



في برائن الأتمتة

الفقر والتمييز في نظام الرعاية الاجتماعية في صربيا



منظمة العفو
الدولية

منظمة العفو الدولية هي حركة تضم 10 ملايين شخص، تعمل على استنهاض مشاعر التعاطف الإنساني لدى كل شخص، وتقوم بحملات من أجل التغيير حتى نتمكن جميعاً من التمتع بحقوقنا الإنسانية. وتتمثل رؤيتنا في عالم يفي فيه من هم في السلطة بوعودهم ويحترمون القانون الدولي، ويخضعون للمساءلة. نحن مستقلون عن أي حكومة أو عقيدة سياسية أو مصلحة اقتصادية أو دين، ويتم تمويلنا بشكل أساسي من قبل أعضائنا والتبرعات الفردية. ونؤمن أن العمل بالتضامن والتعاطف مع الناس في كل مكان يمكن أن يغير مجتمعاتنا نحو الأفضل.



صورة الغلاف: صورة توضيحية لأم تحمل طفلها وتنتظر إلى شاشة تعرض قائمة المتقدمين المستبعدين من تلقي المساعدة الاجتماعية. © Simina Popescu

© حقوق النشر محفوظة لمنظمة العفو الدولية، 2023
ما لم يذكر خلاف ذلك فإن محتوى المادة الوارد في هذه الوثيقة محمي بموجب رخصة المشاع الإبداعي (يجب نسب المادة إلى منظمة العفو الدولية، ويحظر استخدام المادة لأية أغراض تجارية، ويحظر إجراء أي تعديل أو اجترار في المادة أو نشر أو عرض مواد أخرى مستقاة منها، رخصة دولية 4).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة صفحة الأذونات على موقعنا:

www.amnesty.org

وإذا نسبت حقوق الطبع إلى جهة غير منظمة العفو الدولية، فإن هذه المادة تكون غير خاضعة لرخصة المشاع الإبداعي.

الطبعة الأولى 2023

الناشر: منظمة العفو الدولية، شركة محدودة
Peter Benenson House, 1 Easton Street
London WC1X 0DW, UK

رقم الوثيقة: EUR 70/7443/2023

اللغة الأصلية: الإنجليزية

amnesty.org/ar

الملخص التنفيذي

في مارس/آذار 2023، حاول بوغدان تجديد طلب المساعدة الاجتماعية التي يعتمد عليها هو وأسرته، بما فيها أطفاله الصغار الأربعة. وبدلاً من أن يتلقى المساعدة التي كان هو وأسرته في أمس الحاجة إليها، قيل له إن حسابه البنكي فيه "الكثير من الأموال". يقول بوغدان: "بدا الأمر سخيفاً؛ فأنا ليس لدي حساب بنكي حتى، كما أن 90,000 دينار صربي (770 يورو) مبلغ طائل من الأموال". وأضاف: "حاولت الحصول على معلومات من مركز الخدمة الاجتماعية حول هذا الحساب البنكي، ولكن لم يتمكن العاملين هناك من إعطائي أي معلومة. وأخبروني بأنه علي الحصول على الأوراق التي تدحض صحة ذلك بنفسه". وفي الوقت الذي كانت تجري فيه منظمة العفو الدولية المقابلة مع بوغدان، كان يسعى إلى جمع الأدلة التي تثبت عدم وجود أي حساب بنكي لديه وعدم امتلاكه للأموال المزعومة باسمه، كي يتسنى له إعادة تقديم طلب للحصول على المساعدة الاجتماعية التي قد يتسبب عدم توفرها في ضائقة شديدة لأسرته. وقال بوغدان لمنظمة العفو الدولية: "لطالما عشنا حياة متواضعة خالية من أي رفاهيات؛ أما الآن، لا نستطيع حتى شراء الطعام".

كان بوغدان واحداً ممن قد يصل عددهم إلى آلاف الأشخاص الذين حُرِّموا من المساعدات الاجتماعية بعد دخول قانون البطاقات الاجتماعية حيز التنفيذ في مارس/آذار 2022، والذي نص على تطبيق الأتمتة في عملية تحديد مدى أهلية الأشخاص للاستفادة من برامج المساعدة الاجتماعية المختلفة.

