MISSION PERMANENTE DES
EMIRATS ARABES UNIS
GENEVE

البعثة الدائمة
للإمارات العربية المتحدة
جنيف

Ref: 2/3/32- 234
Date: 1 July 2014

The Permanent Mission of the United Arab Emirates to the United Nations Office and Other International Organizations in Geneva presents its compliments to the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights and with reference to its letter RRDD/HRESIS/JS/PO/CH/Is dated 9 May 2014, concerning the General Assembly Resolution A/RES/68/179 on '*The Protection of migrants*', has the honor to forward the inputs as provided by the relevant authorities in the United Arab Emirates.

The Permanent Mission of the United Arab Emirates to the United Nations Office and Other International Organizations in Geneva avails itself of this opportunity to renew to the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights the assurances of its highest consideration.

Permanent Mission of The United Arab Emirates
GENEVE

Attn: Caig Mokhiber
Chief Development & Economic & Social Issues Branch
Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights
Fax: 022 917 90 08

جهود دولة الامارات في تنفيذ قرار الجمعية العامة ١٧٩/٦٨ بشان حماية المهاجرين

مقدمـــــــــة

تحـرص دولـة الامـارات العربيـة المتحـدة علـى بـذل جهـود كبيـرة فـي ميـدان حمايـة حقـوق الانسـان بوجـه عـام، وحقـوق العمالـة المؤقتـة علـى وجـه الخصـوص، اسـتناداً لمبـادئ الشـريعة الاسـلامية الغـراء وانطلاقـا مـن المبـادئ والاحكـام التـي اكـدتها نصـوص الدسـتور والقـوانين فـي الدولـة وتوجيهـات قيادتنـا الرشـيدة، وكـذلك حرصـا منهـا علـي الوفـاء بالتزاماتهـا وتعهـداتها الدوليـة فـي هـذا الصـدد ومواكبـة التطـورات العالميـة والدوليـة فـي تـوفير الحمايـة الكافيـة لحقـوق العمالـة التـي تعمـل فـي الدولـة وفـي اطـار عقـود مؤقتـة تنظمهـا الجهـات ذات الاختصـاص، العمالـة فـي دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة تعتبـر عمالـة مؤقتـة تعمـل فـي إطـار عقـود تنظمها الجهات ذات الاختصاص في الدولة.

العمالـة فـي دولـة الإمـارات العربيـة المتحـدة تعتبـر عمالـة مؤقتـة تعمـل فـي إطـار عقـود تنظمهـا الجهـات ذات الاختصـاص فـي الدولـة ، ولا يعتبـر مسـمى العمالـة المهـاجرة منظمـا بشـكل قـانوني ، ولمـا كانـت العمالـة التـي نحـن بصـددها قـد قـدمت بصـفة مؤقتـة لأسـباب تتعلـق بغـرض العمـل وتحسـين الوضـع المعيشـي فإنهـا تبتعـد فـي جوهرهـا عـن الهجـرة بـالمعنى الحقيقي لها.

وعلـى الـرغم مـن عـدم خضـوع فئـة العمالـة المؤقتـة لقـانون العمـل ، إلا أنهـا غيـر محرومـة مـن الحمايـة القانونيـة سـواء المدنيـة أو الجنائيـة مـن خـلال قـانون المعـاملات المدنيـة وقـانون العقوبـات الاتحـادي وقـانون مكافحة الاتجار بالبشر.

