

Helsinki

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

شهرداری هلسینکی طرحی در این مورد آماده کرده است که چگونه اطمینان حاصل شود که خدمات شهرداری برای همه مناسب است و با همه مراجعین بخوبی برخورد می شود. نام این طرح، طرح برابری و عدم تبعیض در خدمات شهرداری هلسینکی، در سال های 2026-2029 است. در مورد این که این طرح به چه دلیل و چگونه ایجاد شد و خود شما چگونه می توانید مسائل شهر هلسینکی را دنبال کنید و بر روی آنها تأثیر بگذارید، مطالعه نمایید.



فهرست مطالب

- 4 انسانهای مختلف زیادی در هلسینکی سکونت دارند
- 5 شهرداری باید برابری و عدم تبعیض را توسعه دهد
- شهرداری هلسینکی بررسی نمود که خدمات
- 6 را چگونه باید توسعه داد
- 7 محورهای توجه طرح و مهمترین اقدامات
- هلسینکی عدم تبعیض و برابری جنسیتی
- 9 انسان ها را توسعه می دهد
- اطلاعات و درک کارکنان شهرداری در مورد
- 10 تنوع و گوناگونی و برابری انسان ها افزایش داده می شود
- خدمات شهر هلسینکی چنان طراحی می
- 11 شوند که برای همه ساکنین مناسب باشند
- از تبعیض، نژادپرستی و اذیت و آزار
- 14 پیشگیری می شود و میزان آنها کاهش داده می شود
- 15 چگونه پیگیری کنیم که آیا تغییری در مسائل بوجود می آید؟
- 16 از کجا می توان اطلاعات بیشتری کسب نمود؟
- 16 شما خودتان چگونه می توانید تأثیرگذار باشید؟

انسانهای مختلف زیادی در هلسینکی سکونت دارند

هلسینکی جمعیت زیادی دارد، تقریباً 700 000 نفر، و این شهر باید برای همه آنها مناسب باشد.

انسان های بسیار متفاوتی در هلسینکی زندگی می کنند. کودکان، نوجوانان، بزرگسالان و سالمندان در این شهر سکونت دارند. برخی از این افراد در هلسینکی متولد شده اند، ولی بسیاری از آنها اهالی نقاط دیگر فنلاند و یا کشورهای دیگر هستند.

ساکنین این شهر ویژگی ها و شرایط زندگی مختلفی دارند. آن ها دارای گرایش های جنسی متفاوتی هستند و جنسیت های متفاوتی دارند. آنها به زبان های متفاوتی صحبت می کنند و مذاهب متفاوتی دارند. بسیاری از آنها بیماری ها و معلولیت های مختلفی دارند.

معنای برابری و عدم تبعیض این است که همه افراد، فارغ از تفاوت هایشان، در شهر هلسینکی مورد استقبال هستند و همه افراد با هم برابر هستند. خدمات شهرداری باید برای همه مناسب باشند. این خدمات شامل از جمله خدمات بهداشت و درمان، مدارس و خدمات خانواده، کتابخانه ها و حمل و نقل عمومی و همچنین این است که چه برنامه ریزی برای شهر می شود و شهر چگونه ساخته می شود.

وقتی که برای شهر به نحوی برنامه ریزی می شود که خدمات برای همه مناسب باشند، ساکنین شهر چنین احساس می کنند که متعلق به شهر هستند. هلسینکی می خواهد چنین شهری باشد. اشخاص تصمیم گیرنده و کارکنان هلسینکی باید مراقب این موضوع باشند که زمانی که ساکنین شهر از خدمات شهر استفاده می کنند، با همه آنها برخورد خوب و یکسانی صورت بگیرد. به این دلیل، هلسینکی طرح برابری و عدم تبعیض را انجام داده است. این طرح در سالهای 2026 تا 2029 معتبر است.

شهرداری باید برابری و عدم تبعیض را توسعه دهد

مبانی طرح برابری و عدم تبعیض را قانون فنلاند و راهبرد و ارزش های هلسینکی تشکیل می دهند.