ويشكل سجل البطاقات الاجتماعية دعامة أساسية لقانون البطاقات الاجتماعية، فهو نظام معلومات مركزي شامل يعتمد على الأتمتة لجمع ودمج البيانات الشخصية والبيانات الأخرى الخاصة بمقدمي طلبات الحصول على المساعدة الاجتماعية ومتلقيها، التي تُرد من مجموعة كبيرة من قواعد البيانات الحكومية الرسمية. بالإضافة إلى تجميع البيانات، يُتبع في السجل عملية شبه مؤتمتة لصنع القرار عند تقييم مدى أهلية الأفراد لتلقي المساعدات الاجتماعية ويُبلِّغ عن الحالات التي تتطلب مراجعة من جانب الأخصائيين الاجتماعيين. ومن الأمور التي يركز عليها هذا البحث إصدار السجل لإشعارات تحذيرية لبدء المراجعة العاجلة من جانب الأخصائيين الاجتماعيين في الحالات التي يكشف فيها عن أي تضارب بين البيانات المُجمَّعة فيه ومعايير الأهلية.

وعلى الرغم من تقديم الحكومة الصربية لقانون البطاقات الاجتماعية باعتباره وسيلة تُمكن من تقديم المساعدات الاجتماعية على نحو أكثر عدالةً وكفاءةً، جاء القانون بأثر معاكس. في الواقع، فاقم استخدام التكنولوجيا في نظام المساعدة الاجتماعية الذي تشوبه أصلاً أوجه قصور، من الفجوات القائمة فيه وقيد قدرة الأفراد على التمتع بالضمان الاجتماعي بشكل أكبر. وعلى الرغم من عدم توفر الأعداد الدقيقة لحالات رفض طلبات المساعدة الاجتماعية بسبب العمل بالنظام الجديد تحديداً، فإن الأعداد الصادرة من الحكومة تظهر إدراج 176,000 متلقي للمساعدات ضمن النظام اعتباراً من أغسطس/آب 2023، وهو أقل بواقع 35,000 من الأعداد المُسجَّلة في مارس/آذار 2022 حينما دخل القانون حيز التنفيذ. ولا تُمثل هذه الأعداد جميع الأشخاص الذين حُرِّموا من المساعدات الاجتماعية بسبب المثالب التي تشوب تنفيذ قانون البطاقات الاجتماعية، إلا أنها تنبئ باستمرار الاتجاه المتراجع لأعداد متلقي المساعدات الاجتماعية. ويأتي هذا التراجع الحاد في مجموع متلقي المساعدات الاجتماعية، الذي يتزامن مع بدء العمل بالقانون، متناقضاً على نحو صارخ مع معدلات الفقر المدقع المرتفعة باستمرار في صربيا، والتي تبلغ 7% من إجمالي عدد السكان. ويعني هذا أن نصف مليون شخص تقريباً يعيشون تحت خط الفقر البالغ 12,500 دينار صربي (106 يورو) شهرياً، ويعجزون عن تلبية احتياجاتهم الأساسية.

ومنذ إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية، أصبح يتوجب على مقدمي طلبات المساعدة جمع عدد هائل من الوثائق لإثبات أهليتهم للاستفادة من برامج الحماية الاجتماعية المختلفة. وعلى الرغم من أن النظام الجديد المؤتمت سهّل، إلى حدٍ ما، الأعباء الإدارية على مقدمي طلبات المساعدة، فإنه فرض

مجموعة كبيرة من العوائق الجديدة أمام الحصول على المساعدات الاجتماعية، لا سيما المجتمعات المهمشة، ودفع بعض الأشخاص إلى أعماق الفقر بحرمانهم من الدعم الحيوي.

ويأتي هذا التقرير ضمن بحث أشمل نطاقاً أجرته منظمة العفو الدولية حول حالات استخدام التقنيات المؤتمتة أو الخوارزمية في القطاع العام وتداعياتها على حقوق الإنسان. وهو يستند إلى أبحاث مكتبية شاملة، واستعراض لملفات خمسة أشخاص كانوا يخوضون إجراءات الطعن ضد قرارات بشأن حالاتهم، ومقابلات مستفيضة أجريت مع 21 من متلقي المساعدات الاجتماعية في صربيا، الذين حُرِّموا جميعاً من الدعم بعد إصدار قانون البطاقات الاجتماعية. وإضافة إلى ذلك، تحدث منظمة العفو الدولية مع أخصائين اجتماعيين ومسؤولين حكوميين وممثلين عن المجتمع المدني.

