

The Role of CAFCASS

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

CAFCASS 的作用

维护并促进家事法庭诉讼中牵扯到的儿童的福利
(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。CAFCASS 凭借其工作人员的专业技能、经验和热忱开展工作。这些工作人员大部分由 CAFCASS 雇佣，也有一些自雇合同方。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。

CAFCASS 从事哪些工作？

CAFCASS 的工作是维护并促进家事诉讼中涉及到的儿童的权益。CAFCASS 工作人员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。法庭要求 CAFCASS 协助办理的主要有以下几类案件：

- 当父母双方分居或离异，且尚未就其子女的安排达成协议时；
- 当社会服务² 机构介入，并为保障孩子的安全而有可能让其脱离父母的照管时；
- 当孩子有可能被收养时。

CAFCASS 独立于法庭、社会服务机构、教育及卫生保健部门乃至其他所有类似机构之外。

CAFCASS 工作人员扮演哪些不同角色？

CAFCASS 工作人员扮演的角色取决于案件的种类及法庭让他们承担的确切工作。主要有以下四类角色：

- 当离异或分居父母尚未就其子女的安排达成协议时，儿童及家庭报告会介入。有时不必进一步开展诉讼便能达成协议，但如不能，则儿童及家庭报告会开展进一步工作，尽力解决问题，或进行调查询问并撰写一份报告提交法庭。
- 在社会服务机构已介入的案件和有争议的收养诉讼中，儿童监护官代表孩子的利益。
- 报告官负责确保父母双方了解收养对于他们及其子女意味着什么，以及他们是否同意收养。
- 当离异或分居父母尚未就其子女的安排达成协议时，法庭偶尔也会专为某一诉讼指派监护人，这种情况只会发生在案件中有一些特殊困难的时候。孩子将成为诉讼的一方，而专为诉讼指派的监护人的作用是单独代表孩子的权益。

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。

这些角色有哪些共同之处？

所有这些角色都部分或全部涉及到：

- 为儿童最佳的利益保障保持特别的关注；
- 维护并争取这些利益；
- 做一些相关查询；
- 撰写报告提交法庭。

每一位 **CAFCASS** 工作人员的工作中很重要的一部分是花时间同儿童交谈并倾听，以了解他们的看法和感受。

CAFCASS 如何知道什么样的安排对孩子最好？

CAFCASS 工作人员都受过训练，具有从事儿童及家庭工作的经验。

人们告诉 **CAFCASS** 的信息是否保密？

您向 **CAFCASS** 工作人员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匿名用于此类调查中。

法庭是否会按孩子的意愿行事？

CAFCASS 工作人员的报告会始终告知法庭有关孩子的意愿及感受，这是法庭考虑的因素之一，但这并不意味着法庭一定会依照孩子的愿望行事。法庭会寻求以它所认为对孩子最为有利的方式行事。

法庭是否总按照 CAFCASS 工作人员的建议行事？

做何安排的决定权掌握在法庭手中，但法庭会仔细留意 CAFCASS 工作人员的意见。如果法庭不同意 CAFCASS 工作人员所推荐的做法，则将解释其原因。

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，工作方式或服务的任何其他方面的**评论**。
- 对我们的工作或个别工作人员的**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）交给相关的工作人员，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 CAFCASS 工作人员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 CAFCASS 工作人员。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。

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。

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

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。

CAFCASS 会在五个工作日内确认收到您的投诉。

CAFCASS 随时接受儿童提出的投诉。有意提出投诉的儿童将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。

V3-05