

## The Children's Guardian

Ajută la obținerea celor mai bune rezultate pentru copiii care au nevoie de protecție

(Romanian)

### Cine este CAFCASS?

Menirea organizației Children and Family Court Advisory and Support Service – CAFCASS (Servicii de asistență și consultanță juridică pentru copii și familii) – este de a proteja<sup>1</sup> și promova starea de bine a copiilor implicați în proceduri juridice care privesc familiile acestora. Noi lucrăm cu copiii și cu familiile acestora, asigurându-ne că vocile copiilor sunt auzite și că necesitățile acestora sunt îndeplinite.

Acordăm consultanță tribunalelor, în așa fel încât deciziile acestora să fie luate în cel mai bun interes al copiilor. Suntem independenți în raport cu tribunalele, cu serviciile sociale<sup>2</sup>, cu autoritățile din domeniile educației și sănătății și cu toate celelalte agenții similare. Cooperăm numai cu tribunalele care soluționează probleme de familie. Acestea nu sunt tribunale penale.

---

<sup>1</sup> Legea din 2004 privind drepturile copilului stabilește obligația legală a agențiilor și organismelor care lucrează cu copiii de a stabili acele aranjamente care să protejeze și să promoveze starea de bine a copiilor, în special în ceea ce privește sănătatea, siguranța, recreerea și dezvoltarea personală, aducând o contribuție pozitivă și obținând bunăstarea economică.

<sup>2</sup> În această broșură, termenul de „servicii sociale” se referă la munca autorităților locale în asumarea funcției lor sociale, îndeosebi la îngrijirea socială a copiilor.

## **Ce este protectorul copiilor?**

Protectorii copiilor sunt calificați pentru activități sociale și sunt instruiți și experimentați în lucrul cu copiii și cu familiile. Ei sunt desemnați de tribunal pentru a reprezenta drepturile și interesele copiilor în acele situații care implică servicii sociale. Ei sunt independenți în raport cu serviciile sociale, cu tribunalele și cu oricine altcineva implicat în cazurile respective.

Protectorii copiilor lucrează pentru CAFCASS sau sunt persoane fizice autorizate care au semnat contracte cu CAFCASS.

## **Ce activități desfășoară protectorii copiilor?**

Protectorii copiilor ajută la obținerea celor mai bune rezultate pentru copiii pe care îi reprezintă. În particular, acești protectori:

- desemnează pentru copil un avocat specializat în problemele copiilor și familiei
- acordă tribunalului consultanță privitor la activitățile care trebuie întreprinse înainte ca tribunalul să ia decizia
- scrie un raport către tribunal în care prezintă ceea ce crede el/ea că este mai bine pentru copil. Raportul trebuie să informeze curtea despre dorințele și sentimentele copilului.

În acest scop, protectorul copiilor petrece timp cu copilul și cu membrii familiei acestuia, pentru a-i cunoaște. Ei stau de vorbă cu alte persoane care cunosc familia – rude, profesori, asistenți sociali și medici de familie. Ei asistă la ședințe în numele copiilor, verifică înregistrări, citesc rapoarte și declarații. Ei pot recomanda tribunalului asistența altor profesioniști, ca de exemplu cea a unui pediatru sau a unui psiholog.

## **Ceea ce spun unui protector de copii este confidențial?**

Toate informațiile pe care le dați unui protector al copiilor pot fi incluse în raportul acestuia către tribunal, iar informațiile pot fi transmise pentru alte scopuri. De exemplu, uneori este necesar să fie transmise informații altei agenții în cazul în care

există o preocupare pentru siguranța copilului. De asemenea, noi suntem autorizați să efectuăm cercetări în beneficiul copiilor și familiilor, iar uneori informațiile dumneavoastră pot fi utilizate, cu caracter anonim, în aceste cercetări.

### **Protectorul copiilor recomandă întotdeauna ceea ce vrea copilul?**

Chiar dacă protectorul copiilor ține întotdeauna cont de dorințele și sentimentele copilului și le transmite curții, raportul său recomandă întotdeauna ceea ce el/ea crede că este cel mai bine pentru copil. Această recomandare poate să nu fie identică cu dorințele copilului.

### **Tribunalul urmează întotdeauna recomandările protectorului copiilor?**

Tribunalul este cel care ia decizia finală, dar ține seama în mod deosebit de recomandările protectorului copiilor. În cazul în care tribunalul nu este de acord cu recomandările protectorului copiilor, va furniza și explicația necesară.

### **Pot să văd raportul întocmit de protectorul copiilor?**

În mod normal, protectorul copiilor discută raportul cu dumneavoastră înainte de a-l trimite tribunalului. O copie a raportului trimis tribunalului este trimisă și avocatului dumneavoastră, dacă aveți un avocat, sau vă este trimisă direct dumneavoastră.

### **Părerile mele contează?**

Noi încurajăm feedback-ul privind toate serviciile și activitățile noastre, deoarece reprezintă un factor important în dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor noastre. Am dori să aflăm părerile tuturor celor care utilizează serviciile noastre – copii și tineri, părinți, rude, tribunale sau alte agenții.

Acest feedback poate fi:

- Un **comentariu** despre politicile sau practicile noastre de lucru sau despre orice alt aspect al serviciilor noastre
- Un **compliment** despre munca noastră sau a unui protector de copii

- O **plângere** despre oricare din aspectele colaborării cu noi.

Noi vom arhiva, monitoriza și analiza toate comentariile, complimentele și plângerile despre serviciile noastre, iar rezultatele vor fi publicate în raportul nostru anual.

În interesul dezvoltării serviciilor și în scopuri de cercetare, s-ar putea să vă abordăm, după finalizarea procedurilor juridice, pentru a vă solicita opiniile.