قانون فنلاند چنین حکم می کند که هیچکس نباید مورد تبعیض قرار گیرد. انسان ها را نباید مثلاً به خاطر سن، جنسیت، زبان، قومیت، گرایش جنسی یا معلولیت آنها، مورد تبعیض قرار داد. شهرداری هلسینکی نیز باید بر اساس قانون، از تبعیض پیشگیری کرده و این موضوع را پیش برد که با همه انسان ها بخوبی برخورد شود.

شهرداری هلسینکی می خواهد اطمینان حاصل کند که همه می توانند در هلسینکی زندگی خوب و امنی را داشته باشند. هر فردی حق دارد همانگونه که هست، باشد. این مسائل در راهبرد هلسینکی ثبت شده اند. راهبرد سندی مهم است که فعالیت ها و تصمیمات شهر را هدایت می کند. در این سند، در مورد ارزش ها و اصول شهر توضیح داده شده است. این ارزش ها و اصول عبارتند از برابری، عدم تبعیض و پیشبرد حقوق انسان ها. معنی این موضوع در عمل چیست؟ همه کارکنان شهر هلسینکی باید این موضوع را مورد توجه قرار دهند که ساکنین هلسینکی متفاوت هستند و نیازهای متفاوتی دارند. کارکنان باید با همه برخوردی خوب و محترمانه داشته باشند. همه حق دارند که در خدمات شهر، از برخوردی مناسب برخوردار باشند. هیچ شخصی را نباید در جایگاه بدتری از دیگران قرار داد. همه باید بتوانند از خدمات شهر استفاده کنند، مثلاً استفاده از ویلچر نباید مانع این موضوع شود.

شهرداری هلسینکی بررسی نمود که خدمات را چگونه باید توسعه داد

طرح برابری و عدم تبعیض بر مبنای پژوهش ها، بررسی ها، مصاحبه ها و نظرات ساکنین انجام شده است.

شهرداری هلسینکی در سالهای 2024 و 2025 بررسی نمود که خدمات را چگونه باید توسعه داد تا همه ساکنین بتوانند بطور قطعی از برابری و عدم تبعیض برخوردار باشند. این موضوع از جمله از ساکنین شهر، کارکنان شهر و سازمانهای مختلف پرسیده شد. بدین ترتیب اطلاعات مهمی برای طرح برابری و عدم تبعیض بدست آمد. علاوه بر این، تهیهکنندگان طرح، با پژوهش ها و بررسی های مختلفی در این مورد که شهرداری چه بازخوردی را در مورد فعالیت های خود دریافت کرده است نیز آشنا شدند. در این طرح، محورهای توجه مختلفی تعیین شده است. محورهای توجه موضوعی است که شهرداری بطور ویژه ای بر آن متمرکز می شود.



محورهای توجه طرح و مهمترین اقدامات

طرح برابری و عدم تبعیض هلسینکی چهار محور توجه دارد که شامل کل شهر می شوند.
شهرداری هلسینکی بایستی

- شیوه های مدیریت و فعالیتی را مورد استفاده قرار دهد که به بهترین وجه عدم تبعیض و برابری جنسیتی را در خدمات شهر به پیش می برند
- اطلاعات و درک کارکنان شهر را در مورد تنوع و گوناگونی را افزایش دهد
- خدمات شهر را به سطحی از عدالت و برابری بالاتر نسبت به وضعیت کنونی توسعه دهد
- تبعیض، نژادپرستی و اذیت و آزار را کاهش دهد.

این موضوعات دربر گیرنده همه حوزه های فعالیت شهرداری و نهادها و مؤسسات وابسته به شهرداری می شوند. حوزه های فعالیت شهرداری هلسینکی عبارتند از: آموزش و پرورش، محیط شهری، حوزه فعالیت امور اجتماعی، درمانی و امدادگری و همچنین حوزه فعالیت فرهنگی و اوقات فراغت.

نهادها و مؤسسات عبارتند از مثلاً خدمات کاریابی و Palvelukeskus Helsinki که از جمله خدمات نظافت، تغذیه و سلامت و رفاه ارائه می کند.