نظام مساعدة اجتماعية تشوبه أوجه القصور أصلاً

لم يكن نظام المساعدة الاجتماعية في صربيا يفي بالغرض المنشود، حتى قبل إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية؛ إذ أن المساعدات الاجتماعية كانت تُقدَّم فقط للأفراد والأسر التي تستوفي متطلبات صارمة للأهلية تتعلق بوضع الأفراد من حيث البطالة والدخل والأصول. فتتسم بعض المتطلبات بالصرامة الشديدة، ومن بينها اشتراط وصول قيمة دخل الفرد أو الأسرة إلى حد الدخل المنخفض للغاية الذي يبلغ 11,400 دينار صربي (97 يورو) ويُعد دون مستوى خط الفقر المدفوع؛ وتتسبب هذه المتطلبات، إلى جانب شروط أخرى، في استبعاد نحو 250,000 شخص يعيشون في الفقر من نطاق تغطية المساعدة الاجتماعية، على الرغم من حاجتهم لها. ويتلقى المؤهلون للمساعدة الاجتماعية مبلغاً شهرياً لا يكفي لإخراجهم من دائرة الفقر؛ إذ يصل المبلغ المُحدَّد للإعانة الاجتماعية المالية إلى نحو 11,400 دينار صربي (97 يورو) لكل شخص، ما يُعد دون مستوى خط الفقر المدفوع والحد الأدنى للأجور الشهرية الذي تُثبَّت عند 53,000 دينار صربي (460 يورو).

دور البنك الدولي

لطالما اضطلع البنك الدولي بدور رئيسي في دفع فائرة التحول الاقتصادي في منطقة غرب البلقان، بما فيها صربيا، مع تركيزه على وجه التحديد على إجراء إصلاحات شاملة لأنظمة الحماية الاجتماعية في بلدان هذه المنطقة. وأصبح تطوير السجلات الاجتماعية يشكل جزءاً محورياً من جهود البنك بهدف استهداف الفقر بفعالية أكبر، لجعل أنظمة الضمان الاجتماعي أكثر "عدالةً واستدامةً وفعاليةً وقدرةً على تلبية احتياجات الأفراد". وقد موَّل البنك الدولي عملية تأسيس سجل البطاقات الاجتماعية في 2021، في إطار قرض أوسع مُقدَّم للقطاع العام في صربيا بقيمة 82,600,000 يورو.

وعلى الرغم من مسؤولية البنك تجاه ضمان ألا تؤثر مشروعاته سلباً على تمتُّع الأفراد بحقوق الإنسان، باعتباره من مؤسسات الأمم المتحدة، لا يتضح، في هذه الحالة، ما إن كان قد توخى العناية الواجبة خلال التخطيط للمشروع وتصميمه لتحديد المخاطر المحتملة على حقوق الإنسان أو إن كان قد اتخذ التدابير الكافية للحد من هذه المخاطر. وقد تواصلت منظمة العفو الدولية رسمياً مع البنك الدولي خمس مرات بشأن ذلك، لكنها لم تتلقَ ردّاً حتى وقت النشر.

الإطار القانوني

خلص هذا التقرير إلى أن إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية قد أثار سلباً على حقوق الأفراد في الضمان الاجتماعي والمساواة وعدم التمييز والانتصاف والحصول على المعلومات. وتقوم هذه الحقوق على أسس متأصلة في الصكوك الدولية والإقليمية الرئيسية التي صدّقت عليها صربيا، ومن بينها العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان.

وتشمل التزامات صربيا بشأن الحق في الضمان الاجتماعي ضمان حصول الأفراد على الدعم الاجتماعي الكافي من حيث الحجم والمدة، كي يتسنى لكل منهم التمتع بحقوقه في حماية أسرته ومساعدتها وبمستوى معيشي لائق وتلقي الرعاية الصحية الكافية. وقبل إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية، لم يكن حجم الدعم أو مدته كافيين، وفاقم النظام الجديد من هذا القصور عبر استبعاد أشخاص من نطاق دعم الضمان الاجتماعي الأساسي على نحو سريع وبصورة خاطئة في بعض الأحيان. إضافة إلى ذلك، لم ينص قانون البطاقات الاجتماعية على سبل كافية تتيح للأفراد ممارسة حقهم في الانتصاف على

