

甚麼是兒童與家庭指導及支援服務處(CAFCASS)?

兒童與家庭指導及支援服務處(下稱「兒童家庭服務」)的工作是在家事法庭(Family Court)的訴訟之中，保障¹及推展兒童的福利。我們會與孩子及其家人合作，以確保孩子可以表達他們的意見，並滿足他們的需要。

我們會向法庭提供意見，以令有關方面能作出最合乎孩子的利益的判決。我們是獨立機構，不受制於法庭、公共服務機構²、教育及健康局或其他同類的機構。我們只會在家事法庭而不在刑事法庭中工作。

¹ 「2004年兒童法」(Children's Act 2004)向各個與兒童有關的組織和機構設下法定責任，它們必須作出安排以保障及推展兒童的福利，特別是要確保他們健康、安全、快樂、有成就感、作積極貢獻並在經濟上得到保障。

² 在這單張上，「公共服務機構」是指分區當局履行它們公共服務的職務的工作，特別是對兒童的關顧。

甚麼是「兒童與家庭報告員」(Children and Family Reporter)? 他們的工作是甚麼?

兒童與家庭報告員曾接受訓練，並具有為兒童與家庭服務的經驗。在很多訴訟中，他們會幫助各家庭試著接受為其孩子作出的安排。假如未能達成協定，那麼兒童與家庭報告員可能需要：

- 繼續與有關的家庭合作，以解決餘下的問題，及/或
- 作出調查並為法庭寫一份報告。

在首次指示聆訊中會發生甚麼事?

在首次指示聆訊之中，法庭會就為兒童所作的申請如何繼續進行而作出決定，並訂下訴訟的審訊日期。聆訊會在法庭中進行，訴訟雙方及其法律代表，以及一位法庭人員均會出席。在大部分的訴訟中，兒童與家庭報告員亦可以在首次指示聆訊中出席。在這次聆訊可能會考慮到其他方面，包括：

- 與兒童的安全有關的任何問題，及
- 訴訟雙方達成協議，提前結束訴訟的可能性

他們如何嘗試去達成協議?

法庭可能會請兒童與家庭報告員與你和另一位家長或訴訟的另一方會面，試著解決問題並達成協議。這就是「爭議決議」(dispute resolution)。他可能會提議進行一次聯合會議，但你絕對有權選擇單獨會面。有時候你可能需要帶同你的子女前去會議，又或者另作安排，與他們單獨會面。這將取決於地區性爭議決議計劃、申請的性質及兒童的年齡。

在很多達成協議的個案中，部分或全部的協議都是在是次會面中達成的。及後法庭會訂下一段時間，以察看協議是否可行。假如協議未能在短期內達成，兒童與家庭報告員可能會提議再進行更多的會議以解決分歧，而這些會議很可能在我們其中一個辦事處進行，而非在法庭之上。

兒童與家庭報告員亦可提議可能有作用的調解。調解是一個自願性質的程序，家長可以與一位獨立人士會面，以嘗試解決紛爭。調解會議是保密的，除非兩位家長也同意把資料傳開，或者調解人認為為保護兒童，有必要作進一步的調查。

爭議決議和調解會議均予你一個機會去講話及聆聽對方的意見。它們可幫助你為你的孩子找出最好的解決方法，而不是由法庭為你作決定。

假如仍然無法達成協議會發生甚麼事？

假如未能達到共識，法庭通常會請兒童與家庭報告員繼續工作，或作出調查並寫一份報告，提出他認為對你的孩子最好的安排。報告會概述調查的內容和作出正面的建議，提出最佳的方案。這可能包括進一步與你的家庭合作。寫一份報告通常需時十個星期，在這期間達成協議也是很常見的事。報告完成後將會提交給法庭，而你亦會收到一份報告。假如你已經有一份的話，便會轉發給你的代表律師。

兒童與家庭報告員希望與誰傾談？

兒童與家庭報告員初步會與你及訴訟的另一方傾談。假如當中涉及暴力或傷害的可能性的話，那麼初時他只會單獨見你；假如情況適合而雙方亦同意的話，之後便可以一同會面。兒童與家庭報告員亦希望與你的孩子見面和傾談。兒童與家庭報告員部分的工作，就是去了解孩子的意願和感受，然後將之轉告法庭。因為法庭需要這些資料，以便為孩子作出最好的判決。

除了與你、你的孩子及訴訟的另一方傾談外，兒童與家庭報告員亦可能需要與其他能提供關於你和你孩子的資料的人士傾談，那可能是醫生、老師、保健視察員或社工。法庭也可能會指定聯絡某位人士。兒童與家庭報告員會通知你，他將會與誰傾談，如有需要，他會先徵求你的同意。

向警方與公共服務機構(包括保護兒童組)查詢，及查看「兒童家庭服務」是否已持有有關資料是很平常的情況。

我向兒童與家庭報告員透露的資料是保密的嗎？

你向兒童與家庭報告員提供的任何資料，可能會包含在他們向法庭提交的報告中，而資料亦有可能因其他理由而傳到其他機關。例如關係到保護兒童的時候，便有需要把資料傳給另一個組織。此外，我們經授權去進行有益於兒童與家庭的研究，而這些研究可能間中會以化名的形式使用到你的資料。

