

Helsinki



طرح برابری و عدم تبعیض در
دسترسی به خدمات شهرداری
هلسینکی، سال های 2026-2029

أعدت مدينة هلسنكي خطة لضمان أن تكون خدمات المدينة مناسبة للجميع وأن يُعامل جميع الزبائن بشكل جيد وعلى قدم المساواة. اسم هذه الخطة هو: خطة مدينة هلسنكي لتكافؤ الفرص والمساواة في الخدمات 2026-2029. اقرأ لتتعرف على أسباب وكيفية إعداد هذه الخطة ومضمونها وكيف يمكنك بنفسك متابعة أمور مدينة هلسنكي والتأثير فيها.



جدول المحتويات

- 4 يوجد في هلسنكي الكثير من الأشخاص المختلفين والمتنوعين
- 5 يجب على المدينة تعزيز المساواة وتكافؤ الفرص
- 6 قامت مدينة هلسنكي باستيضاح كيفية تطوير الخدمات
- 7 أولويات الخطة والإجراءات الرئيسية
- تعمل هلسنكي على تعزيز تكافؤ
- 9 الفرص بين الناس والمساواة بين الأجناس
- يتم تعزيز معرفة موظفي المدينة
- 10 وفهمهم لتنوع الناس ومبدأ تكافؤ الفرص
- 11 يتم تطوير خدمات هلسنكي لتكون مناسبة وملائمة لجميع الزبائن
- 14 يجري العمل على منع التمييز والعنصرية والتحرش والحدّ منها
- 15 كيف يتم متابعة ما إذا كانت الأمور تتغير؟
- 16 من أين تحصل على المزيد من المعلومات؟
- 16 كيف يمكنك أن تؤثر بنفسك؟

يوجد في هلسنكي الكثير من الأشخاص المختلفين والمتنوعين.

في هلسنكي عدد كبير من السكان يقدر بنحو 700000 نسمة ويجب أن تكون المدينة ملائمة لهم جميعاً.

يعيش في هلسنكي أشخاص متنوعون للغاية. هناك أطفال وشباب وبالغون وكبار في السن. ولد بعضهم في هلسنكي لكن الكثيرين جاؤوا من أماكن أخرى من فنلندا أو من بلد آخر.

لدى السكان خصائص وظروف حياتية مختلفة. لديهم ميول جنسية مختلفة وينتمون إلى أجناس أي هويات جنسية مختلفة. يتحدثون لغات مختلفة ولديهم ديانات مختلفة. يعاني كثيرون منهم من أمراض أو إعاقات مختلفة.

يعني تكافؤ الفرص والمساواة أن جميع الأشخاص على اختلافهم مرحب بهم في هلسنكي وأن الجميع متساوون. يجب أن تكون خدمات المدينة مناسبة للجميع. تشمل هذه الخدمات على سبيل المثال خدمات الرعاية الصحية والطبية والمدارس والخدمات العائلية والمكتبات العامة ووسائل النقل العام بالإضافة إلى طريقة تخطيط وبناء المدينة نفسها.

عندما تُخطَّط المدينة بحيث تكون خدماتها مناسبة للجميع يشعر السكان بأنهم جزء من المدينة. تريد هلسنكي أن تكون مدينة كهذه. يجب على صنّاع القرار والعاملين في هلسنكي أن يحرصوا على معاملة جميع السكان على قدم المساواة عند استخدامهم خدمات المدينة. لذلك أعدت هلسنكي خطة للمساواة وتكافؤ الفرص. هذه الخطة سارية المفعول خلال السنوات 2026-2029.

يجب على المدينة تعزيز المساواة وتكافؤ الفرص

تستند خطة المساواة وتكافؤ الفرص إلى القانون الفنلندي وإلى استراتيجية هلسنكي وقيمها.

ينص القانون الفنلندي على أنه لا يجوز التمييز ضد أي شخص. لا يجوز التمييز بين الناس على سبيل المثال بسبب العمر أو الجنس أو اللغة أو الأصل أو التوجه الجنسي أو الإعاقة. يتوجب على مدينة هلسنكي أيضاً وفقاً للقانون منع التمييز وتعزيز معاملة جميع الأشخاص على قدم المساواة.