ولغرض بيان تلك الجهود في اطار ما قامت به المؤسسات اوالاجهزة الشرطية في الدولة هذا نوضح مايلي :

- دولة الامارات تقوم بجهود حثيثة لتقديم المساعدات الانسانية اللامحدودة للاطفال المهاجرين والمحرومين في شتى المجالات الانسانية والصحية والتعليمية والكساء والطعام .
- اكدت دولة الامارات على ضرورة قيام المعنيين بتشجيع وحث حكوماتهم على الالتزام بالقواعد القانونية الدوليه بشان حقوق الانسان المهاجرين اضافة الى تبني الاتحاد البرلماني الدولي لحملة دولية لتشجيع الاتفاقيات الثنائية والمتعددة الاطراف لحماية الاطفال المهاجرين اللذين لا مرافق لهم .. مع اهمية قيام المؤسسات المعنية بحث الحكومات على توسيع شبكات الضمان الاجتماعي بحيث تشمل معظم الاسر الفقيرة التي تضطر الى دفع اطفالها الى الهجرة لتوفير الدخل اللازم لها .
- انتخاب دولة الامارات العربية المتحدة لعضوية مجلس ادارة منظمة العمل الدولية للدورة ٢٠١٤-٢٠١٧ عن فريق الحكومات وعن فريق اصحاب العمل.
- اكدت دولة الامارات على اهمية ان يتبنى صندوق الطفولة التابع للامم المتحدة مراجعة المبادئ القانونية لحماية الاطفال المهاجرين بدون صحبة اهاليهم خاصة في البنود التي وردت في اتفاقية حقوق الطفل والاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وافراد اسرهم .
- في اطار حرص الدولة على تعزيز التعاون الدولي وتبادل التجارب وقعت العديد من الاتفاقيات مع الدول والمنظمات الدولية ذات العلاقة ، اضافة الى عضويتها كمؤسس في مجموعة اصدقاء متحدين لمكافحة الاتجار بالبشر في الامم المتحدة ودعمها للخطة العالمية للامم المتحدة لمكافحة الاتجار بالبشر.
- اصبحت دولة الامارات العربية المتحدة عضوا في منظمة العمل الدولية في عام ١٩٧٢ وقد قامت الدولة بالعديد من الجهود في مجال حماية المهاجرين من خلال عملها بتلك المنظمة منها على سبيل المثال :

صادقت دولة الامارات على تسع اتفاقيات لمنظمة العمل الدولية، وهي :

- الإتفاقية رقم (١) لسنة ١٩١٩ في شأن ساعات العمل في الصناعة والتجارة
- الإتفاقية رقم (٢٩) لسنة ١٩٣٠ في شأن السخرة أو العمل الإجباري
- الإتفاقية رقم (٨١) لسنة ١٩٤٧ في شأن تفتيش العمل في الصناعة والتجارة .
- الإتفاقية رقم (٨٩) لسنة ١٩٨٤ في شأن تشغيل النساء في الصناعة ليلاً.
- الإتفاقية رقم (١٠٥) لسنة ١٩٥٧ في شأن إلغاء العمل الجبري .
- الإتفاقية رقم (١٠٠) لسنة ١٩٥١ في شأن مساواة العمال والعاملات في الأجر عن عمل ذي قيمة متساوية .
- الإتفاقية رقم (١٣٨) لسنة ١٩٧٣ في شأن الحد الأدنى لسن الإستخدام .
- الإتفاقية رقم (١١١) لسنة ١٩٥٨ في شأن التمييز في الإستخدام والمهنة .
- الإتفاقية رقم (١٨٢) لسنة ١٩٩٩ بشأن حظر أسوأ أشكال إستخدام الأطفال والإجراءات الفورية للقضاء عليها

❖ بدأت دولة الامارات ايضا بتطبيق ايقاف العمل في فترة الظهيرة والتي تقضي بتوقف العمل بين الساعة الثانية عشر والنصف والساعه الثالثة خلال اشهر الصيف.

❖ اجرت دولة الامارات بعض الاصلاحات على نظام كفالة العمال الاجانب، وانشات محاكم عمل فيدرالية ، واستكملتها بأليات تسوية النزاعات .

