

## تحقیق مشترک در زمینه ی خدمات رسانی به کودکان پناهندگان در محدوده شورای شهر گلاسکو – خلاصه ی گزارش

در ماه می سال ۲۰۰۶، وزیر امور آموزش و جوانان درخواست کرد تا هیئت بازرسان علیا حضرت در امور آموزش (HMIE) تحقیقی در مورد خدمات رسانی و حمایت کودکان پناهنده در محدوده شورای شهر گلاسکو به عمل آورد.

### ۱. زمینه و پیشینه

در سال ۲۰۰۰، شورای شهر گلاسکو با "خدمات حمایت ملی از پناهندگان (NASS)" به توافق رسیدند تا محل سکونت پناهندگان را تامین کنند. اولین خانواده های پناهنده ی دارای فرزند در ماه می ۲۰۰۰ از راه رسیدند. در زمان تحقیق، ۲۰۲۶ خانواده پناهنده و ۱۴۱۱ کودک در سنین مدرسه وجود داشت.

### ۲. نقاط قوت اصلی

- تاثیر مثبت خدمات محلی روی کودکان و والدین آنان در افزایش سلامت و وارد کردن آنان به جامعه
- اقدامات مدارس در راستای ورود آنان به جامعه و حمایت از آموزش کودکان، به ویژه در آموزش زبان انگلیسی
- ارائه خدمات توسط بخش داوطلب شامل طرح های ابتکاری و گروه های محلی
- اقدامات خدمات دهندگان متخصص، به ویژه طرح حمایت از پناهندگان گلاسکو و خدمات ترجمه و ترجمه ی شفاهی گلاسکو که به طور مشترک سرمایه گذاری و مدیریت می شود.
- سطح بالای نوآوری، تعهد و اشتیاق برای کار کردن با کودکانی که توسط پرسنل خدمات مختلف معین شده اند.

### ۳. خدمات گلاسکو تا چه میزان می توانند نیازهای فرزندان پناهندگان و والدین آنان را تامین کنند؟

در مجموع، خدمات گلاسکو در تامین نیازهای فرزندان پناهندگان خوب و در برخی از ویژگی ها بسیار خوب بود. خدمات جهانی و تخصصی در حمایت از کودکان و ایجاد احساس امنیت، سلامت، موفقیت، تغذیه سالم، فعالیت، احترام، مسئولیت و تعلق به جمع خوب عمل کرده اند. خدمات ارائه شده برای تامین نیازهای والدین بسیار مفید بوده اند. با وجود رضایت کودکان و والدین آنان از این خدمات، آنها اظهار می داشتند که زندگی روزانه شان تحت تاثیر آزارهای نژادی بوده و فرصت های آنان برای تحصیل و استخدام محدود بوده است.

### ۴. وضعیت توزیع خدمات به کودکان و جوانان چگونه است؟

وضع توزیع خدمات به کودکان پناهندگان خوب بود. شورای شهر گلاسکو، بیمه خدمات درمانی گلاسکوی بزرگ، بورد پزشکی کلاید، پلیس استرات کلاید، اداره گزارشگر کودکان اسکاتلندی (SCRA) و سرویس های داوطلبانه سلسله خدمات گسترده ای ارائه می کردند. کارکنان، کودکان را می شناختند و به خوبی با آن ها ارتباط برقرار می کردند. اما کودکان پناهنده ی بی سرپرست همواره فاقد برنامه سنجش و مراقبت و یا ارتباط کافی با متخصص معینی بودند. این خدمات از آغاز ارتباط با خدمات ملی پناهندگان (NASS) به نحوی قابل ملاحظه بهبود یافته بود. اما هنوز فاقد راهبرد مشارکتی همه جانبه و منسجمی به سمت اصلاح بود.

## ۵. وضع مدیریت خدمات رسانی به کودکان پناهندگان چگونه است؟

جهت برآورده ساختن نیازهای کودکان پناهندگان، کارکنان مربوط به خدمات گوناگون به خوبی با یکدیگر همکاری می کردند. هرچند که گاهی برنامه ریزی کافی بین اعضا برای اطمینان از تداوم ابتکارات موفقیت آمیز به هنگام پایان یافتن بودجه اولیه وجود نداشت. کارکنان به نحوی مؤثر به کار گرفته می شدند و تیم ها به خوبی با یکدیگر همکاری می نمودند. با وجود اینکه کارکنان تجربه و دانش سودمند و مطلوبی از کارکردن با کودکان پناه جویان اندوخته بودند، ضرورت توسعه و آموزش تکمیلی مطرح بود. استفاده از اطلاعات مدیریتی جهت پشتیبانی کارکنان در ارائه خدمات محدود بود. برای کودکان موقعیت های خوبی جهت سهیم شدن در تصمیم گیریها و برنامه ریزی فراهم بود اما این امر هنوز به شکل فراگیر و یکنواخت در سطح تمامی خدمات وجود نداشت.

## ۶. تا چه اندازه رهبری خدمت رسانی برای کودکان پناهنده مناسب است؟

رهبران خدمات رسانی از دیدگاه مشتری نسبت به مشارکت کاری توسعه یافته برخوردار بودند. این دیدگاه دست آوردهای بیشتری برای کودکان در گلاسکو در پی داشت. آنها تعهد بالایی نسبت به ترویج تنوع و برآورده ساختن نیازهای کودکان پناهنده داشتند.

## ۷. موارد مهم جهت اقدام

شورای شهر گلاسکو، پلیس استرات کلاید، اداره گزارشگری کودکان اسکاتلندی، بیمه خدمات درمانی گلاسکوی بزرگ و کلاید و سازمانهای بخش داوطلبانه بخوبی جایگاه خود را در جهت توسعه و بهبود خدمات یافتند. برای انجام اینکار آنها می بایست:

- گامهایی در جهت حصول اطمینان از برخورداری همه کودکان واجد شرایط از مدارس پیش دبستانی نیمه وقت بردارند.
- اطمینان حاصل کنند که همه کودکان بی سرپرست در محیطی امن و پرورشی استقرار یافته و از سطح مناسبی از تماس با کارکنان برخوردارند.
- شرکت کودکان و والدین را در توسعه خدمات، سیاست و استراتژی بهبود دهند.
- اطمینان حاصل نمایند که کلیه کارکنان در طی خدمات بنحوی شایسته آموزش دیده باشند و در نقشها و مسئولیتهای خود حمایت شوند.
- کارهایی در رابطه با برخورد با آزار و اذیت نژادی در اجتماعات انجام دهند تا روابط بهتری در بین پناهندگان در اجتماعات در گلاسکو بدست آید.

هیئت اجرایی اسکاتلندی می بایست:

- امکان پاسخگویی به آرمانهای کودکان پناهنده را برای دستیابی به تحصیلات دانشگاهی در نظر گیرد.

نسخه ی کامل این گزارش را می توان به صورت رایگان از سایت اینترنتی HMIE در [www.hmie.gov.uk](http://www.hmie.gov.uk) و یا از طریق تلفن ۰۱۵۰۶ ۶۰۰۲۶۲ دریافت کرد.