

## The Role of CAF/CASS

Safeguarding and promoting the welfare of children involved in family court proceedings

兒童與家庭指導及支援服務處的角色  
保障和促進涉及家事法庭案中兒童的福利

(Cantonese)

### 甚麼是兒童與家庭指導及支援服務處(CAF/CASS)?

兒童與家庭指導及支援服務處(下稱「兒童家庭服務」)的宗旨是保障<sup>1</sup>和促進涉及家事法庭案中兒童的利益。我們透過屬下各執業員(practitioners)的專業技巧、經驗和熱誠來展開工作。執業員多由本服務部聘用，部份則屬自僱合約方式替我們工作。我們只會在家事法庭而不在刑事法庭中工作。

---

<sup>1</sup>「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。

## 「兒童家庭服務」做些什麼？

我們的宗旨是保障和促進涉及家事法庭案中兒童的福利。各執業員為兒童及其家庭服務，確保孩子的聲音受到聆聽及其需要獲得滿足。法庭要求我們協助的個案主要類別如下，當：

- 父母正進行分居或離婚而尚未就子女的安排問題達成協議
- 社會服務部門<sup>2</sup> 已經介入，同時，為了孩子的安全，他們可能需要脫離父母照顧
- 兒童可能要接受領養。

我們並不隸屬於法庭、社會服務部門、教育及衛生當局和一切同類機構。

## 「兒童家庭服務」的執業員肩負那些不同的角色？

我們執業員所肩負的角色，視乎個案的性質，以及法庭指明他們要做些什麼。主要角色有四種：

- 當父母正進行分居或離婚而未能就子女的安排問題達成協議時，「兒童與家庭報告員」(Children and Family Reporters)將會介入。有時，可以無須進一步經由法庭便達成協議，若不然的話，「兒童與家庭報告員」可以展開進一步工作，作出嘗試及解決問題，又或進行查詢並寫成報告呈交法庭。
- 對於一些社會服務部門已經介入的個案，以及一些出現競爭的領養情況，便由「兒童的監護人」代表兒童的利益。
- 「報備主任」(Reporting Officers)確保有關父母明白領養對他們及其孩子的真實意義，並確定他們是否同意如此這樣。
- 對於一些父母正進行離婚或分居而未能就子女的安排問題達成協議的案件，法庭偶或會委任「訴訟監護人」。如案件有某些特殊難處，才會出現這種情形。兒童在訴訟中被列為一方，而「訴訟監護人」的角色便是另行代表他們的權利及利益。

<sup>2</sup> 本小冊子中「社會服務部門」一詞是指本地政府所進行的屬於社會服務功能的有關工作，尤其關於兒童的社會照顧方面。

## 這些角色有何共通之處？

所有這些角色部份或全部都會涉及：

- 保持特別小心關注著該兒童的最佳利益
- 為這些利益而出面爭取
- 作出有關查詢
- 撰寫報告呈交法庭

每位執業員的工作其中一個重要部份是花時間跟兒童進行談話並耐心聆聽，了解他們的想法及感覺。

## 「兒童家庭服務」怎知什麼才對兒童最好？

我們的執業員都受過訓練並富有經驗跟兒童及其家庭一起工作。

## 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。

## 法庭會依我孩子的意願作判決嗎？

執業員的報告會向法庭說出該孩子的願望和感覺。這將是法庭列入考慮的其中一環，但這並非就意味法庭常會依據你的孩子的意願。法庭所會做的，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。

回饋可為：

- 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執業員，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、鳴謝與投訴，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。

## 我如何反映意見和鳴謝?

你可以把任何意見或鳴謝(以書面形式為佳)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](mailto:yourviews@cafcass.gov.uk)

在你的案件結束時，你可要求跟有關你案件的執業員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為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為服務使用者而設的小冊子<sup>3</sup>，又或者瀏覽我們的網站 [www.cafcass.gov.uk](http://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。

---

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

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)。

你可預期在五個工作天之內，收到「兒童家庭服務」確認收到你投訴的回條。

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](http://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](http://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。

V3-05