❖ عملت منظمة العمل الدولية مع حكومة الامارات على تقييم الملامح الاساسية والتصميم الخاصيين بمكون ادارة العمل في نظام حماية الاجور.وتركز التوصيات الاولية على التعاون المستقبلي بين منظمة العمل الدولية والحكومة على تعزيز وظائف هذا النظام لادراج اصلاحات متنوعة تضم تنفيذ عقود العمل المتفق عليها ، وتوسيع التغطية التامينية ، ومكافأت لهذه الخدمة ، وتأسيس لجنة تاسيس دائمة ، ووضع منهجية ثلاثية ووضع حد ادنى للاجور .

❖ اعدت منظمة العمل الدولية تقييما من خلال وثيقة مشروع لتعزيز نظام تفتيش العمل في دولة الامارات وقدمته الى وزارة العمل . ويهدف المشروع من

خلال التنمية المؤسسية الى بناء ادارات مفتشي العمل لوضع وتنفيذ سياسات وبرامج تحسن شروط العمل وتعزز معايير الصحة والسلامة في اماكن العمل .

- نفذ في عامي ٢٠١٠ و٢٠١١ مشروع تعاون فني لوضع لوائح الصحة والسلامة المهنية في قطاع الانشاءات ، وذلك بعد مشاورات بين وزارة العمل ووكالات حكومية اخرى ، والقطاع الخاص ، ومنظمة العمل الدولية . واثمر المشروع عن مسودة لوائح فيدرالية للصحة والسلامة المهنية لقطاع الانشاءات احالته وزارة العمل الى مجلس الوزراء للمصادقة عليه .

- تعتبر دولة الامارات احد الاطراف المستفيدة من البحوث التي تجريها منظمة العمل الدولية في موضوع الاتجار بالبشر .

- وجود نظاما لحماية الاجور يشمل اكثر من ثلاثة ملايين عامل من أجل ضمان الدفع المنتظم للرواتب وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٣٣/١ والذي ينص على إلزام الشركات وأرباب العمل بتحويل رواتب العمال الذين يعملون لديهم إلى البنوك شهريا، وذلك ضمانا لانتظام هذه الرواتب، وحماية لطرفي العملية الإنتاجية من أية منازعات قد تنشأ بينهما في هذا الصدد ولترسيخ علاقة عمل مستقرة وتعزيز مبدأ حماية حقوق العمال.

- إنشاء اللجنة العليا لإدارة الأزمات العمالية بالدولة من أجل إيجاد حلول للأزمات والمشكلات العمالية بالإشتراك مع وزارة الداخلية.

- تشكيل فرق تفتيشية للثكنات ومقرات إقامة العمال للوقوف على إشتراطات الأمن والسلامة في سكن العمال ومستوى معيشتهم والتعامل بجدية تامة مع مطالب العمال في جميع مراحلها وذلك من خلال عمليات التفتيش على مواقع السكن العمالي لضمان مطابقتها للمعايير والضوابط الصحية والبيئية والمعيشية التي تتفق مع المعايير الدولية والتأكد من توفرها لتقديم أفضل الخدمات للعمال .

- تنظيم وزارة الداخلية محاضرات وندوات تثقيفية على مستوى الدولة بالتعاون مع هيئات صحية واجتماعية وقانونية هدفت إلى تعريف العمال بحقوقهم والتزاماتهم والقواعد القانونية التي تحكم وجودهم وعملهم في الدولة بالإضافة إلى إلقاء محاضرة بعنوان أعرف حقوقك وواجباتك للعاملين بالشركات الخاصة ،وتوزيع عدة ملصقات توعوية على العمال بعدة لغات لتوعيتهم ، وبالإضافة إلى عديد من المحاضرات والندوات والبرامج التثقيفية ومنها :