我需要見另一位涉及到的家長或成人嗎？

假如你不願意的話，便沒有這必要。兒童與家庭報告員可能會提議進行一次聯合會議，但你絕對有權選擇單獨會面。

法庭會依我孩子的意願作判決嗎？

法庭會考慮到孩子的意願和感受，並顧及到他們的年齡與理解力。但在判決時，法庭不一定會依據你的孩子的意願，而只會作它認為對你的孩子最好的判決。

法庭是否一定會按兒童與家庭報告員的建議判決？

法庭將負責作出決定，但法庭會審慎留意兒童與家庭報告員的意見。假如法庭不同意兒童與家庭報告員的提議，它將會解釋原因。

我的看法受重視嗎？

我們歡迎所有關於我們的服務和活動的回應，因為這對我們的發展和改善服務十分重要。我們希望得到所有我們的服務使用者 — 兒童與青少年、家長、親友、法庭或其他組織 — 的意見。

這些回應可以是：

- 對「兒童家庭服務」的政策、工作方式或其他方面的**意見**
- 對我們的工作或個別兒童與家庭報告員的**讚賞**
- 與我們交涉之中任何方面的**投訴**

我們會記錄、監察及檢討所有關於我們服務的意見、讚賞與投訴，而結果將會在我們的年報之中發表。

爲了研究及發展服務，我們可能會在法律程序結束之後聯絡你，以取得你的意見。

我如何反映意見和讚賞？

你可以把任何意見或讚賞(以書面形式爲佳)交給有關的兒童與家庭報告員，或將之寄予「兒童家庭服務」的分區經理，而地址可在這單張的背面找到。你亦可以把意見或看法透過以下的電郵地址寄到我們的全國總部辦事處：

yourviews@cafcass.gov.uk

在你的訴訟結束後，你可以要求和與你的個案有關的兒童與家庭報告員或他們的經理舉行一次回饋會議。

如果我對「兒童家庭服務」提供的服務不滿的話，我應該怎麼辦？

我們的宗旨是在所有家事訴訟中提供高水準的服務，以及在孩子人生中的重要時刻給予指導。假如我們服務的使用者認爲我們在維持這些服務宗旨上有所不足的話，讓我們知悉是很重要的。

我們有一個投訴的程序，程序的設計得以讓投訴盡可能最快速、公平而有效地得到處理。下頁將會對投訴程序作簡介。如欲了解整個程序的詳情，你可以從你的「兒童家庭服務」分區辦事處取得一本爲服務使用者而設的小冊子³，又或者瀏覽我們的網站 www.cafcass.gov.uk，前往資料(*Information*)部分的網頁。

³ Your Views Count – How to make a comment, compliment or complaint about our work

如果我想作出投訴該怎麼辦?

首先，如果你對我們的服務任何方面有所不滿，你絕對應該讓有關的兒童與家庭報告員知道，這可能有助解決問題。或者你可以如上頁所述，在你的訴訟結束後要求進行一次回饋會議。

假如你不想這樣做而希望直接作出投訴，你可以盡早聯絡「兒童家庭服務」的分區經理。

假如你不同意報告的內容，通常最佳的做法是在法庭聆訊中提出。

對我們作出投訴，並不可能改變法庭的判決。假如你不滿法庭的判決，你需要尋求有關上訴的法律意見。

必須注意的是，我們接受投訴是有期限的。成人要在事發後的三個月內作出投訴。如欲查詢這些期限的詳情，請翻閱小冊子《我們重視你的看法》(*Your Views Count*)。

在五個工作天內，你會收到回條，以表示我們已接到你的投訴。

我們任何時候均會接受兒童的投訴。想作出投訴的兒童，會在過程中得到獨立辯護人的援助。

兒童的安全

我們會向其他機構查證，以察看兒童的安全是否受到顯著的威脅。這包括兒童目睹家庭暴力的地方。我們會與警方、公共服務機構及保護兒童組作例行的查證。假如我們需要進一步向其他機構 (如家庭醫生、學校) 查證，我們會讓你知悉。資料會用作準備提交予法庭的報告，亦可能會與其他公共服務機構共同使用。

任何會令兒童或青少年及照顧他們的人的安全受威脅的安排，我們都不會支持。

多元化

我們旨在維護兒童個人的需要，並尊重和重視他們成長的不同社區。我們會記錄和監察關於不同的服務使用者的資料 — 例如種族、語言和特別需要 — 讓我們可不斷提高對兒童及其家庭的服務質素。這些資料亦有助我們根據「2000 年種族關係修訂法令」(Race Relations Amendment Act 2000)、「1995 年殘疾歧視法令」(Disability Discrimination Act 1995)及「1993 年威爾斯語言法令」(Welsh Language Act 1993)的規定，去推廣種族平等及使用服務的權利。

資料

我們搜集、處理和提供資料的方式是受法律監管的。你可能會對以下的要點有興趣：

- 基於我們的工作性質，我們需要處理服務使用者的個人資料。所有這類活動會在「1998 年資料保護法令」(Data Protection Act 1998)之下進行。可以從以下的網址找到我們加入資料保護組的登記：
www.cafcass.gov.uk
- 根據資料保護法令，你有權要求取得我們所持有關於你的資料的副本。
- 根據「2000 年資訊自由法令」(Freedom of Information Act 2000)，我們絕對會提供關於我們的服務的資料。

如欲取得更多關於我們在資料保護法令或資訊自由法令之下工作的詳情，請瀏覽我們的網站www.cafcass.gov.uk，前往資料(Information)部分的網頁，或聯絡你的「兒童家庭服務」分區辦事處。

我們的網站亦包含更多有關我們所有服務範圍的資料。

V3-05