملائم تنظيم ورصد تقديم الخدمات العامة، بما في ذلك عندما تقدمها كيانات خاصة، إلى جانب إنشاء آليات مساءلة فعالة مثل آليات الشكاوى الميسرة. ويجب على الدول أن تتخذ تدابير لضمان استخدام الموارد في مجال الخدمات العامة بكفاءة وفعالية وكفالة تقديم خدمات جيدة ومعقولة التكلفة يسهل الحصول عليها.

62- وبإمكان التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، أن تعزز إمكانية الحصول على الخدمات العامة والمشاركة والشفافية في تقديمها، ولكن ذلك ينطوي أيضاً على مخاطر كبيرة. وينبغي أن تشكل حقوق الإنسان أساس الأطر التنظيمية لاستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة. ويجب على الدول أن تكفل أمن وخصوصية المعلومات الشخصية في العالم الرقمي بتنفيذ تدابير قوية لحماية البيانات وأن تبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الرقمية في

(90) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، *مكافحة الفساد في قطاع المياه: الأساليب والأدوات والممارسات الجيدة* (2011).

(91) Milena Minkova, *Guide To Corruption-Free Local Government: Practical Ways to Design and Implement Corruption Prevention at Local Levels* (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2018).

(92) مساهمة منظمة الشفافية الدولية.

(93) مساهمة البرتغال.

تقديم الخدمات العامة. كما ينبغي لها أن تكفل الحصـــول بلا تمييز على الخدمات العامة المرقمنة وأن تتصـدى للتحدي الأسـاسـي المتمثل في الفجوة الرقمية، بطرق منها الاسـتثمار في الهياكل الأسـاسـية وبناء القدرات.

63- وعلى الدول كفالة أن تسـاهم الخصـخصـة والشـراكات بين مقدمي الخدمات الأسـاسـية من القطاعين العام والخاص في توفير الخدمات وضمان إمكانية الحصول عليها والقدرة على تحمل تكاليفها وجودتها وأن تيسـر ذلك. ومن المهم أن تكفل الأنظمة المتعلقة بالخصـخصـة والشـراكات بين القطاعين العام والخاص والخطوات المتخذة في سـبيل ذلك احترامَ حقوق الإنسـان، وأن توازن على النحو الملائم بين الاحتياجات العامة والأهداف التجارية. وينبغي للدول أن تنظم وترصـد بالقدر الكافي الكيانات العامة والخاصـــة التي تقدم الخدمات العامة، وأن تحرص على أن تحترم كل هذه الكيانات، بما فيها تلك التي تندرج في إطار الشـــراكات بين القطاعين العام والخاص، معايير حقوق الإنســـان وأن توفر إمكانية الحصـــول بإنصـــاف على خدمات جيدة. وينبغي أيضـــاً تنظيم مشـــاركة شـــركات التكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة تنظيماً سليماً بغرض حماية حقوق الإنسان.

64- وتشـكل الكفاءة في تقديم الخدمات العامة أمراً أسـاسـياً لإعمال الحق في الضـمان الاجتماعي والصـحة والتعليم، فضـلاً عن الرعاية والدعم، وهو ما يدعم تحقيق أهداف التنمية المسـتدامة. وينبغي للدول أن تنظر في مسألة زيادة الاستثمارات في نظم الضمان الاجتماعي، بما فيها نظم الرعاية والدعم العامة المراعية للمنظور الجنساني، وفي التغطية الصحية الشاملة، والتعليم الجيد المجاني الممول من القطاع العام.

65- وتشـجع مفوضـية حقوق الإنسـان الدول على اعتماد نهج اقتصـاد قائم على حقوق الإنسـان، يشمل تقييم السياسات الاقتصادية والميزانيات والمشتريات الحكومية لمعرفة آثارها المحتملة على حقوق الإنسـان وأثرها الفعلي استناداً إلى تقييمات أصـحاب الحقوق. ومفوضـية حقوق الإنسـان على اسـتعداد لدعم الدول في إعمال منظور الاقتصاد القائم على حقوق الإنسان في تقديم خدماتها العامة.

66- وتشكل الحكومات المحلية عناصر رئيسية في تقديم الخدمات العامة. وحتى تؤدي الحكومات المحلية دورها على نحو ملائم كجهات مكلفة، ينبغي أن تكون مزودة بالموارد والقدرات الكافية لتقديم الخدمات العامة وأن تدمِج حقوق الإنسـان في عملها. وتشـكل الاسـتعراضـات المحلية الطوعية التي تعتمد منظور حقوق الإنسان فرصة جيدة لتقييم التقدم المحرز والثغرات والتحديات المتبقية.

67- ويشـكل الفسـاد أحد التحديات الرئيسـية التي تواجه تقديم الخدمات العامة بكفاءة. ويقتضـي الحد من مخاطر الفساد في تقديم الخدمات العامة تعزيز مشاركة أصحاب الحقوق، ووجود آليات رقابة فعالة ومؤسسات قوية، فضلاً عن بذل جهود لتعزيز الشفافية والمساءلة تساهم في تعزيز وإرساء الثقة في المؤسسات العامة.