- اليوم العالمي لحقوق الإنسان .
- اليوم العالمي للعمال .
- برنامج اليد الحانية خاصا لحل مشكلة الشكاوي العمالية الجماعية والمطالب الحقوقية المشروعة للعمالة المؤقتة ومواجهة الازمات والاضرابات العمالية ووضع الحلول والمعالجات لها.
- برنامج (نافخي الصفارات) الذي يركز على كشف الحقائق المتعلقة بالممارسات غير القانونية وغير المشروعة التي يقوم بها العمال أو المسئولين عنهم .
- محاضرة عن المساكن العمالية
- محاضرة بالتنسيق مع شركة الدار حضرها (٥٠٠٠) عامل.
- محاضرة في مركز كيرالا الاجتماعي حضرها (٢٠٠٠) عامل.
- محاضرة في مصنع الاتحاد للأنابيب بمصفح حضرها (٢٠٠٠) عامل.
- محاضرات في جزيرة السعديات حضرها (٢٠٠٠٠) عامل.
- محاضرات في جزيرة ياس حضرها (١٠٠٠٠) عامل
- ندوة حقوق العمال
- تنفيذ الحملة العمالية لمحاربة مرض الايدز بالدولة من خلال برنامج مدته "٥" سنوات بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة "اليونسيف".
- دورة الحماية القانونية للعمال .
- دور وواجبات مأموري التنفتيش العمالي .
- برنامج(عمالة نظامية حقوقها مصانة) وبرنامج (اعرف حقوقك) .
- دليل العامل .
- برشور العمالة المؤقتة باللغة الهندية .
- برشور أعطو الأجير حقه قبل أن يجف عرقه.

❖ قامت دولة الامارات باصدار القانون الاتحادي رقم ٥١ لسنة ٢٠٠٦م في شان الاتجار بالبشر وتضمن تحديدا دقيقا لجرائم الاتجار بالبشر والتي تعنى بوضع استراتيجيات و آليات الدعم القانوني والاجتماعي وتبادل الممارسات والمعلومات مع المجتمع الدولي للوصول لافضل الطرق لمكافحة جرائم

الاتجار بالبشر وحماية ضحاياه ، وكانت اول دولة عربية تقوم باصدار مثل هذا القانون .

- في عام ٢٠٠٧ قامت دولة الامارات بتشكيل اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر لتمارس اختصاصاتها المقررة بموجب القانون المشار اليه اعلاه حيث تقوم بتنسيق الجهود وتنفيذ الخطط وتوحيد مستوياتها في جميع انحاء الدولة ، وتتالف اللجنة من ممثلين عن كل من وزارة الداخلية ووزارة الخارجية ووزارة العمل ووزارة العدل ووزارة الصحة ووزارة الشؤون الاجتماعية ،بالاضافة الى جهاز امن الدولة وهيئة الهلال الاحمر ، وبعد سنوات من العطاء دعمها مجلس الوزراء في فبراير عام ٢٠٠٩ بممثلين من النيابة العامة الاتحادية والمحلية ، بالاضافة الى ممثلي عن مراكز ايواء النساء والاطفال ومؤسسة دبي لرعاية النساء والاطفال وجمعية الامارات لحقوق النسان .

- وضعت اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالبشر استراتيجية ذات اربع ركائز لمكافحة جرائم الاتجار بالبشر وهي الوقاية والمنع ، والملاحظة القضائية والعقاب ، وحماية الضحايا ، وتعزيز التعاون الدولي ، كما قامت بتوقيع مذكرات تفاهم مع الدول المعنية في هذا المجال ومنها على سبيل المثال :

  - توقيع مذكرة تفاهم مع جمهورية أرمينيا في مجال مكافحة الاتجار بالبشر في سنة ٢٠٠٩م لتوحيد وجهات النظر في مجال الاتجار بالبشر فس سنة ٢٠١٣م

  - قامت دولة الامارات بالانضمام الى نظام "بالي" لمكافحة التهريب والاتجار بالبشر .

