



Western Australia

auditor general's report

سر در گمی هنگام ورود: خدمات ایالتی برای افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند

بررسی اجمالی رئیس بازرسی کل و خلاصه آن

این متن ترجمه ای از خلاصه گزارش بررسی عملکرد می باشد که در پارلمان استرالیای غربی در 11 ماه ژوئن 2008 مطرح گردید. دفتر بازرسی کل نهایت سعی خود را کرده است که از صحت ترجمه متن از نوشته اصلی اطمینان حاصل کند.

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.

بررسی اجمالی بازرسی کل

افرادی که بنا به ملاحظات بشر دوستانه آمده اند گروه های کوچکی هستند، و همواره خطر نادیده گرفتن آنان در لابلای اولویت های رقابتی در سازمان های شناخته شده و بزرگ وجود دارد. آنها نیز گروه های آسیب پذیری هستند که نیازهای پیچیده ای دارند که بازتاب تجربیات و شرایط زندگی قبل از ورودشان می باشد.

اگر خدمات ارائه شده سازمان ها قابل دسترسی و مؤثر نباشند، این احتمال می رود، افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند با مشکلات پی در پی سازگاری با محیط روبرو گردند و متعاقباً به مشکلات اجتماعی حاد دامن زنند. برای عموم جامعه بهتر است که این افراد اکنون از خدمات بهداشتی-درمانی، مسکن و آموزش و پرورش مفید بهره مند شوند، تا اینکه منتظر مانده این افراد ارتباط اجتماعی و اقتصادی خود را با جامعه قطع کرده، در تماس مدام و نامتناسبی با نیروی انتظامی و نظام قضائی بوده و مواجه با وابستگی دراز مدت به خدمات حمایت اجتماعی باشند. ما استطاعت این را نداریم که بگذاریم افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند در گذر به سوی عضوی سودمند برای جامعه شدن، دچار گم گشتگی گردند.

این بدین معنا نیست که با افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند بطور خاصی رفتار شود. بهره مند شدن و بازدهی آنان باید بمانند تمام استرالیایی های غربی باشد. بدین منظور نیازها و مهارت های خاص افرادی که بنا به ملاحظات بشر دوستانه آمده اند باید توسط سازمان ها مورد بررسی و توجه قرار گیرد و آنچه را که انجام میدهند و چگونگی انجام آن را با هم تطبیق و تنظیم کنند.

ارائه خدمات مؤثر نیاز به پروسه مدام تطبیق و تنظیم خدمات دارد، خصوصاً در مواردی که نیازها و خصوصیت های گروه های مورد نظر متفاوت می باشد. توجه خاص این گزارش همین می باشد. اگر چه چندین دهه ای هست که افراد بنا به ملاحظات بشر دوستانه به اینجا می آیند، ولی تجربیات و نیازهای گروه هایی که اخیراً وارد شده اند با آنهایی که پیشترها به اینجا آمده اند متفاوت می باشد.

یک سری از مسائلی که اینجانب مطرح می کنم، برای سایر افرادی که با موانع زبانی، خواندن و نوشتن و موانع دیگری جهت استفاده از خدمات مورد نیاز روبرو هستند نکات ارزنده ای را در بر دارد. اینجانب از سازمان ها استدعا میکنم که در برنامه ریزی تدابیر خدمات رسانی گسترده تر خود در بعد وسیعی به پیام این گزارش توجه خاصی مبذول دارند.

خلاصه ویژه مقامات اجرایی

سالهای مدیدی است که استرالیای غربی برای افرادی که بنا به ملاحظات بشر دوستانه آمده اند محل سکونتی رامهیا کرده است. آن دسته از افرادی که در سالهای اخیر آمده اند نیازهای متعدد و پیچیده ای دارند که این نیازها در گروه های قبلی مشاهده نگردیده است. این نیازها بازتاب شرایط زندگی آنها قبل از آمدن به اینجا می باشد. این افراد اغلب مورد شکنجه و آزار و اذیت قرار گرفته اند و زمان مدیدی را در بازداشتگاه پناهندگان بدون دسترسی به خدمات ابتدائی سپری کرده اند.