النحو المكفول في الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان أو حقهم في الحصول على المعلومات المعترف به في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

وأخيراً، يشكل الحق في المساواة وعدم التمييز أحد الركائز الأساسية للإطار الدولي لحقوق الإنسان. وخلص بحث منظمة العفو الدولية إلى أن إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية لم يراعِ التزامات صربيا ليس فقط بشأن منع التمييز، بل أيضاً بشأن اتخاذ تدابير إيجابية لتحقيق مساواة فعلية، يتمتع في ظلها كل الأفراد بحقوقهم بالقدر ذاته. وفي سياق الضمان الاجتماعي، يجب على الدول حماية الأفراد من التعرُّض للتمييز، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، عبر اتخاذ إجراءات تتضمن معالجة القوانين والممارسات التي تبدو في ظاهرها محايدة، لكنها تُؤثر بشكل غير متناسب على الفئات المهمشة.

النتائج الرئيسية

تشير نتائج هذا التقرير إلى أن إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية قد فعَّل شروط الأهلية الصارمة للمساعدة الاجتماعية التي كانت قائمة بالفعل، وزاد عمليات الإقصاء، مع إضراره على وجه الخصوص بطائفة الروما وذوي الإعاقة، بدلاً من أن يعالج الفجوات التي تشوب نظام المساعدة. وتُعتبر هذه النتائج متسقة مع الأبحاث التي تُوثق الأضرار الناجمة عن الأتمتة في أنظمة الرعاية بالبلدان الأخرى؛ فحينما تُفرض الأتمتة في هذه الأنظمة مع غياب ضمانات حماية حقيقية، ترقى على الأغلب إلى مستوى الوسائل التقييدية المستخدمة في رصد مدى أهلية الأفراد لتلقي الرعاية وتُلحق أضراراً غير متناسبة بالفئات المهمشة أصلاً.

عدم دقة البيانات

غالبًا ما يستند سجل البطاقات الاجتماعية إلى بيانات مصدر غير دقيقة حول المبالغ التي يكتسبها متلقو المساعدات وأصولهم. وفي الحالات المُوثقة في هذا التقرير، حُرِّم الأفراد من تلقي المساعدات الاجتماعية بسبب أن البيانات المصدر التي جمعها السجل لم تكن دقيقة على الإطلاق، ما أدى إما إلى تحريف حقيقة وضع الأفراد من حيث الدخل أو إلى نسب دخل لأفراد لم يتلقوه قط.

فعلى سبيل المثال، توفت ابنة ميريانا في فبراير/شباط 2023 فجأةً ولم تتمكن من تغطية تكاليف جنازتها. فأودعت منظمة صربية لحقوق الإنسان 20,000 دينار صربي (نحو 170 يورو) في حساب ميريانا البنكي كإعانة مالية لتغطية تكاليف الجنازة، وسرعان ما أبلغ عن هذا المبلغ المالي في سجل البطاقات الاجتماعية على أنه دخل حصلت عليه ميريانا، ثم أخبرها مركز الخدمة الاجتماعية المحلي بأنها لم تُعد مؤهلة للمساعدة الاجتماعية. وهكذا، فقدت ميريانا في الشهر ذاته ابنتها ودعم المساعدة الاجتماعية الشهري المنتظم الذي كانت تعتمد عليه اعتماداً أساسياً، ونجحت، بفضل المساعدة القانونية التي حصلت عليها مجاناً، في محاولتها الثانية للطعن ضد قرار استبعادها من المساعدة الاجتماعية، إلا أن الإجراءات استغرقت شهوراً لم تحظ خلالها بأي دعم مالي من الدولة.

وكانت ميريانا واحدة من عدة أشخاص صُنِّفت بياناتهم تصنيفاً خاطئاً حرّمهم من الحصول على المساعدات الاجتماعية. وتحظى دقة البيانات بأهمية أساسية في أي نظام يعتمد بهذه الصورة على البيانات لتحديد مدى أهلية الأفراد للدعم، وذلك لضمان تحقيقه لنتائج صحيحة وعادلة. ومع ذلك، لم تبذل السلطات الصربية جهداً كافياً لتضمن أن جميع قواعد البيانات ترقى إلى المستوى المطلوب وتحتوي على معلومات دقيقة، ما تسبب في الحرمان التعسفي للأفراد من المساعدات الاجتماعية عبر سجل البطاقات الاجتماعية.