هلسینکی همچنین یک دفتر مرکزی شهرداری نیز دارد. این دفتر اداره ای است که از جمله تصمیمات و برنامه ریزی های مختلفی را انجام می دهد. طرح برابری و عدم تبعیض شامل آن نیز می شود.

شهرداری هلسینکی سازمان گسترده ای است که شامل فعالیتهای مختلف و خدمات متنوعی است. در طرح برابری و عدم تبعیض توضیح داده می شود که شهرداری در کلیت چه اهدافی دارد و عدم تبعیض و برابری جنسیتی انسان ها چگونه توسعه داده می شود. این طرح در مورد مهمترین اقداماتی هم که به کمک آنها می توان به اهداف دست یافت نیز توضیح می دهد.

همه حوزه های فعالیتی و خدمات باید بطور دقیق تر توضیح دهند که اهداف و اقدامات این طرح در عمل چگونه بر روی فعالیت آنها تأثیر می گذارند. در مورد محورهای توجه طرح و این که مسائل چگونه به اجرا در می آیند، بیشتر مطالعه کنید. این محورهای توجه نسبت به یکدیگر اولویت و ترتیب اهمیتی ندارند، بلکه همه آنها از اهمیت یکسانی برخوردارند.



هلسینکی عدم تبعیض و برابری جنسیتی انسان ها را توسعه می دهد.

همه فعالین در شهرداری هلسینکی بایستی شیوه های کاری را در پیش گیرند که عدم تبعیض و برابری جنسیتی انسان ها را افزایش دهند. منظور از نهادهای فعال شهر، حوزه های مختلف فعالیت هستند. نهادها و مؤسسات و دفتر مرکزی شهرداری.

نهادهای فعال باید الگوی فعالیت خود که عبارت از مقررات و برنامه های مشخص در مورد موضوع است را داشته باشند. همه کارمندان در کار خود، شهرداری را نمایندگی می کنند. به این دلیل کارکنان باید بدانند که بهترین شیوه برای کار کردن با افراد مختلف چیست. مدیران باید این الگو را از خود نشان دهند که چگونه با همه افراد برخوردی عادلانه و محترمانه انجام شود.

علاوه بر این، نهادهای فعال شهرداری باید همیشه پیشاپیش بررسی کنند که تصمیماتی که می گیرند، چه تأثیری بر روی زندگی افراد مختلف دارند.



اطلاعات و درک کارکنان شهرداری در مورد تنوع و گوناگونی و برابری انسان ها افزایش داده می شود

این اطلاعات به اجتناب از تبعیض و ارائه خدماتی که ضمن آن با همه افراد برخوردی برابر انجام شود، کمک می کند.

کارکنان شهرداری هلسینکی باید این مسائل را بدانند:

- چه انسان های متفاوتی در شهر زندگی می کنند
- برابری انسان ها چیست و چگونه می توان آن را توسعه داد
- برابری جنسیتی را چگونه می توان ترویج نمود
- حقوق انسان ها چیست و چگونه می توان از تحقق حقوق انسان ها اطمینان حاصل نمود.

کارکنان باید در مورد این مسائل اطلاعات و آموزش های بیشتری دریافت کنند. آموزش اهمیتی ویژه ای برای کارکنانی دارد که کار خدمات مراجعین انجام می دهند، یعنی در کار خود با انسان های مختلفی برخورد دارند. این اطلاعات و دوره های آموزشی باید گویای وضعیت افرادی نیز باشند که شرایط نابرابر آنها بر راحتی در آمار یا پژوهش ها مشاهده نمی شود. این گروه اغلب تعداد کمی از افراد را در بر می گیرد.

مثلاً غالباً فقط تعداد کمی از افرادی که دارای معلولیتی هستند و یا جنسیت آنها مورد دیگری بغیر از مرد یا زن است، به پرسشنامه های پژوهشی پاسخ می دهند در صورتی که نمایندگان چنین گروهی فقط بخش کوچکی از پاسخ دهندگان را تشکیل دهند، معمولاً آنها و پاسخ هایشان را نمی توان وارد آمار نمود. به این دلیل این خطر وجود دارد که نظر آنها مطرح نشود و آنها به این دلیل نمی توانند به خوبی آن گروه از انسانها که تعدادشان بیشتر است، بر روی مسائل تأثیرگذار باشند. همه حق دارند که حرفشان شنیده شود.

