

The Children's Guardian
Helping to achieve the best possible
outcome for children who need
safeguarding

兒童監護人
幫助需要保護的兒童得到可能最佳的結果

(Cantonese)

甚麼是兒童與家庭指導及支援服務處(「兒童家庭服務」)?

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符合孩子的利益的判決。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。

什麼是兒童監護人？

「兒童監護人」是過訓練及富有經驗的專業社工，為兒童及其家庭服務。他們由法庭委派以代表涉及社會服務部門的案件中兒童的權利和利益。他們並不隸屬於社會服務部門、法庭及案中其他任何人士。兒童監護人是替「兒童家庭服務」工作，或屬自僱性質由我們以合約形式聘用。

兒童監護人做些什麼工作？

兒童監護人的職責是幫助他們所代表的兒童爭取可能的最佳結果。他們尤其是會：

- 替兒童委派代表律師，該律師是專長於處理兒童及家庭案件
- 向法庭提出在作出有關決定之前，需要做些什麼的意見，
- 撰寫報告呈交法庭，說明他們認為對孩子來說，怎樣才是最好的。該報告必須向法庭說明孩子的願望和感覺。

為做到這一點，兒童監護人會花時間去了解孩子與其家人。他們會跟認識這個家庭的其他人士交談，譬如親友、老師、社工和家訪醫護人員等。他們會替孩子參加各種會議，查核檔案紀錄以及閱讀有關報告和聲明書。他們也可能向法庭提出建議，要求有其他專業人士加以協助，譬如兒科醫生或心理醫生等。

我向孩子監護人透露的資料是保密的嗎？

你向孩子監護人提供的任何資料，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給其他機關。例如關係到保護兒童的時候，便有需要把資料傳到另一個組織。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利用到你的資料。

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。

法庭是否一定會按孩子監護人的建議判決？

法庭將負責作出決定，但法庭會審慎留意孩子監護人的意見。假如法庭不同意孩子監護人的提議，它將會解釋原因。

我會見到兒童監護人的報告嗎？

兒童監護人在向法庭呈交報告之前，通常會先跟你討論一下他們報告的內容。當將報告呈交法庭之時，亦會交給你的律師，如你有律師代表的話，或轉達給你。

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。

回饋可以是：

- 對於我們的政策或工作實務或服務的任何方面，作出**批評**；
- 對於我們的工作或個別的兒童監護人，作出**鳴謝**；
- 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。

我可怎樣回饋批評及鳴謝？

請將任何批評或鳴謝（最好以書面提出）轉知有關的兒童監護人，或寄給當地「兒童家庭服務」經理，地址見本小冊子背頁。你亦可將你的批評或意見電郵給我們全國辦事處：yourviews@cafcass.gov.uk。

在你的案件結束時，你可要求跟有關你案件的兒童監護人或他們的經理進行一次回饋會議。

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。

如果我想作出投訴該怎麼辦？

首先，如你對於服務任何方面有所不滿時，你總應讓有關的兒童監護人知道。事情可能有機會就此解決。不然的話，正如上頁所說明的，你可以要求在你案件結束時舉行一次回饋會議。

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

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，我們會讓你知知道。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。

我們網頁亦載有更多有關我們服務的全面性資料。

www.cafcass.gov.uk

V3-05