- قامت المؤسسات الحكومية والغير الحكومية في دولة الامارات وبالتعاون مع السفارات والقنصليات الأجنبية بالدولة لإيجاد أفضل الحلول لمشاكل العمالة المنزلية وارشاد مكاتب توريد العمالة الوافدة بضرورة التنبيه على ارباب العمل عند جلب العمالة بضرورة مراعاة قواعد حقوق الانسان في التعامل معهم ومد جسور التواصل والتعاون مع الهيئات الممثلة لهذه الشرائح وإشراكهم في عملية التوعية والتثقيف لجالياتهم ، وشرح القواعد القانونية والاجتماعية التي يتعين الالتزام بها من قبل العمالة وأرباب العمل من خلال التنظيم الدائم للمحاضرات وتوزيع المطبوعات والبروشورات التي تعرف العامل بحقوقه وواجباته.

- نفذت الوزارات المعنية في الدولة عدد من المبادرات لتوعية عمال الخدمة المساندة بحقوقهم ونشر الثقافة القانونية لرفع المستوى الثقافي لهم واشراكهم في عملية التطوير والتنمية الدائمة التي تشهدها الدولة .

- تم صياغة مشروع قانون يسعى لتنظيم عمل العمال المنزليين في الامارات بما يتوافق مع المعايير الدولية وخصوصاً اتفاقية العمل اللائق للعمال المنزليين رقم (١٨٩) لعام ٢٠١١ التابعة لمنظمة العمل الدولية. وقد وافق مجلس الوزراء على مشروع القانون لتنظيم وحماية العمالة المنزلية وجاري اتخاذ الاجراءات الدستورية اللازمة لاصداره، كما تم الانتهاء من صياغة اللائحة التنفيذية للقانون.

- وجود العقد الموحد الذي ينظم العلاقة بين العامل ورب العمل ، ويحدد حقوق و التزامات كل طرف في المجالات التالية : نوع و طبيعة العمل والراتب ، وتنظيم العمل والاجازات ، وتذاكر السفر ، وسبل العيش ، حسن المعاملة ، والاتصالات والمراسلات ، والرعاية الصحية، والأحكام في الوفاه والدفن ، ومدة العقد، والنزاعات التي قد تحدث بين الطرفين.

- توثيق عقد العمل بين كل من الطرفين الكفيل والمكفول قبل إصدار قسيمة الإقامة يبين بها النقاط الرئيسية للإتفاق بينهما من المعاملة وما يتبعها .

- تقديم الحماية والرعاية والإيواء للضحايا المتعرضين للعنف من الفئة المساعدة في الأعمال المنزلية، حيث يتم إحالتهم من قبل النيابة العامة إلى مراكز الدعم الاجتماعي المنتشرة في الدولة لإيوائهم وتقديم مختلف سبل الرعاية لهم.

- في حالة اكتشاف أي من الحالات التي تبين عليها العنف الواضح ضد العمالة المنزلية يتم إتخاذ الإجراءات التالية :
  - إحالة الأطراف لمراكز الشرطة لإجراء اللازم .
  - التسوية بين الطرفين .
  - إلغاء إقامة المكفول .
  - إيقاف ملف الكفالات للكفيل .

- يتحمل صاحب العمل جميع النفقات المتعلقة باستقدام العمالة المنزلية، وتكاليف السفر الى الدولة، والاقامة والوجبات بالاضافة الى اشتراط الضمان الصحي على صاحب العمل كأحد سبل الرعاية لهذه الفئة .

- إنشاء مكتب مختص لتلقي الشكاوي العمالية في القيادة العامة لشرطة دبي .

❖ إعداد وطباعة دليل العامل بلغات عدة وتوزيعه على اكبر شريحة منهم لنشر ثقافة حقوق الإنسان وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم.

❖ إصدار نشرة توعوية عن حقوق وواجبات العامل تحت مسمى " العامل حقوق وواجبات " بسبعة لغات مختلفة ، وذلك حرصا على إلمام كافة العمالة الموجودة بالدولة – مهما اختلفت جنسياتهم ولغاتهم – بحقوقهم وواجباتهم .

