



Western Australia

auditor general's report

# فقدت في المرحلة الانتقالية: خدمات الولاية للوافدين لأسباب إنسانية

## نظرة عامة للمدقق العام وملخص تنفيذي

هذه ترجمة لمقتطفات من تقرير تقييم الأداء الذي أدرج على جدول أعمال برلمان ولاية غربي أستراليا في 11 حزيران / يونيو 2008. لقد سعى مكتب المدقق العام لضمان أن تكون الترجمة أقرب ما تكون من الوثيقة الأصلية.

Serving the Public Interest

Report 3  
June 2008

This is a translation of extracts from the performance examination report tabled in the Parliament of Western Australian on 11 June 2008. The Office of the Auditor General has endeavoured to ensure it is as accurate a translation as possible of the original document.

### نظرة عامة للمدقق العام

بما أن الوافدين لأسباب إنسانية يشكلون مجموعة صغيرة، وبالتالي فإن هناك مخاطر قد تفضي إلى التغاضي عنهم في خضم تنافس الأولويات الكبرى التي تواجه وكالات الخدمات الرئيسية. إنهم أيضا مجموعة ضعيفة واحتياجاتهم معقدة ومركبة بسبب الظروف المعيشية التي مروا بها قبل وصولهم إلى هنا.

إذا لم تقم تلك الوكالات بتوفير خدمات مؤثرة وفعالة فمن المرجح أن تواجه هذه المجموعة مصاعب متواصلة في إطار الإستقرار مما يؤدي إلى ترسيخ المصاعب الاجتماعية. لذلك فإنه من الأفضل للمجتمع بأكمله أن يتلقى الوافدون لأسباب إنسانية الخدمات الصحية والتعليمية والإسكان الآن بدلا من الانتظار حتى يصبحوا مهمشين اجتماعيا واقتصاديا ويتعاطم تواتر إتصالهم بالشرطة والنظام العدلي بما لا يتناسب مع أعدادهم الأمر الذي يؤدي إلى إعتمادهم على خدمات الدعم الاجتماعي على المدى الطويل. لذلك لا يمكننا أن نترك هؤلاء للضياع خلال مرحلتهم الإنتقالية في سعيهم ليصبحوا أعضاء منتجين في المجتمع.

إلا أن ذلك لا يعني بطريقة أو أخرى أن يتلقى الوافدون لأسباب إنسانية معاملة خاصة بل ينبغي أن يكونوا قادرين على الوصول إلى الخدمات المتوفرة والحصول على نفس النتائج التي يحصل عليها المواطنين من سكان ولاية غربي أستراليا. من أجل الوصول إلى هذه النتيجة يجب أن تأخذ وكالات الخدمات في اعتبارها احتياجات ومهارات الوافدين لأسباب إنسانية مع التأكد من جعل الخدمة تتكيف مع ما يقومون به وكيفية القيام بها.

تقديم الخدمات بطريقة فعالة يتطلب عملية مستمرة من تكيف تلك الخدمات خاصة عندما تتغير متطلبات واحتياجات وخصائص الفئة المستهدفة. وهذا هو المحور الذي يركز عليه هذا التقرير. وبالرغم من أن وصول الوافدين لأسباب إنسانية بدأت منذ عقود فإن تجارب واحتياجات الوافدين الذين وصلوا مؤخرا تختلف عن تلك المجموعات التي سبقتها.

هناك العديد من الأمور سأتناولها والتي سوف تؤثر على المجموعات الأخرى التي تواجه مشاكل في الأمية واللغة وغيرها من العقبات التي تحول دون الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها. وعليه فإنني أود أن أحث وكالات تقديم الخدمات إلى التدقيق في الرسائل الموضحة في هذا التقرير ووضعها في السياق الأوسع لتخطيط إستراتيجيات لتقديم خدماتها بشكل أفضل.

### ملخص تنفيذي

لقد قدمت ولاية غربي أستراليا ولسنوات عديدة موطنا لإستقرار الوافدين لأسباب إنسانية. إلا أن المجموعات الوافدة في السنوات الأخيرة لديها احتياجات معقدة لم تعدها المجموعات السابقة وتعكس هذه الاحتياجات الظروف التي تعرضوا لها قبل وصولهم إلى هنا وغالبا ما عانوا من التعذيب والصدمات والمكوث لفترات طويلة في مخيمات اللاجئين التي تفتقر إلى تلك الخدمات.