مشكلات سلامة البيانات المتعلقة بالمجتمعات المهمشة

لم يقتصر الأمر على عدم دقة بعض البيانات أو تصنيفها الخاطئ في سجل البطاقات الاجتماعية فحسب، بل أثار أيضاً اعتماد النظام الكبير على البيانات الأولية حول الأصول بواعث قلق بشأن سلامة البيانات، لا سيما حينما تتعلق بالمجتمعات المهمشة. فحُرِّم بعض الأشخاص من المساعدات الاجتماعية بسبب وجود العديد من السيارات المُسجَّلة بأسمائهم، على الرغم من أنهم قد باعوها كخردة معدنية منذ أعوام مضت. وفي كثير من الأحيان، لا ينقل تجار الخردة المعدنية في أنحاء صربيا ملكية السيارات ولا يسجلونها بأسمائهم، بعد شرائها من أفراد جماعة الروما، تجنُّباً لدفع الضرائب؛ وقد أدت تلك الممارسة إلى حرمان الأفراد، في بعض الحالات، من تلقي المساعدات الاجتماعية. وفي حين أنه كان يمكن للأخصائيين الاجتماعيين، قبل إنشاء سجل البطاقات الاجتماعية، الاجتهاد بعض الشيء في تقدير الحالات، مع علمهم بأن سجلات ملكية السيارات غير موثوقة على الأرجح، تسبب النظام

الجديد في تساؤل إمكانية النظر في سياق الحالات وإجراء التقييمات الميدانية بشكل كبير؛ وأصبح يُعتمد بالكامل على البيانات التي غالبًا لا تعكس التفاصيل المعقدة لحياة الأفراد.

وفي مقابلة مع منظمة العفو الدولية، روى دينكو، الذي يعيش في أسرة من تسعة أفراد يتضمنون زوجته وأطفاله الخمسة ووالديه كبيرَي السن، أن العاملين في مركز الخدمة الاجتماعية أخبروه في أبريل/نيسان 2023 أنه لم يُعد بإمكانه تلقي المساعدة الاجتماعية؛ إذ اتضح من سجل البطاقات الاجتماعية أن والده يملك سيارتين. وأوضح دينكو أن السيارتين، اللتين كانتا مسجلتين باسم والده في 2013 و2016، لم تكونا في حالة مناسبة تسمح بقيادتهما وقد بيعتا لتجار خردة منذ عدة أعوام. وللأسف، لم يُلغ والد دينكو رسميًا تسجيل السيارتين باسمه، لأنه لم يكن يعي ضرورة ذلك أو مدى تأثيره على تلقي المساعدة الاجتماعية. ونتيجة لذلك، أمضت أسرة دينكو شهرًا في مواجهة صعوبات اقتصادية شديدة؛ إذ لم تُحرم من تلقي المساعدة الاجتماعية فحسب، بل أيضًا من أي صورة من صور الدعم المساند، مثل الحصول على الطعام من مطاعم الفقراء.

تحيز للمخرجات المؤتمتة؟

على الرغم من أن سجل البطاقات الاجتماعية لا يتخذ بدوره أي قرارات بشأن أهلية الأفراد للإعانة الاجتماعية، قال بعض متلقي المساعدات خلال مقابلاتهم مع منظمة العفو الدولية إن الأخصائيين الاجتماعيين نسبوا القرارات المتخذة بشأن حالاتهم إلى "النظام الجديد" وأكدوا أنه لا يمكنهم مغايرة أو تخطي الإشعارات التي تشير إلى ما اعتبروه أخطاء واضحة من واقع تجربتهم. فكان من الردود الموثقة التي وردت كثيرًا من الأخصائيين الاجتماعيين، كما لوحظ خلال المقابلات: "ليس بيدي ما أفعله، لقد جاء هذا القرار عبر النظام الجديد من بلغراد". ويثير ذلك بواعث قلق من أن قانون البطاقات الاجتماعية قد أحدث تغييرًا كبيرًا، على ما يبدو، في دور الأخصائيين الاجتماعيين الذين لم يُعد يمكنهم أو لا يُتاح أمامهم المجال لإعمال حكمهم الشخصي في تقييم مدى دقة البيانات المتعلقة بأهلية مقدمي طلبات المساعدة أو إلى أي مدى تعكس تلك البيانات بدقة حقيقة أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية؛ وذلك إلى جانب عدم تدريبهم على كيفية استخدام النظام كأداة مُساعدة بدلًا من انسياقهم وراء مخرجاته، وعلى كيفية الحد من أي تحيزات محتملة للمخرجات المؤتمتة.