❖ نفذت القيادة العامة لشرطة دبي العديد من البرامج ومنها :

١. **برنامج حقوقك مصانة** الذي يعنى بمعالجة المشكلات العمالية والمطالب الحقوقية المشروعة للعمالة المؤقتة ، ومواجهة الأزمات والتوقفات العمالية ، ووضع الحلول والمعالجات لها ، عن طريق الانتقال إلى مواقع التوقفات العمالية وبهدف رصد الإنتهاكات الواقعة على فئة العمال ، عن طريق النزول الميداني إلى مواقع سكن العمال والتوقفات العمالية ، ورصد تلك المخالفات ، ومعالجة مطالب العمال الحقوقية المشروعة ، بالاضافة لبرنامج كلنا آذان صاغية الذي يعنى برصد الإنتهاكات الواقعة على فئة العمال ومعالجتها ، وذلك من خلال تلقي الشكاوي ، عبر الخط المجاني ٨٠٠٥٠٠٥ على مدار ٢٤ ساعة ويهدف هذا البرنامج الى التواصل مع فئة العمال على مدار الساعة ، من خلال تلقي الشكاوي والملاحظات ، والنظر في الإنتهاكات التي يتعرضون لها ، والبت فيها.

٢. **برنامج مساكن عمالية ملائمة** يسعى البرنامج إلى خلق وسيلة اتصال مباشرة مع فئة العمال ، من خلال التعرف على أوضاعهم العمالية ، ومعالجة شكواهم عن قرب في مواقع سكنهم الذي يهدف الى القيام بجولات تفتيشية تهدف إلى تحسين المعيشة في سكنات العمال ، والوقوف على أوضاعهم ، بالإضافة إلى تلقي الشكاوي العمالية في أماكن تواجدهم ، والبت فيها ويقوم البرنامج على مبادئ وهي :-

- خلق قنوات اتصال مباشرة مع العمال ، لمعرفة وجود انتهاكات .
- تنمية الثقة بين الاجهزة الشرطية والامنية والمجتمع .
- قراءة الواقع لتشخيص المشاكل ووضع الحلول .

٣. **برنامج أعرف حقوقك** وهو برنامج توعوي يعني بتنمية الوعي لدى فئة العمالة المؤقتة عن طريق إقامة محاضرات تتعلق بحقوقهم القانونية وله العديد من الاهداف والمحاور وهي :-

الاهداف:-

١. نشر ثقافة عمالية واعية بحقوقها القانونية ، وفقاً للقوانين التي تنظم سوق العمل .
٢. نشر الوعي لدى العمال بحقوقهم العمالية .

٣. وقاية العمال من مخالفة القوانين والأنظمة .
٤. الحد من التوقفات العمالية والتجاوزات .

المحاور :

١. شرح الطرق القانونية والقنوات الرسمية التي تمكن العمال من طرح شكاويهم .
٢. شرح الحقوق والواجبات القانونية للعمال تجاه أصحاب العمل .
٣. التوقف عن العمل ، والموقف القانوني منه .

❖ حرصت وزارة الداخلية على إنشاء واستحداث بعض الإدارات التي تعنى برعاية وصيانة حقوق الإنسان ، وحماية الضحايا من الانتهاكات التي قد يتعرضون لها ، وتفصيلاً لدور الوزارة ، فإننا سنعرض تلك الجهود على النحو الآتي :

١. إدارة حقوق الإنسان في وزارة الداخلية :