خدمات شهر هلسینکی چنان طراحی می شوند که برای همه ساکنین مناسب باشند.

انسان های مختلف نیازمندی های متفاوتی دارند و شهر هلسینکی باید بتواند به مراجعین مختلف خود بخوبی خدمات ارائه کند.

در خدمات شهرداری باید بویژه به مراجعینی توجه نمود که در خطر تبعیض چندجانبه هستند و یا بطور خاصی در جایگاهی آسیب پذیر قرار دارند.

تبعیض چندجانبه به این معنی است که با انسان های به دلایل متعددی، از قبیل سن، پیشینه یا معلولیت، برخورد بد انجام می شود. انسان می تواند مثلاً به دلیل معلولیت یا وضعیت خود، در جایگاه آسیب پذیری قرار داشته باشد. مثلاً برای یک شخص معلول ممکن است دشوار باشد که در مورد خدمات اطلاعات دریافت کند و از حقوق خود دفاع نماید. فرد پناهجو می تواند زمانی که در فنلاند است، ولی از قوانین و مقررات فنلاند اطلاعی ندارد و زبان فنلاندی هم نمی داند، در جایگاه آسیب پذیری قرار داشته باشد.

شخص معلول حق دارد که در صورت نیاز، در خدمات شهر هلسینکی از تغییرات و تسهیلات معقول برخوردار شود. از جمله تغییرات و تسهیلات معقول می تواند برای مثال عبارت از این باشد که برای شخص دارای معلولیت، یک مکان قابل دسترسی ارائه شود. تغییرات و تسهیلات معقول همچنین برای مثال میتواند این باشد که در صورتی که شخصی به دلیل معلولیت به مترجم نیاز دارد، حق استفاده از مترجم را داشته باشد.

شهرداری همچنین می تواند با برخورد ویژه مثبت، برخورداری افراد مختلف از خدمت را تسهیل کند. مفهوم برخورد ویژه مثبت این است که با یک شخص و یا گروهی از افراد بدلیل سود و فایده حاصله، برخوردی متفاوت انجام شود. برخورد ویژه مثبت مثلاً این است که دختران و زنان مهاجر در استخرهای شنا، نوبت شنای خاص خود را داشته باشند.

وقتی که همه اشخاص ساکن هلسینکی بتوانند بر روی این که چگونه باید شهر و خدمات آن را توسعه داد، تأثیر بگذارند، خدمات شهر هلسینکی همراه با برابری و عدالت بیشتر است. اشخاص ساکن هلسینکی می توانند مثلاً به پرسش نامه های شهر پاسخ دهند و در فعالیت های شهر شرکت کنند. اطلاعات بیشتر در مورد مشارکت کردن، در انتهای این متن وجود دارد. هدف شهر هلسینکی این است که ساکنین مختلف در توسعه شهر مشارکت کنند.

در هنگام توسعه خدمات، به عادلانه بودن خدمات دیجیتالیهم توجه می شود. خدمات دیجیتالی کار بسیاری از انسان ها را آسان می کنند. با این حال، برای برخی از افراد دسترسی به اینترنت یا استفاده از تلفن هوشمند، تبلت یا کامپیوتر و خدمات مختلف الکترونیکی سخت است.

مهم است که شهرداری از امکان دسترسی به شیوه‌های مختلف به این خدمات، اطمینان حاصل کند و ارباب رجوع بتواند شیوه مناسب برای خود را انتخاب کند. مثلاً ارباب رجوع در صورتی که بخواهد به کاری رسیدگی کند، بتواند تماس تلفنی بگیرد و یا به دفتر کار شهرداری مراجعه کند.