نظام لا يتتبع إلا التغييرات التي قد تؤدي إلى حرمان الأفراد من المساعدات

لا يبدو أن تصميم سجل البطاقات الاجتماعية يتيح إدخال معلومات جديدة لضمان حصول متلقي المساعدات الذين تدهورت أوضاعهم، مقارنةً بشهر مضى، على المبلغ الكامل للحماية الاجتماعية الذي يستحقونه. وعلى الرغم من أنه يجري تحديث سجل البطاقات الاجتماعية تلقائيًا بصفة دورية، يتبين أن الأولوية تكون لتتبع التغييرات في ظروف الأسر، التي تتسبب إما في حرمان الأفراد من تلقي المساعدات الاجتماعية أو في خفض قيمتها، لا تلك التغييرات التي تجعلهم أكثر أهلية لها. فعلى سبيل المثال، إذا حدد نظام السجل أن شخصًا ما حصل على دخل إضافي خلال الشهر الماضي، يبلغ على الفور أحد الأخصائيين الاجتماعيين بالحالة للتحقيق بشأنها، والذي بدوره سيستبعد على الأغلب هذا الشخص أو يخفض مبلغ المساعدة الاجتماعية المقدم له. أما إذا لم يتلق الشخص ذاته نفس الدخل في الشهر التالي، لا تُعاد تلقائيًا المنافع المستحقة إليه على الفور؛ لأنها لم تُعد مُسجلة في نظام السجل. وبينما تعود هذه الخاصية، كما يبدو واضحًا، بالنفع على الحكومة من ناحية الميزانية، فإنها تفرض على متلقي المساعدات أعباءً إضافية، بسبب اضطرارهم إلى تقديم طلبات جديدة لإعادة منافعهم المستحقة. ويتعارض ذلك أيضًا مع هدف الحكومة المتمثل في ضمان تقديم المساعدة الاجتماعية على نحو أشمل وأكثر عدالة.

سجل البطاقات الاجتماعية يُفعل القيود المفروضة أصلًا على المساعدة الاجتماعية

أجرت منظمة العفو الدولية مقابلات مع أشخاص حُرِّموا من تلقي المساعدات الاجتماعية، بعدما أبلغ نظام سجل البطاقات الاجتماعية عن حالاتهم لتلقيهم دخلًا بقيمة جعلتهم في فئة دخل أعلى من الحد الأدنى، إلا أنه كثيرًا ما يشير الدخل، في هذه الحالات، إلى ما يحصل عليه الأفراد من مبالغ بسيطة نظير جمعهم وبيعهم لمواد خام ثانوية، والتي تُعد مُكملة لمبالغ الحماية الاجتماعية الزهيدة التي يتلقونها لتلبية احتياجاتهم الأساسية. وكثيرًا ما تكون هذه المبالغ المكتسبة ضئيلة للغاية وغير منتظمة ولا يمكنها أن تُحدث تغييرًا كبيرًا في الوضع الاقتصادي للأفراد ولا أن ترفعهم أعلى خط الفقر.

وبينما يُعاقب الأفراد، في ظل نظام المساعدة الاجتماعية الحالي، على محاولاتهم لسد الفجوة بين ما يتلقونه من مساعدات اجتماعية والتكاليف الفعلية للمعيشة، أصبح يُعتمد على البيانات في سجل

البطاقات الاجتماعية اعتمادًا مطلقًا، ما أغلق أي مجال للاجتهاد أمام الأخصائيين الاجتماعيين خلال تقييمهم لطلبات المساعدة الاجتماعية وما تسبب في حرمان الأفراد سريعًا من تلقي المساعدات.