تريد مدينة هلسنكي أن تضمن تمكّن الجميع من العيش في هلسنكي حياة جيدة وأمنة. يحقّ لكل شخص أن يكون على طبيعته. هذه الأمور مذكورة في استراتيجية المدينة. الاستراتيجية وثيقة مهمة تُوجّه عمل المدينة وقراراتها. هي توضح قيم هلسنكي ومبادئها. من هذه القيم والمبادئ تعزيز المساواة وتكافؤ الفرص وحقوق الإنسان. ماذا يعني ذلك من الناحية العملية؟ يجب على جميع موظفي مدينة هلسنكي أن يأخذوا في الاعتبار أن سكان هلسنكي مختلفون ولديهم احتياجات متنوعة. يجب على الموظفين معاملة الجميع بشكل جيد وباحترام. يحق لكل شخص الحصول على معاملة حسنة عند الاستفادة من خدمات المدينة. لا يجوز التمييز ضد أي شخص أو وضعه في وضع أسوأ من الآخرين. يجب أن تُتاح للجميع إمكانية الوصول إلى خدمات المدينة فلا يجوز على سبيل المثال أن يشكل استخدام الكرسي المتحرك عائقاً أمام ذلك.

قامت مدينة هلسنكي باستيضاح كيفية تطوير الخدمات.

تعتمد خطة المساواة وتكافؤ الفرص على الأبحاث والاستيضاحات والمقابلات وآراء السكان.

قامت مدينة هلسنكي خلال عامي 2024 و2025 باستيضاح كيفية تطوير الخدمات لضمان مساواة جميع الزبائن وتكافؤ الفرص بينهم. تم على سبيل المثال سؤال سكان المدينة والموظفين والمنظمات المختلفة عن هذا الأمر. بذلك تم الحصول على معلومات مهمة لإعداد خطة المساواة وتكافؤ الفرص. كما اطلع القائمون بإعداد الخطة أيضاً على أبحاث واستيضاحات مختلفة وعلى الردود والآراء التي تلقتها المدينة بشأن أنشطتها. حُدِّدت في الخطة أولويات مختلفة. الأولوية هي مسألة تركز عليها المدينة بشكل خاص.



أولويات الخطة والإجراءات الرئيسية

تتضمن خطة هلسنكي للمساواة وتكافؤ الفرص أربع أولويات تشمل المدينة بأكملها.
يجب على مدينة هلسنكي

- اعتماد أساليب الإدارة والعمل التي تعزز تكافؤ الفرص والمساواة بين الأجناس بأفضل شكل ممكن في خدمات المدينة.
- زيادة معرفة موظفي المدينة وفهمهم لتنوع الناس.
- تطوير خدمات المدينة لتكون أكثر تكافؤاً مما هي عليه حالياً
- الحد من التمييز والعنصرية والتحرش.

تشمل هذه الأمور جميع قطاعات العمل في هلسنكي والمؤسسات التجارية التابعة للمدينة. قطاعات العمل في مدينة هلسنكي هي التربية والتعليم وبيئة المدينة وقطاع الخدمات الاجتماعية والصحية والإنقاذ بالإضافة إلى الثقافة ووقت الفراغ.

المؤسسات التجارية هي على سبيل المثال خدمات التوظيف ومركز خدمات هلسنكي الذي يقدم على سبيل المثال خدمات التنظيف والإطعام والرعاية والرعاية.

هلسنكي لديها أيضاً أمانة عامة للمدينة. هي هيئة تقوم على سبيل المثال بإعداد مختلف القرارات والخطط. تخصصها خطة المساواة وتكافؤ الفرص هي أيضاً.

مدينة هلسنكي هي منظمة كبيرة تضم أنشطة متنوعة وخدمات متعددة. توضح خطة المساواة وتكافؤ الفرص الأهداف التي تسعى المدينة بأكملها إلى تحقيقها فيما يتعلق بتعزيز تكافؤ الفرص والمساواة بين الأجناس. كما توضح الخطة أهم الإجراءات التي يمكن من خلالها تحقيق هذه الأهداف. يجب على كل قطاع وخدمة تحديد كيفية تأثير أهداف الخطة وإجراءاتها على عملها عملياً.

اقرأ المزيد عن أولويات الخطة وكيفية تنفيذ الأمور. الأولويات ليست مرتبة حسب الأهمية وإنما جميعها بنفس القدر من الأهمية.



تعمل هلسنكي على تعزيز تكافؤ الفرص بين الناس والمساواة بين الأجناس.

يجب على جميع الجهات الفاعلة في مدينة هلسنكي تطوير أساليب عمل تعزز تكافؤ الفرص بين الناس والمساواة بين الأجناس. يُقصد بالجهات الفاعلة في المدينة مختلف قطاعات العمل والمؤسسات التجارية وأمانة المدينة.

يجب أن يكون لدى كل جهة فاعلة نموذج عمل خاص بها أي قواعد وخطط واضحة ومحددة بشأن هذا الأمر. يمثل كل موظف دائماً المدينة أثناء تأدية عمله. لذلك يجب على الموظفين معرفة أفضل طريقة للتعامل مع مختلف الناس. يجب على المديرين والمسؤولين أن يكونوا قدوة في كيفية معاملة جميع الناس على قدم المساواة وباحترام.