یک سری عواملی وجود دارد که بر سرعت و موفقیت نحوه سامان گرفتن افرادی که بنا به ملاحظات بشر دوستانه آمده اند تأثیر می گذارد، از جمله مهارت های مربوط به زبان انگلیسی و سواد خواندن و نوشتن و شمارش اعداد، بهداشت و درمان و توانایی دریافت مراقبت های بهداشتی درمانی. این عوامل در توانایی این افراد برای به دست آوردن مسکن و شغل، بهره وری از نظام قضائی، مالی و حمایت اجتماعی و مشارکت در جامعه وسیع استرالیای غربی، تأثیر بسزائی دارد.

اگر نیازهای افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند مورد توجه و ملاحظه قرار نگیرد، خطر مشارکت نکردن و سهیم نشدن این افراد در جامعه وجود دارد که منجر به بروز مشکلات اجتماعی خواهد شد و رفع این مشکلات دشوار و غیر ممکن می گردد. ارائه خدمات مؤثر و قابل دسترس، هم برای افرادی که بنا به ملاحظات بشر دوستانه آمده اند و هم برای جامعه بسیار مهم بشمار می آید. از طرفی، این چالشی برای سازمان ها می باشد که خود را هم با پیچیدگی و تعدد نیازها، و هم با موانعی که این افراد برای دستیابی به این خدمات بر سر راه دارند هماهنگ و سازگار سازند.

یافته های اساسی

- افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند نیازهای متعدد و پیچیده ای دارند که اگر مورد بررسی و توجه قرار نگیرد عواقب اجتماعی و اقتصادی زیانباری برای خود این افراد و برای این ایالت در بر خواهد داشت.
- سازمان ها اطلاعات محدودی درباره چگونگی استفاده از خدمات توسط افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند در دست دارند
- افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند تا زمان بروز مشکلات حاد با عنوان " در معرض خطر" در خدمات متعارف شناخته نمی شوند
- بررسی دولت ایالتی قضایایی رادر این زمینه مطرح کرد، اما ، تا کنون، معدودی از توصیه هایش به اجرا گذاشته شده است
- مواردی وجود دارد که نشانگر این مسئله می باشد که چگونه می توان برای بهبود دسترسی به خدمات، روش های ارائه خدمات را تغییر داد
- افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند همچنان در بهره وری از خدمات با مشکلات مواجه می باشند زیرا:
 - سازمان ها به اندازه کافی موانع زبانی و سواد خواندن و نوشتن را موردخطاب و توجه قرار نداده اند و آنچه را که مؤثرترین روش برای ارائه خدمات می باشد، در نظر نگرفته اند
 - بکارگیری سیاست ها و معیارهای انعطاف ناپذیرممانع میگردد که افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند، از خدمات مناسب بهره ور شوند
 - نبود هماهنگی بین سازمانها در ارائه خدمات به افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند، دسترسی به خدمات را مشکل تر ساخته است

توصیه های اساسی

سازمان ها باید

- اطلاعات و آگاهی های مربوط به نیازهای خدماتی افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند، استفاده و مؤثر بودن خدمات را به منظور تقویت برنامه ریزی و ارائه خدمات بیشتر سازند
- مؤثرترین روش دسترسی به خدمات دولت ایالتی را برای افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند، از طریق مذاکره و مشورت با سازمان های دیگر مورد بررسی قرار دهند
- افزایش میزان فراگیری از تجربه سازمان های دیگر در مورد مؤثرترین روش ارائه خدمات به افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند
- برای برخورد با موانع زبانی و خواندن و نوشتن افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه آمده اند، یک سری تدابیر مناسبی رادر نظر بگیرند
- خدماتی را شناسایی کنند که با بکار گیری سیاست ها و معیارهای برنامه انعطاف پذیر، امکان قابل دسترس بودن و مؤثر بودن این خدمات بهبودیابد
- تنظیم و تدوین روشی منسجم برای برنامه ریزی و ارائه خدمات دولت ایالتی به افرادی که بنا به ملاحظات بشردوستانه وارد می شوند، از جمله یافتن فرصت هایی که بتوان این خدمات را جا به جا کرد یا در یکدیگر در یک محل ادغام نمود