### **Cum transmit comentariile și complimentele?**

Trimiteți toate **comentariile sau complimentele** (preferabil în scris) către protectorul copiilor în cauză sau trimiteți-le managerului local CAFCASS, la adresa de pe spatele acestei broșuri. De asemenea, puteți trimite comentariile și opiniile la biroul nostru național, prin e-mail, la adresa [yourviews@cafcass.gov.uk](mailto:yourviews@cafcass.gov.uk).

La finalizarea cazului dumneavoastră puteți cere o întâlnire de feedback cu protectorul copiilor care s-a ocupat de caz sau cu managerul acestuia.

### **Cum procedez dacă nu sunt mulțumit de serviciile oferite de CAFCASS?**

Scopul nostru este să furnizăm servicii de înaltă calitate pentru toate procedurile juridice care privesc familiile și să facem să fie ascultată vocea copiilor într-un moment critic din viața lor. Este important pentru noi să aflăm atunci când utilizatorii consideră că nu ne-am îndeplinit aceste obiective.

Avem pusă la punct o procedură de rezolvare a plângerilor care să asigure procesarea cât mai rapidă, mai corectă și mai eficientă a acestora. Pe pagina următoare sunt prezentate date introductive despre această procedură. Procedura completă este prezentată în *broșura pentru utilizatorii serviciilor*<sup>3</sup>, disponibilă la biroul CAFCASS local sau poate fi accesată în secțiunea *Information (Informații)* a site-ului nostru web al adresa [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk).

---

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

## Cum procedez dacă doresc să fac o plângere?

Mai întâi trebuie să informați protectorul copiilor despre orice nemulțumire privind serviciile acestuia. Aceasta poate fi o ocazie să rezolvați deja problema. Ca alternativă, la sfârșitul cazului dumneavoastră puteți solicita o întâlnire de feedback, așa cum s-a arătat anterior.

Dacă nu doriți acest lucru, ci doriți să faceți o plângere, contactați cât mai curând posibil managerul local, ținând cont de restricțiile de timp pentru efectuarea unei plângeri, restricții prezentate pe pagina următoare.

*Dacă nu sunteți de acord cu conținutul raportului, cel mai bine este să ridicați problema la audierea de la tribunal.*

*Nu este posibil să schimbați decizia tribunalului prin efectuarea unei plângeri către noi. Dacă nu sunteți de acord cu decizia tribunalului, trebuie să solicitați consultanță juridică privind un posibil apel împotriva respectivei decizii.*

Este important să notați că există restricții de timp privind acceptarea de către noi a plângerilor. Pentru adulți, limita de timp este de trei luni de la producerea evenimentului sau incidentului. Consultați broșura *Your Views Count* pentru informații complete privind aceste limite de timp.

Confirmarea primirii plângerii dumneavoastră se efectuează în termen de cinci zile lucrătoare.

Plângerile făcute de copii pot fi primite în orice moment. Un copil care dorește să facă o plângere va primi, de-a lungul acestei proceduri, ajutorul unui avocat independent.

## **Siguranța copilului**

Efectuăm verificări și la alte agenții pentru a vedea dacă copiii sunt sau nu în pericol. Acestea includ cazurile în care copiii au asistat la violențe casnice. Se efectuează verificări de rutină la poliție, la serviciile sociale și la Registrul de protecție a copiilor. Vă vom face cunoscut dacă trebuie efectuate verificări suplimentare la alte agenții (de ex. doctori de familie, școli). Informațiile vor fi utilizate la pregătirea raportului pentru tribunal și pot fi oferite și serviciilor sociale.

Nu vom sprijini aranjamentele care pun în pericol siguranța copiilor sau a tinerilor sau carierele acestora.

## **Diversitatea**

Noi dorim să devenim apărătorii necesităților individuale ale copiilor și să respectăm valorile diferitelor comunități în care trăiesc aceștia. Noi înregistrăm și monitorizăm informațiile legate de diversitatea utilizatorilor serviciilor noastre – cum ar fi originea etnică, limba și necesitățile speciale – pentru a putea să îmbunătățim continuu calitatea serviciilor pe care le oferim copiilor și familiilor acestora. De asemenea, aceste informații ne ajută să promovăm egalitatea rasială și accesul egal la servicii, conform Legii privind relațiile rasiale din anul 2000, Legii privind discriminarea din anul 1995 și Legii privind limba velșă din anul 1993.

## **Informațiile**

Modul în care colectăm și prelucrăm informațiile și le facem disponibile este guvernat de legislație. Următoarele puncte pot prezenta interes pentru dumneavoastră:

- Natura muncii noastre necesită prelucrarea informațiilor personale legate de utilizatorii serviciilor noastre. Toate aceste activități se desfășoară în conformitate cu Legea privind protecția datelor din anul 1998. Înregistrarea noastră în Registrul pentru protecția datelor poate fi găsită la: [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk).

- În conformitate cu Legea privind protecția datelor, aveți dreptul să solicitați copii ale informațiilor pe care le deținem despre dumneavoastră.
- Suntem angajați în oferirea de informații despre serviciile noastre în conformitate cu Legea privind libertatea informațiilor din anul 2000.

Pentru informații suplimentare privind modul în care lucrăm în conformitate cu Legea privind protecția datelor sau Legea privind libertatea informațiilor, consultați secțiunea *Information* (Informații) a site-ului nostru web, la adresa [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk), sau contactați biroul CAF/CASS local.

De asemenea, site-ul nostru web conține informații suplimentare despre întreaga noastră gamă de servicii.

[www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)

V3-05

