

## **Dječji čuvar**

Pomoć u postizanju najboljeg  
mogućnog ishoda kod djece  
kojoj je potrebna zaštita

## **Cafcass**

Stavljamo djecu na prvo mjesto  
u predmetima obiteljskog prava

## Što je Cafcass?

Posao Službe za podršku i savjetovanje u sudskim predmetima obiteljskog i dječjega prava – Cafcass – je zaštita<sup>1</sup> i promoviranje dobrobiti djece koja sudjeluju u sudskim postupcima iz domena obiteljskoga prava. Mi radimo s djecom i njihovim obiteljima, te osiguravamo da se dječji glas čuje i da izađe ususret njihovim potrebama.

Mi postupamo kao savjetnici sudova, tako da odluke donesene na njima budu u najboljem interesu djece. Mi ovisimo o sudovima, socijalnim službama<sup>2</sup>, obrazovnim i zdravstvenim vlastima i svim sličnim agencijama. Mi radimo samo na sudovima koji sude u domeni obiteljskih predmeta. To nisu krivični sudovi.

---

<sup>1</sup> Zakonom o djeci iz 2004. uspostavljena je zakonska dužnost organa i agencija koje rade s djecom u smislu uspostave aranžmana za zaštitu i promoviranje dobrobiti djece, posebno u smislu njihovoga zdravlja, kontinuirane sigurnosti, uživanja i postignuća, čime se daje pozitivan doprinos i ostvaruje ekonomska dobrobit.

<sup>2</sup> U ovoj brošuri, termin „socijalne službe“ odnosi se na rad lokalnih vlasti u poduzimanju pružanja socijalnih usluga, posebno u socijalnim slučajevima vezanim za djecu.

### Što je Dječji čuvar?

Dječji čuvari su kvalificirani u domeni socijalnog rada i obučeni i iskusni u radu s djecom i obiteljima. Njih imenuje sud i oni zastupaju prava i interese djece u predmetima u kojima sudjeluju socijalne službe. Oni su neovisni od socijalnih službi, sudova i svih drugih koji sudjeluju u tim predmetima. Dječji čuvari rade za Cafcass, ili mogu biti samozaposleni koji za nas rade po osnovu ugovora.

---

## Što rade Dječji čuvari?

Dječji čuvari su tu da bi pomogli u ostvarivanju najboljeg mogućnog ishoda za djecu koju zastupaju. Oni osobito:

- imenuju za dijete odvjetnika specijaliziranog za rad s djecom i obiteljima
- postupaju kao savjetnici suda o tome što se treba učiniti prije nego što sud donese odluku
- sačinjavaju izvješće sudu u kom saopćavaju ono što misle da bi za dijete bilo najbolje. U izvješću se sudu moraju saopćiti želje i osjećaji djeteta.

Da bi se to postiglo, Dječji čuvari provode vrijeme upoznavajući dijete i članove njegove obitelji. Oni razgovaraju s drugim ljudima koji tu obitelj poznaju, poput rođaka, nastavnika, socijalnih radnika i posjetitelja iz zdravstvenih institucija. Oni idu na sastanke u ime djeteta, provjeravaju evidenciju i čitaju izvješća i ocjene o radu djeteta. Oni isto tako mogu sudu preporučiti da se zatraži pomoć od drugih profesionalnih radnika, poput pedijataru ili psihologa.

### Je li ono što saopćim Dječjem čuvaru povjerljivo?

Svaka informacija koju date Dječjem čuvaru može se uključiti u njihovo izvješće sudu, a informacije se mogu prosljeđivati i u druge svrhe. Na primjer, ponekad je neophodno proslijediti neke informacije nekoj drugoj agenciji, u slučaju da postoji neka zabrinutost u svezi sa zaštitom djeteta. Pored toga, mi smo ovlašteni za obavljanje istraživanja u korist djece i obitelji, te će se s vremena na vrijeme vaše informacije na anonimna način možda upotrijebiti u takvim istraživanjima.