أنشأت إدارة حقوق الإنسان في عام ٢٠٠٩ وتهتم بصيانة حريات و حقوق و كرامة أفراد المجتمع التي كفلها دستور الدولة و قوانينها و تشريعاتها المستمدة من قيمنا و تعاليم ديننا الحنيف ، كما وتهتم بالارتقاء بالعمل الشرطي وصولا لأفضل الممارسات الإنسانية في التعامل مع أفراد المجتمع دون تمييز بين فئاته ، بالإضافة إلى المتابعة المستمرة عن مدى التزام القيادات و الإدارات الشرطية باللوائح و الضوابط التي تكفل حقوق الإنسان ومن اختصاصها متابعة شؤون حماية حقوق جميع أفراد المجتمع وحرياتهم العامة ، وفقاً للدستور والقوانين النافذة في الدولة والاتفاقيات الدولية المعنية بحقوق الإنسان نشر ثقافة حقوق الانسان ،متابعة ومراجعة مدى التزام الجهات المختصة في وزارة الداخلية بالضوابط واللوائح المتصلة بحماية حقوق الإنسان تقديم المشورة القانونية لضحايا انتهاكات حقوق الانسان التنسيق مع الجهات الحكومية والهيئات الدبلوماسية ومنظمات المجتمع المدني المعنية بحقوق الإنسان، متابعة أوضاع فئات المجتمع التي تحتاج إلى رعاية خاصة مثل النساء والأطفال والتأكد من كفالة الحقوق الخاصة بهم.

٢. مراكز الدعم الاجتماعي :

وتختص هذه المراكز بحماية ورعاية ضحايا الجريمة في مختلف أنواع الجرائم ، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي وإيواء ضحايا العنف الأسري وبصفة خاصة من النساء والأطفال ، ونظراً لنجاح هذه المراكز تم تعميم العمل بها لدى كافة قيادات الشرطة في الدولة .

٣. مكتب ثقافة احترام القانون :

ويختص بنشر الثقافة القانونية بين أفراد وشرائح المجتمع ، ومنها فئة العمالة و العمالة المنزلية ، حيث قام المكتب بتنفيذ عدة مبادرات لتعريف هذه الفئة بحقوقها وواجباتها ولرفع المستوى الثقافي لها وإشراكها في عملية التطوير والتنمية الدائمة التي تشهدها الدولة.

٤. مكتب المفتش العام في وزارة الداخلية :

ويختص بالرقابة والتفتيش الإداري الميداني والإلكتروني على جميع أجهزة الشرطة والأمن للتأكد من سلامة إجراءاتها ومشروعية قراراتها ، ويضم في هيكله إدارة للتحقيق والشكاوي والتي لها قنوات اتصال مفتوحة مع الجمهور لتلقي الشكاوي حول الأخطاء التي قد تقع من منتسبي أجهزة الشرطة واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها ، وحفظ حقوق الضحايا، ودورها في الرقابة على عمل قطاع الجنسية والاقامة والاجانب بأعتباره مسؤولا عن العمالة المنزلية.

٥. مراكز الشرطة في القيادات العامة للشرطة :

وتختص بتلقي البلاغات من الجمهور المتعلقة بإنتهاكات حقوق الإنسان بشكل عام ومنها فئة العمالة المنزلية بشكل خاص ، حيث تقوم بتقديم المساعدة والرعاية والحماية لهذه الفئة ، وجمع الاستدلال في البلاغات المقدمة منها وإحالة القضايا للنيابة العامة للتحقيق فيها وإحالتها للمحكمة المختصة.

٦. أقسام المنازعات في قطاع شؤون الجنسية والإقامة :

استحداث وحدات تنظيمية في الادارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب على المستوى الجغرافي للدولة لتلقي شكاوى العمالة المنزلية والنظر في المنازعات التي تثور بين طرفي العلاقة ، وتتولى دراسة الحالات التي تعرض عليها من خلال قناة اتصال دائمة ومفتوحة لتلقي هذه الشكاوى وتقديم المساعدة والرعاية لضحايا العنف او سوء المعاملة، بالاضافة الى تلقي البلاغات من خلال مراكز الشرطة المختلفة والتحقيق فيها، وإذا ثبت وقوع اعتداء يمثل جريمة يعاقب عليها القانون في الدولة فإنه يتم إحالة القضية للنيابة العامة للتحقيق فيها وإحالتها للمحكمة المختصة.