كما يجب على الجهات الفاعلة في المدينة دائماً التحقق مسبقاً من الآثار المحتملة لقراراتها على حياة مختلف الفئات من الناس.



يتم تعزيز معرفة موظفي المدينة وفهمهم لتنوع الناس ومبدأ تكافؤ الفرص.

تساعد المعرفة على تجنب التمييز وتقديم خدمات يُعامل فيها جميع الناس على قدم المساواة.

- يجب على موظفي مدينة هلسنكي فهم هذه الأمور:
- مدى تنوع الأشخاص الذين يعيشون في المدينة
- ما هي المساواة بين الناس وكيف يمكن تعزيزها
- كيف يمكن تعزيز المساواة بين الأجناس
- ما هي حقوق الإنسان وكيف يمكن ضمان تحقيقها.

يجب أن يحصل الموظفون على مزيد من المعلومات والتدريب بشأن هذه الأمور. يُعتبر التدريب مهماً بشكل خاص للذين يعملون في خدمة الزبائن أي الذين يلتقون بأشخاص مختلفين أثناء عملهم. كما يجب أن تشمل المعرفة والتدريب معلومات عن أولئك الأشخاص الذين لا تظهر وضعيتهم غير المتكافئة أو عدم المساواة التي يواجهونها بسهولة في الإحصاءات أو الأبحاث. كثيراً ما يتعلق الأمر بعدد قليل من الأشخاص. على سبيل المثال كثيراً ما يجيب على الاستبيانات عدد قليل فقط من الأشخاص الذين لديهم إعاقة أو الذين لا يكون جنسهم ذكراً أو أنثى وإنما شيئاً آخر.

إذا كان ممثلو هذه الفئة يشكلون عدداً قليلاً جداً من بين المجيبين، فلا يمكن عادةً إدراجهم أو إدراج إجاباتهم في الإحصاءات. لذلك هناك خطر ألا تظهر آراؤهم وبالتالي لا يمكنهم التأثير في الأمور والقرارات بنفس الفعالية التي تؤثر بها المجموعات الأكثر عدداً. لكل شخص الحق في أن يتم الاستماع إليه.

يتم تطوير خدمات هلسنكي لتكون مناسبة وملائمة لجميع الزبائن

للناس احتياجات مختلفة ويجب أن تكون هلسنكي قادرة على خدمة جميع الزبائن على نفس القدر من الكفاءة والجودة.

يجب في خدمات المدينة إيلاء اهتمام خاص بالمتعاملين المعرضين لخطر التمييز متعدد الأوجه أو الذين يمرون بظروف تجعلهم في وضع هش أو مستضعف بشكل خاص.

يُقصد بالتمييز متعدد الأوجه أن يُعامل الشخص معاملة سيئة لعدة أسباب مختلفة مجتمعة مثل العمر أو الخلفية أو الإعاقة. قد يكون الشخص في وضع هشّ على سبيل المثال بسبب إعاقة أو بسبب ظروفه. على سبيل المثال قد يواجه الشخص الذي لديه إعاقة صعوبة في الحصول على معلومات عن الخدمات وفي الدفاع عن حقوقه. قد يكون طالب اللجوء في وضع هش عندما يكون في فنلندا، حيث أنه لا يعرف القوانين والأنظمة الفنلندية ولا يتقن اللغة الفنلندية.

يحقّ للشخص الذي لديه احتياجات خاصة الحصول على تسهيلات معقولة في خدمات هلسنكي إذا كان بحاجة إليها.

قد يكون التسهيل المعقول على سبيل المثال توفير مكان مهياً وخالي من العوائق للشخص الذي لديه احتياجات خاصة. قد يعني ذلك أيضاً أن يكون للشخص الحق في استخدام مترجم إذا كان يحتاج إليه بسبب الإعاقة.

يمكن للمدينة أيضاً أن تسهّل وصول مختلف الفئات من الناس إلى الخدمات من خلال التمييز الإيجابي. يعني التمييز الإيجابي معاملة شخص أو مجموعة من الأشخاص بطريقة مختلفة عن الآخرين لأن في ذلك فائدة أو مصلحة لهم. من الأمثلة على التمييز الإيجابي تخصيص أوقات سباحة خاصة للفتيات والنساء من خلفيات مهاجرة في مسابح هلسنكي.

تصبح خدمات هلسنكي أكثر تحقيقاً للمساواة والعدالة عندما يتاح لجميع سكان المدينة على اختلافهم إمكانية التأثير في كيفية تطوير المدينة وخدماتها. يمكن لسكان هلسنكي على سبيل المثال الإجابة على استبيانات المدينة والمشاركة في أنشطتها. تجد المزيد من المعلومات عن المشاركة في نهاية هذا النص. هدف هلسنكي هو إشراك مختلف السكان في تطوير المدينة.