### Preporuča li Dječji čuvar uvijek ono što dijete želi?

Iako Dječji čuvari uvijek u obzir uzimaju želje i osjećaje djeteta i o tome podnose izvješće sudu, u njihovom izvješću će biti saopćeno i ono što oni smatraju da je najbolje. To možda neće biti isto ono što dijete želi.

---

### Učini li sud uvijek ono što savjetuje Dječji čuvar?

Sud je onaj koji odlučuje što će biti, ali sud će pažljivo razmotriti ono što je saopćio Dječji čuvar. Ako se sud ne slaže s onim što je preporučio Dječji čuvar, on će pojasniti razloge za to.

### Hoću li ja vidjeti izvješće Dječjeg čuvara?

Dječji čuvar obično s vama razgovara o svom izvješću prije nego što se ono pošalje sudu. Kad se ono pošalje sudu, ono se šalje i vašemu odvjetniku, ako ga imate, ili izravno vama.

### Uzimaju li se u obzir moji pogledi?

Mi pozdravljamo povratna reagiranja na sve naše usluge i aktivnosti, jer to sačinjava važan dio u razvoju i unaprjeđivanju naše službe. Voljeli bismo da nam se jave svi oni koji upotrebljavaju naše usluge – djeca i mladež, roditelji, rođaci, sudovi i druge agencije.

Te povratne reakcije mogu biti:

- **Komentar** na naše politike ili radnu praksu, ili na neki drugi aspekt naše službe
- **Kompliment** na našem radu ili nekom Dječjem čuvaru pojedinačno
- **Pritužba** na bilo koji aspekt vašeg odnosa u radu s nama.

Mi ćemo zabilježiti, pratiti i pregledati sve komentare, komplimente i pritužbe na račun naših usluga, a ishodi će biti objavljeni u našem Godišnjem izvješću.

U interesu razvoja službe i u svrhe istraživanja, možda ćemo vam se obratiti u cilju pribavljanja vaših pogleda nakon završetka postupka.

---

## Kako da dostavim povratne komentare i komplimente?

Sve eventualne komentare ili komplimente (po mogućnosti u pismenom obliku) prosljedite dotičnome Dječjem čuvaru, ili ih pošalite lokalnom rukovoditelju Cafcassa na adresu na poleđini ove brošure. Svoje komentare i poglede možete poslati i u naš nacionalni ured putem elektronske pošte na adresu: [feedback@cafcass.gov.uk](mailto:feedback@cafcass.gov.uk)

Na kraju svog predmeta, možete zatražiti sastanak u cilju razmjene povratnih informacija s Dječjim čuvarom koji radi na vašem slučaju ili s njegovim rukovoditeljem.

### Što ako ne budem zadovoljan uslugom koju pruža Cafcass?

Mi imamo za cilj pružanje visokog standarda usluga u svim obiteljskim postupcima, te davanje prilike djeci da kažu svoj glas u presudno vrijeme u svom životu. Nama je važno znati kad korisnici naših usluga smatraju da smo te ciljeve iznevjerili.

Mi imamo proces za ulaganje pritužbi osmišljen tako da se pritužbe rješavaju koliko je moguće brže, pravičnije i djelotvornije. Uvod u proces ulaganja pritužbi može se naći na narednoj stranici. Puni proces objavljen je u brošuri za korisnike usluga<sup>3</sup>, koja se može dobiti u vašem lokalnom uredu Cafcassa ili se može otvoriti na našem web-siteu, u odjeljku *Povratna reagiranja*, na adresi: [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)

---

<sup>3</sup> Vaši pogledi se uzimaju u obzir – kako načiniti komentar, kompliment ili pritužbu o našem radu

---

## Što ako želim uložiti pritužbu?

Kao prvo, uvijek biste trebali dotičnome Dječjem čuvaru staviti do znanja da niste zadovoljni određenim aspektom usluge. Možda postoji mogućnost da se stvari razriješe. U drugome slučaju, možete zatražiti sastanak u cilju razmjene povratnih informacija na kraju vašeg predmeta, sukladno s opisanim na prethodnoj stranici.