الأثر التمييزي

يحمل نظام سجل البطاقات الاجتماعية في ثنياه احتمالية إلحاق أضرار غير متناسبة بالأفراد من طائفة الروما وذوي الإعاقة والمجتمعات المهمشة الأخرى التي تحظى بأكبر نسب التمثيل في نظام المساعدة الاجتماعية وتُعد الأكثر تعرُّصًا للعقاب بسبب مشكلات جودة البيانات. وقد أوضحت السلطات لمنظمة العفو الدولية أن السجل يُعتبر حلًا تقنيًا يتسم بالحيادية، بيد أنه، في الواقع الفعلي، لا يمكن تطبيقه بمعزل عن السياقين الاجتماعي والتاريخي للبلد الذي يُطبق فيه. وبدلًا من أخذ التحديات الراهنة التي تُواجه هذه المجتمعات بالاعتبار في ظل النظام الحالي والعمل على تخفيفها، أوجد النظام عائقًا جديدًا يعترض تلك المجتمعات في حصولها على الدعم ورسخ جذور التمييز البنيوي تجاهها.

ويخضع أفراد هذه المجتمعات المهمشة لتقييم اعتباطي لمدى أهليتهم لتلقي المساعدات، نظرًا إلى أن البيانات المُجمّعة حولهم أولية وقليلًا ما تُمثل حقيقة أوضاعهم. ويُغفل تمامًا في هذه العملية أن بعض الأفراد لا يمكنهم بسهولة الحفاظ على سلامة شؤونهم وسجلاتهم الإدارية أو إجراء التحديثات اللازمة، بسبب مجموعة عوامل تتضمن عدم استقرار الأوضاع المعيشية وتدني مستوى التعليم والمعرفة الرقمية وعدم الثقة في السلطات.

ولم تتخذ السلطات أي تدابير خاصة لضمان إعلام الأفراد والمجتمعات المتأثرة بكيفية عمل النظام الجديد ومدى تأثيره على شروط أهلية المساعدات الاجتماعية. فإن استحداث نظام يعتمد على كم هائل من البيانات بدون إطلاق حملة إعلامية مسبقًا تستهدف هذه الفئات، وبدون وضع الضمانات الكافية للحماية من التمييز المحتمل، سيُعزِّض بعض المجتمعات مثل الروما للضرر في نهاية المطاف. وإن تقاعس السلطات عن تحديد العوائق الجديدة المحتملة التي تعترض الأفراد في حصولهم على المساعدات وإزالتها أو تخفيف أثرها يرقى إلى التمييز غير المباشر.

انعدام سبل الانتصاف

تستغرق إعادة إدراج الأشخاص لتلقي المساعدات الاجتماعية مدة طويلة على نقيض تام من السرعة التي يُحرّم بها الأفراد من المساعدات؛ إذ أن الآلية المُتبّعة في تقديم الطعون ومراجعة الحالات لا تتضمن سبلًا مجدية أو فعالة للانتصاف. فيُمهّل الأشخاص الذين حُرِّموا من المساعدات الاجتماعية 15 يومًا للطعن، والذي يعتبره الكثير إطارًا زمنيًا ضيقًا للغاية لا يمكنهم خلاله جمع كل المستندات الداعمة المطلوبة لتقديم الطعون بنجاح. وإذا تأخر الأشخاص عن هذه المهلة المحددة، يضطرون إلى الانتظار لثلاثة شهور كي يتسنى لهم مجددًا تقديم طلب الحصول على الدعم، بغض النظر عن مدى أهليتهم أو حاجتهم إلى المساعدة الاجتماعية. ويُثني الغموض الذي يغلب على الطريقة التي يسير بها نظام سجل البطاقات الاجتماعية، الأشخاص عن تقديم الطعون، وذلك إلى جانب نقص المعلومات حول كيفية اتخاذ القرارات بشأن حالتهم.

انعدام الشفافية

لم تُعلن وزارة العمل عن الطريقة التي يسير بها نظام سجل البطاقات الاجتماعية، ولم تُنح حتى الآن المجال لإجراء أي تقييم لمخاطره على حقوق الإنسان. وترى منظمة العفو الدولية ضرورة إجراء مراجعة للحالات التي يبلغ عنها نظام السجل، منذ إنشائه، للتحقيق بشأنها، بغية التحقق مما إن كانت مخرجاته يشوبها التمييز.