عند تطوير الخدمات يُؤخذ بعين الاعتبار أيضاً تحقيق المساواة والعدالة في الخدمات الرقمية. تُسهّل الخدمات الرقمية الأمور على الكثير من الناس. يواجه بعض الأشخاص صعوبة على كل حال في الوصول إلى الإنترنت أو في استخدام الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي أو الحاسوب ومختلف الخدمات الإلكترونية.

من المهم أن تضمن المدينة تقديم الخدمات بطرق متعددة بحيث يستطيع الزبون اختيار الطريقة التي تناسبه. بإمكانه على سبيل المثال الاتصال هاتفياً أو زيارة أحد مراكز خدمات المدينة إذا أراد إنجاز أمر ما.

تتوفر معلومات عن مدى سهولة الوصول إلى مراكز خدمات مدينة هلسنكي على الإنترنت في صفحات "خريطة الخدمات Palvelukartta". تعني سهولة الوصول أن يكون المكان مناسباً للجميع. تُراعى على سبيل المثال احتياجات مستخدمي الكراسي المتحركة. سيتم وفقاً لخطة المساواة وتكافؤ الفرص تحديث معلومات سهولة الوصول الخاصة بجميع مراكز خدمات مدينة هلسنكي وإضافتها إلى الخدمة الإلكترونية.



يجري العمل على منع التمييز والعنصرية والتحرش والحدّ منها.

لدى مدينة هلسنكي بالفعل نماذج عمل تساعد على رصد التمييز والعنصرية والتحرش الجنسي وغيره من أشكال التحرش والحدّ منها. تُراجع هذه النماذج حالياً وتُقيّم لمعرفة ما إذا كانت جيدة. يتم عند الحاجة وضع نماذج عمل جديدة.

من المهم أيضاً تطوير وسائل يمكن من خلالها رصد التحرش الجنسي ومنعه. يجب على المدينة أيضاً زيادة التواصل الذي يقَدِّم صورة إيجابية عن تنوّع سكانها ويعزّز تكافؤ الفرص والمساواة بين الناس. يظهر هذا التواصل في الأماكن العامة في المدينة وفي مراكز خدمات هلسنكي وفي قنوات التواصل التابعة للمدينة.



كيف يتم متابعة ما إذا كانت الأمور تتغير؟

وفقاً لخطة المساواة وتكافؤ الفرص لخدمات هلسنكي للفترة 2026-2029 يجب على كل جهة تابعة للمدينة أن تفكر في كيفية تعاملها مع مختلف الأشخاص حالياً وما الذي يمكنها القيام به بشكل أفضل. يجب على مختلف الجهات أن توثق أي أن تكتب التغييرات التي تُجريها على أنشطتها وكيف تنجح في تحسين تكافؤ الفرص بين الناس في خدمات هلسنكي. كما يجب على هذه الجهات تقديم تقارير، أي إبلاغ مجلس إدارة مدينة هلسنكي بهذه الأمور.

يراجع مجلس إدارة المدينة مرتين خلال الأعوام 2026-2029 الإجراءات التي اتخذتها هذه الجهات ومدى نجاحها في التنفيذ. يقود مجلس إدارة المدينة اقتصاد هلسنكي وإدارتها وأنشطتها. كما تتابع أمانة مدينة هلسنكي ما إذا كانت خطة المساواة وتكافؤ الفرص للخدمات تُحدث تغييرات.

من أين تحصل على المزيد من المعلومات؟

- إذا أردت المزيد من المعلومات عن خدمات مدينة هلسنكي، فاطلع على موقع "هلسنكي بلغة واضحة Helsinki selkokielellä".
- خريطة خدمات هلسنكي على الإنترنت.
- تتوفر على الإنترنت نسخة مطولة باللغة الفنلندية العامة لخطة مدينة هلسنكي لتكافؤ الفرص والمساواة 2026-2029. اطلع على الخطة.

كيف يمكنك أن تؤثر بنفسك؟

- توجد في صفحات "شارك وأثر Osallistu ja vaikuta" التابعة لمدينة هلسنكي معلومات عن كيفية التأثير في تطوير المدينة.
- توجد في هلسنكي العديد من المجالس واللجان الاستشارية التي يمكنك التواصل معها إذا أردت طرح سؤال أو التأثير في الأمور. يرجى الاطلاع على المواقع التالية على سبيل المثال (علماً بأن هذه الصفحات ليست باللغة الواضحة):
 - مجلس الشباب
 - اللجنة الاستشارية للمساواة وتكافؤ الفرص
 - مجلس شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة
 - مجلس كبار السن
 - اطلع على جميع اللجان والهيئات الاستشارية لهلسنكي