توجد مجموعة من العوامل قد تؤثر على مدى سرعة ونجاح استقرار الوافدين لأسباب إنسانية وتشمل مهارات اللغة الإنجليزية ومدى القدرة على القراءة والكتابة والحساب والصحة والمقدرة على الحصول على الرعاية الصحية. هذه العوامل لها تأثير مستمر على الوافدين لأسباب إنسانية في مدى قدرته على تأمين فرص العمل والسكن واتباع النظم القانونية والمالية ونظم الدعم الاجتماعي والانخراط في مجتمع غرب أستراليا العريض.

إذا لم يتم التصدي لاحتياجات الوافدين لأسباب إنسانية فإن هناك احتمال قائم ألا تشارك وتساهم تلك المجموعات في المجتمع وتبدأ المشاكل الاجتماعية في الظهور بل وتضرب جذورها. إن توفير خدمات فعالة ويمكن الوصول إليها بسهولة هو أمر مهم جدا للوافدين والمجتمع المحلي. وبشكل ذلك في نفس الوقت تحديا للوكالات إذ يجب عليها أن تتكيف مع الاحتياجات المعقدة والعقبات التي قد يواجهها هؤلاء في الوصول إلى تلك الخدمات.

### النتائج الرئيسية

- إن للوافدين لأسباب إنسانية احتياجات معقدة والتي قد يكون لها عواقب إجتماعية وإقتصادية بالغة الأثر عليهم وعلى الولاية.
- أن وكالات الخدمات ليس لديها معلومات كافية عن كيفية استخدام الوافدين لأسباب إنسانية خدماتها ومدى فعالية تلك الخدمات.
- قد لا يتم تعريف الوافدين لأسباب إنسانية على أنهم 'عرضة للخطر' من منظور الخدمات الرئيسية إلا بعد ظهور المشاكل الكبيرة لديهم.
- لقد أظهرت المراجعة التي أجرتها حكومة الولاية وجود ما يبعث إلى القلق، إلا أنه لم يتم تنفيذ سوى القليل من توصياتها حتى الآن.
- هناك أمثلة توضح النهج الذي يمكن من خلاله تغيير الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات والتي يمكن بها تحسين فرص الوصول إليها.
- مازال الوافدون لأسباب إنسانية يواجهون صعوبات في الحصول على الخدمات للأسباب التالية:
  - لم تقم وكالات الخدمات بالقدر الكافي من التصدي للعقبات التي تشكلها الأمية وعدم معرفة اللغة أو النظر في العقبات التي تؤثر في تقديم تلك الخدمات بفعالية أكثر
  - عدم المرونة في تطبيق السياسات والمعايير التي يمكن أن تمنع الوافدين لأسباب إنسانية من الوصول إلى انسب الخدمات
  - هناك نقص في التنسيق بين الوكالات التي تقوم بتقديم الخدمات للوافدين لأسباب إنسانية مما يجعل إمكانية الوصول إلى تلك الخدمات أكثر صعوبة.

### التوصيات الرئيسية

يجب على وكالات الخدمات القيام بالآتي :

- تحسين معلوماتها حول احتياجات الوافدين لأسباب إنسانية للخدمات واستعمالهم لها وفعاليتها لدعم التخطيط للخدمات
- مراجعة أفضل الطرق فعالية لتيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية التي توفرها الولاية للوافدين لأسباب إنسانية بالتشاور مع الوكالات الأخرى
- زيادة المعرفة بين الخدمات والوكالات عن الطرق المثلى لتقديم الخدمات بطريقة فعالة للوافدين لأسباب إنسانية
- توفير قدر مناسب من الاستراتيجيات للتصدي لعقبات الأمية وعدم الإلمام باللغة التي يواجهها الوافدون لأسباب إنسانية
- تحديد الخدمات التي يمكن تحسين فرص الوصول إليها وجعلها أكثر فعالية وذلك بسلوك طرق أكثر مرونة عند تطبيق السياسات أو البرامج
- تطوير نهج أكثر تنسيقاً للتخطيط وتقديم الخدمات التي توفرها حكومة الولاية للوافدين لأسباب إنسانية بما في ذلك إتاحة الفرص للانتقال إلى أماكن أخرى أو إعادة النظر في مكان تواجدهم.