وفي ظل انعدام الشفافية في الوقت الحالي، لا يمكن إجراء أي تحليل للطريقة التي يسير بها نظام السجل. ويقوض ذلك التزام صربيا بمبدأ الشفافية في الشؤون العامة ويفرض عائقًا أمام ضمان المساءلة الفعالة. وفي الواقع، إن الكشف عن المزيد من التفاصيل حول سجل البطاقات الاجتماعية سيُمكن أيضًا المجتمعات المتأثرة والمجتمع المدني الأشمل من مراقبة طريقة سيره وتحديد أي بواعث قلق بشأنه في الوقت المناسب وممارسة حق هذه المجتمعات في الانتصاف وتقييم مدى فاعلية النظام. وسيساعد أيضًا إتاحة قدر أكبر من الشفافية، بما يُمكن من أعمال المساءلة وإجراء التحسينات اللازمة على النظام وفهمه، في بناء الثقة في النظام وطريقة سيره. من جهتها، رفضت السلطات الصربية نتائج هذا التقرير عندما تم التواصل معها للتعليق عليه. وقد أدرج ردها حيثما كان ذلك مناسبًا في النص الكامل للتقرير.

نتائج وتوصيات

يجب إجراء تقييم مبدئي لاستخدام التقنيات الحديثة، بما فيها عملية صنع القرار شبه المؤتمتة، من حيث المخاطر والأضرار المحتملة الناجمة عنها. ولا يقتصر هذا فقط على إجراء تقييمات وافية ودقيقة للآثار المترتبة على حقوق الإنسان خلال جميع المراحل التي يمر بها النظام، بدءاً من تصميمه وحتى تطبيقه، بل أيضاً عقد المشاورات مع المجتمعات التي ستتأثر به. ويجب إطلاع الأشخاص بوضوح وبسر على أي تغييرات تطرأ نتيجة تطبيق النظام، ولا ينبغي على الإطلاق تنفيذ أي أنظمة لا يمكن تطبيقها بدون مراعاة حقوق الإنسان.

ويمكن الاطلاع على قائمة كاملة بالتوصيات في التقرير.

أبرز التوصيات للحكومة الصربية:

- زيادة مبالغ المساعدة الاجتماعية على جناح السرعة بالقدر الكافي الذي يضمن الحق في التمتع بمستوى معيشي لائق؛
- وإلغاء جميع المعايير الصارمة والتمييزية لتحديد مدى أهلية الأفراد للمساعدة الاجتماعية، والتي تحول دون حصول الأفراد الذين يعيشون في فقر مدقع على المساعدة؛ ويشمل ذلك رفع الحد الأدنى للدخل الذي يجعل الفرد مؤهلاً للمساعدة؛
- وضمان إطلاع مقدمي طلبات الحصول على المساعدة الاجتماعية على معلومات واضحة ويسيرة بشأن كيفية اتخاذ القرارات بشأن حالاتهم وكيفية الطعن ضد هذه القرارات، وضمان تلقيهم الدعم خلال تقديمهم للطعون؛
- وتنفيذ عملية مستقلة لرصد ومراقبة سجل البطاقات الاجتماعية؛
- وتنفيذ برنامج شامل لتوعية أفراد الجماعات المهمشة المتأثرة الذين يتلقون المساعدة الاجتماعية بشروط الأهلية وإجراءات الحصول عليها وإعلامهم كذلك بالأهمية المتزايدة للحفاظ على سلامة سجلاتهم وأثر ذلك على تقييم أهليتهم لتلقي المساعدة.

أبرز التوصيات للبنك الدولي:

- إجراء تقييم مستقل لأثر تطبيق نظام سجل البطاقات الاجتماعية في صربيا على حقوق الإنسان والإعلان عن نتائجه واقتراح تدابير الانتصاف في حالة وقوع أي مخاطر على حقوق الإنسان؛
- وإجراء عمليات تدقيق للسجلات الاجتماعية الممولة من البنك الدولي ونشر نتائجها، وضمان إجراء التقييم، خلال هذه العمليات، لمعدلات الاستبعاد وأسباب وقوع مثل هذه الأخطاء وتدابير الحد من وقوعها وسبل الانتصاف المتاحة للأفراد، مثل إمكانية الطعن في القرارات المتخذة بشأن الأهلية.

منظمة العفو الدولية حركة
عالمية لحقوق الإنسان عندما
يقع ظلم على أي إنسان فإن
الأمر يهمنا جميعاً.

انضموا إلى المحادثة

اتصلوا بنا

www.facebook.com/AmnestyArabic



AmnestyAR@



info@amnesty.org



mena@amnesty.org

+44 (0)20 7413 5500