٧. قسم مراقبة أوضاع العمالة المؤقتة في القيادة العامة لشرطة دبي:-

أنشأت القيادة العامة لشرطة دبي قسم يتبع الإدارة العامة لحقوق الإنسان بشرطة دبي تحت مسمى " قسم مراقبة أوضاع العمالة المؤقتة " ، يهدف إلى مراقبة وتلقي الشكاوي العمالية ، والعمل على الحد من استغلال فئة العمال ، وذلك من خلال استقبال مختلف الشكاوي العمالية سواء المتعلقة بالإجور أو سوء المعاملة أو عدم ضمان السكن اللائق أو عدم إلتزام الشركات بالإشتراطات الخاصة بتنظيم سوق العمل ، حسب قانون العمل الإماراتي . وكان للقسم حزمة من المبادارات ساهمت بطريقة مباشرة في تحول التجمعات العمالية إلى مكالمات أو شكاوي هاتفية على الرقم المجاني المخصص للعمال (٨٠٠٥٠٠٥) ، بالإضافة إلى قيام منتسبي القسم بجولات تفتيشية على المساكن العمالية للكشف عن المخالفات التي تعتري تلك المساكن ، والعمل على حلها وتوفير البيئة السكنية الآمنة للعمال .

❖ إيماناً من وزارة الداخلية بأهمية عملية التدريب والتأهيل ، فقد سعت الوزارة إلى إكساب منتسبيها بكافة تخصصاتهم المهارات اللازمة وتأهيل كوادرها وتدريبهم على مواجهة وحل المشكلات العمالية وذلك من خلال:-

- استحداث مركز تخصصي للتدريب أطلق عليه "معهد الإمارات للجنسية والإقامة"، من أجل تدريب موظفي الجنسية والإقامة والمنافذ وإكسابهم المهارات وتزويدهم بالمعرفة اللازمة للتعامل مع المواضيع الخاصة بالجنسية والإقامة والمنافذ، ويدخل من ضمن البرامج التدريبية لهذا المركز التعامل مع قضايا الفئة المساعدة في الأعمال المنزلية ومن في حكمهم بالاضافة لقيام ادارات التدريب بوزارة الداخلية باعداد وتنفيذ برامج تدريبية في العديد من المجالات ومنها:-

- آليات التعامل مع التوقفات العمالية.
- الشكاوي العمالية وشكاوي المتعاملين.
- الجوانب القانونية لعملية الاتجار بالبشر.
- التحقيق في جرائم العنف ضد المرأة.
- دورات متعلقة بحماية الطفل وشؤون الاطفال.
- نشر ثقافة احترام القانون.
- تاهيل العاملين في مراكز الايواء ومركز شؤون الضحايا.
- دورات الشرطة وحقوق الانسان.
- دورات متعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.

❖ هناك عدة أرقام مجانية تابعة لوزارة الداخلية لتلقي الشكاوي والبلاغات بالإضافة لخدمة رسائل الطوارئ النصية لتلقي بلاغات ذوي الإحتياجات الخاصة عبر تقنية الرسائل النصية القصيرة (sms) :

- الرقم المجاني (٩٩٩) لتلقي الشكاوى والبلاغات والاستغاثة على مستوى الدولة، بحيث يتبع القيادة العامة للشرطة بحسب نطاق الاختصاص.
- الرقم المجاني (٦٠٠٥٢٥٥٥٥) لتلقي الشكاوى والمقترحات ، التابع للقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- بدالة أمان (٨٠٠٢٦٢٦ – ٥٠٨٦٨٨٨) لتلقي الشكاوى والمقترحات، التابعة للقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- الرقم المجاني (٨٠٠٤٠٤٠٤٠) لتلقي الشكاوى بصفة عامة ، ويتبع القيادة العامة لشرطة دبي.
- خدمة الأمين (٨٠٠٤٨٨٨) لتلقي الشكاوى والمقترحات، وتتبع القيادة العامة لشرطة دبي.
- الرقم المجاني (٨٠٠٨٠) للإبلاغ عن أي انتهاك أو تعدي على حقوق العامل المكفول ، ويتبع قطاع الجنسية والإقامة والمنافذ.