اطلاعات در مورد قابل دسترس بودن دفاتر کار شهرداری هلسینکی، در اینترنت در صفحات **Palvelukartta** موجود می باشد. قابل دسترس بودن به این معنی است که مکان مورد نظر برای همه مناسب باشد. مثلاً اشخاصی که از ویلچر استفاده می کنند مورد توجه قرار گرفته شده باشند. بر اساس طرح برابری و عدم تبعیض، اطلاعات مربوط به قابل دسترس بودن همه دفاتر کار شهرداری هلسینکی، در اینترنت به روز رسانی می شود.



از تبعیض، نژادپرستی و اذیت و آزار پیشگیری می شود و میزان آنها کاهش داده می شود.

شهرداری هلسینکی الگوهای کاری مختلفی دارد که به کمک آنها می توان تبعیض، نژادپرستی و همچنین اذیت و آزار جنسی و اذیت و آزار از نوع دیگر را کاهش داد. این الگوها هم اکنون مرور و ارزیابی می شوند که آیا آنها مناسب هستند یا خیر. در صورت نیاز، الگوهای کاری جدید طراحی می شوند.

همچنین حائز اهمیت است که شیوه هایی ابداع شوند که بتوان با آنها اذیت و آزار جنسی را تشخیص داده و دفع نمود. شهرداری باید همچنین به اطلاع رسانی که به شیوه مثبت در مورد ساکنین مختلف شهر صحبت می کند و عدم تبعیض و برابری بین انسان ها را افزایش می دهد، بیافزاید. این اطلاع رسانی در سطح شهر، در دفاتر کار شهرداری و در کانال های ارتباطی شهرداری دیده می شود.



چگونه پیگیری کنیم که آیا تغییری در مسائل بوجود می آید؟

بر اساس طرح برابری و عدم تبعیض در خدمات شهرداری هلسینکی، سال های 2026-2029، همه فعالین شهرداری هلسینکی باید به این موضوع فکر کنند که آنها هم اکنون چگونه با انسان های متفاوت برخورد می کنند و چگونه می توان این برخورد را بهبود بخشید. فعالین مختلف باید ثبت کنند، یعنی یادداشت کنند که چه تغییراتی در کار خود انجام می دهند و چگونه می توانند در خدمات هلسینکی، برابری مردم را بهبود بخشند.

علاوه بر این، فعالین باید این موضوعات را به هیئت مدیره شهر هلسینکی گزارش دهند، یعنی توضیح دهند. هیئت مدیره شهر در طی سال های 2026 تا 2029 دو بار این موضوع را مورد بررسی قرار می دهد که فعالین چه کاری انجام داده اند و چقدر موفق بوده اند. هیئت مدیره شهر اقتصاد، امور اداری و فعالیت شهر را مدیریت می کند. علاوه بر این، دفتر مرکزی شهرداری هم پیگیری می کند که طرح برابری و عدم تبعیض خدمات، امور را تغییر دهد.

از کجا می توان اطلاعات بیشتری کسب نمود؟

- در صورتی که می خواهید اطلاعات بیشتری در مورد خدمات شهر هلسینکی داشته باشید، با صفحه هلسینکی به زبان ساده آشنا شوید.
- [Helsingin palvelukartta verkossa](#).
- نسخه ای طولانی از طرح برابری و عدم تبعیض در خدمات شهرداری هلسینکی، سال های 2026-2029 در اینترنت به زبان عمومی فنلاندی وجود دارد. با این طرح آشنا شوید.

شما خودتان چگونه می توانید تأثیرگذار باشید؟

- در صفحات شهرداری هلسینکی تحت عنوان مشارکت کنید و تأثیر بگذارید، اطلاعاتی در مورد این که چگونه می توانید بر روی توسعه شهر تأثیر بگذارید، وجود دارد.
- در هلسینکی چندین شورا و هیئت مذاکرات وجود دارد که اگر بخواهید سؤالی کنید و یا بر روی مسائل تأثیر بگذارید، می توانید با آنها در تماس باشید. مثلاً با اینها آشنا شوید (این صفحات به زبان ساده نیستند):
 - شورای جوانان
 - هیئت مذاکرات عدم تبعیض و برابری
 - شورای معلولین
 - شورای سالمندان
 - همه هیئت های کاری و هیئت های مذاکراتی را مشاهده کنید

