

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

儿童监护官
协助可能需要保护的儿童，获得最佳
安排
(Mandarin)

CAFCASS 是个什么样的机构？

儿童及家事法庭顾问暨协助服务中心（**CAFCASS**）的工作是维护¹并促进家事诉讼中涉及到的儿童的权益。它跟儿童及其家人一起，确保儿童的声音得到倾听，要求得到满足。

CAFCASS 向法庭做出建议，以便其做出最符合儿童利益的决定。它是独立于法庭、社会服务²机构、教育及卫生保健部门乃至其他所有类似机构之外的。**CAFCASS** 的工作只面向家事法庭，而非刑事法庭。

¹ 《2004 年儿童法》规定，处理儿童事务的组织和机构有法定义务做出安排以维护并促进儿童的权益，尤其是在健康、居住安全、娱乐和工作、做出积极贡献及获得经济保障方面。

² 在本宣传册中，“社会服务”指地方部门在执行其社会服务功能时所做的工作，尤其是在儿童的社会福利方面。

儿童监护官是什么人？

儿童监护官具备从事社会工作的资格及从事儿童和家庭工作的资历和经验。他们由法庭任命，代表在有社会服务机构介入的案件中儿童的权益。他们独立于社会服务机构、法庭及案件中涉及到的任何其他人士之外。儿童监护官为 CAFCASS 工作，也可能是自雇及合同制人员。

儿童监护官做什么工作？

儿童监护官的职责是协助他们所代表的儿童获得最为理想的结果。他们特别要做到：

- 为孩子选派一名专门负责儿童及家庭事务的律师；
- 在法庭做出裁决前建议其该做哪些工作；
- 为法庭撰写报告说明他们认为对孩子最为有利的安排是什么。此报告必须将孩子的意愿及感受告知法庭。

为此，儿童监护官需花时间了解儿童及其家庭成员的情况。他们会同认识此家庭的人交谈，比如亲戚、老师、社会工作者及登门服务的护理人员。他们代表儿童出席会议、检查记录、并阅读报告及声明。他们也可能建议法庭请求其他专业人士协助，如儿科医师或心理医生。

我告诉儿童监护官的信息是保密的吗？

您向儿童监护官透露的信息可能会被用在提交法庭的报告中，而且可能会出于其他目的被转移。例如，在涉及孩子安全问题的情况下，有时需要把资料转给其他机构。此外，我们有权为孩子和家庭的利益起见进行调查，因此您所提供的资料可能会不时地被匿名用于此类调查中。

儿童监护官是否总是按照孩子的意愿提出建议？

尽管儿童监护官总会考虑孩子的意愿及感受并据此向法庭提交报告，但他们的报告也会陈述他们所认为的最好的安排，而这可能同孩子的意愿有所不同。

法庭是否总按照儿童监护官的建议行事？

做何安排的决定权掌握在法庭手中，但法庭会仔细留意儿童监护官的意见。如果法庭不同意儿童监护官所推荐的做法，则将解释其原因。

我会看到儿童监护官的报告吗？

儿童监护官通常会在将报告寄往法庭之前先同您讨论一下。当报告寄往法庭时，也会有一份寄给您的律师，如果您没有律师则直接寄给您。

我的意见重要吗？

我们欢迎有关 **CAFCASS** 所有服务和活动的反馈，这对发展和改善我们的服务十分重要。我们乐于听取所有服务使用者的意见，包括儿童和青少年、父母、亲属、法庭或其他机构。

这些反馈可能是：

- 对我们的政策或工作方式或任何其他服务问题的**评论**。
- 对我们的工作或个别儿童监护官的**赞扬**。
- 对同我们接触过程中任何问题的**投诉**。

我们将记录、监控和检讨关于 **CAFCASS** 服务的所有评论、赞扬和投诉，并会在年度报告中公布结果。

为完善服务及进行研究，我们可能会在诉讼结束后与您联络，听取您的意见。

如何反馈评论和赞扬？

您可以将评论或赞扬（最好采用书面方式）交给相关的儿童监护官，或按本宣传册背面所载的地址发送给当地的 CAFCASS 主管。您也可以通过电邮 地址为：yourviews@cafccass.gov.uk 将评论或意见发送至我们的全国办事处。

在案件结束时，您可以要求与参与案件的儿童监护官或其主管举行反馈会议。

如果我对 CAFCASS 提供的服务不满意怎么办？

我们的目标是在所有家事诉讼中提供高水准的服务，在儿童人生至关重要的时刻为他们讲话。因此，当服务使用者认为我们没有达到这些目标时必须让我们知道。

我们设有一个投诉程序，它能确保投诉得到快速、公正和有效地处理。下面是关于该投诉程序的介绍。有关整个程序的信息载于服务使用者小册子³中，您可以向当地的 CAFCASS 办事处索取，或登录我们的网站 地址为：www.cafcass.gov.uk 并在资料部分查阅。

如果我想要投诉怎么办？

如果您对任何方面的服务不满意，首先应告知相关的儿童监护官。这也许是解决问题的机会。或者，您可以如上文所述在案件结束时要求举行反馈会议。

如果您不愿采取上述方式而希望直接进行投诉，那么应谨记下文有关提交投诉的时间安排，尽快与当地的 CAFCASS 主管联系。

如果您不同意报告的内容，最好在法庭举行听证时提出。

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

即使向我们投诉，也无法改变法庭判决。如果您不同意法庭判决，您需要取得有关针对法庭判决进行上诉的法律意见。

必须注意的是，我们接受投诉是有时间限制的。成人应在事件发生后三个月内提出投诉。如需获得有关这些时间限制的详细资料，请参阅题为《您的意见很重要》的小册子。

我们会在五个工作日内确认收到您的投诉。

我们随时接受儿童提出的投诉。有意提出投诉的儿童会获得一名独立律师的帮助，直至整个程序完成。

儿童安全

我们会与其他机构进行查核，以了解儿童是否面临遭受重大伤害的危险。其中包括儿童目睹家庭暴力的情况。此外，我们会与警方、社会服务机构和儿童保护登记机构进行例行检查。如果需要与其他机构（如 GP 和学校）进行进一步的查核，我们会通知您。有关的资料会用于编制提交法庭的报告，也有可能与社会服务机构共享。

我们不会支持会将儿童、青少年及负责照看他们的人的安全置于危险中的安排。

多样性

我们的目标是维护儿童的个体需求，尊重并重视他们成长所在的不同社区。我们记录并监控有关服务使用者多样性的信息，如种族、语言和特别需求，以便不断提高向儿童及其家庭提供的服务的品质。此外，这些信息也有助于我们按照《2000 年种族关系修改法例》、《1995 年伤残歧视法令》和《1993 年威尔士语言法案》的规定促进种族平等和服务供应。

资料

我们收集、处理及提供资料的方式受法律管辖。以下几点可能对您有用：

- 我们的工作性质要求我们对服务使用者的个人资料进行处理。所有这些活动将根据《1998 年资料保护法》进行。您可以在网站 www.cafcass.gov.uk 上找到我们在资料保护登记册上的记录。
- 根据《资料保护法》，您有权索取我们持有的关于您的资料的副本。
- 我们承诺根据《2000 年信息自由法》提供关于服务的资料。

如需了解有关我们如何根据《资料保护法》或《2000 年信息自由法》开展工作的详情，请访问我们的网站 地址为：www.cafcass.gov.uk 并在资料部分查阅或与当地的 CAFCASS 办事处联系。

该网站还包括有关 CAFCASS 全面服务范围的更多资料。

www.cafcass.gov.uk

V3-05