Ako to ne želite učiniti, nego želite konkretno uložiti pritužbu, onda se obratite čim je prije moguće lokalnom rukovoditelju Cafcassa, vodeći računa o vremenskim rokovima za podnošenje pritužbe na narednoj stranici.

*Ako se ne slažete sa sadržajem izvješća, obično je najbolje to iznijeti na sudskom ročištu.*

*Ulaganjem pritužbe prema nama nije moguće izmijeniti ishod odluke suda. Ako se ne slažete s odlukom koju je izrekao sud, trebate se posavjetovati s odvjetnikom po pitanju moguće žalbe na sudsku odluku.*

Važno je naglasiti da postoje vremenska ograničenja u okviru kojih mi primamo pritužbe. U slučaju odraslih, to je u roku od tri mjeseca od dešavanja ili incidenta koji se dogodio. Molimo da se za potpune detalje o tim vremenskim ograničenjima obratite na brošuru *Vaši pogledi se uzimaju u obzir*.

Možete očekivati da ćemo mi potvrditi prijam vaše pritužbe u roku od pet radnih dana.

Pritužbe od djece mogu se primati u svako vrijeme. Djetetu koje želi načiniti pritužbu omogućit će se podrška nezavisnog odvjetnika tijekom cijelog procesa.

---

## Sigurnost djece

Mi s drugim agencijama poduzimamo inspekcije da bismo utvrdili da li su djeca pod rizikom od značajne opasnosti. Tu uključujemo situacije gdje su djeca svjedočila nasilju u obitelji. Rutinske inspekcije poduzimaju se s policijom, socijalnim službama i Registrom za dječju zaštitu. Mi ćemo vam javiti da li su potrebne daljnje inspekcije kod dodatnih agencija (primjerice, kod liječnika, škola). Informacije će se upotrebljavati u pripremi izvješća za sud, a mogu se saopćiti i socijalnim službama. Mi nećemo podržavati aranžmane kojima se riskira sigurnost djece ili mladeži i njihovih karijera.

## Raznolikost

Mi za cilj imamo zagovaranje pojedinačnih potreba djece i poštivanje i vrjednovanje različitih zajednica u kojima ona odrastaju. Mi bilježimo i pratimo informacije vezane za raznolikost kod korisnika naših usluga – poput etničkog porijekla, jezika ili posebnih potreba – tako da bismo mogli kontinuirano unaprjeđivati kvalitetu usluga za djecu i njihove obitelji. Te informacije pomažu nam i u promoviranju jednakosti, što se od nas zahtijeva sukladno sa Zakonom o rasnim odnosima iz 1976. godine (uz izmjene i dopune iz 2000. i 2003. godine) te Zakonom o diskriminaciji invalida iz 1995. i 2005. godine.

---

## Informacije

Način na koji mi prikupljamo, obrađujemo i stavljamo informacije na raspolaganje reguliran je zakonima. Od interesa za vas mogle bi biti sljedeće stavke:

- Narav našega posla zahtijeva obradu osobnih informacija vezanih za korisnike naših usluga. Sve takve aktivnosti poduzimaju se sukladno sa Zakonom o zaštiti podataka iz 1998. godine. Naš ulaz u Registar za zaštitu podataka može se naći na adresi: [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)
- Po Zakonu o zaštiti podataka, vi imate pravo zatražiti primjerke informacija koje mi o vama držimo
- Mi smo orijentirani ka pružanju informacija o svojim uslugama sukladno sa Zakonom o slobodi informiranja iz 2000. godine.

Više detalja o tome kako mi radimo sukladno sa Zakonom o zaštiti podataka ili Zakonom o slobodi informiranja možete naći ako posjetite naš web-site na adresi [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk) ili se obratite svom lokalnom uredu Cafcassa.

Naš web-site također sadrži dodatne informacije o punoj lepezi naših usluga.

Informacije u ovoj brošuri mogu se dati na raspolaganje na audio-vrpci i na sljedećim jezicima:

arapski, bengalski, kineski, francuski, gudžarati, hinduski, portugalski, pandžabski, turski, urdu i velški.

