

法務部辦理財團法人犯罪被害人保護協會 106 年業務評鑑報告

評鑑日期：107 年 5 月 4 日

綜合評語

- 一、志工隊的訓練分為四個階段，有助於提升志願服務品質。
- 二、關心工作人員的身心健康，為此提供健康服務安排，在當前工作壓力大的職場顯得人力資源管理相當細心。若服務內容能再柔性些，更能有助於紓解工作人員的壓力。
- 三、有關專任人員的在職專業訓練，可先掌握個案的需求與問題類型，依此規劃訓練內容。並可進一步從專任人員的社工、心理、法律、犯罪防治等不同專業背景，設計不同的專業課程。
- 四、目前的專案與個案服務績效之呈現著重於服務的內涵（效率），較缺乏服務成效的表達。事實上，人群服務的成效更重於效率，未來在這方面可再加強。
- 五、許多分會都聘有外督以協助專任人員，建議針對整體的外聘督導制度做一番檢視，以期待發揮外聘督導的功能。
- 六、因應社會發展與科技進步，協會已建置更完善的資訊系統，使工作者有更好的工具使用，讓工作更有效率。建議協會應將多年累積的工作成效加以檢視分析，透過可視化的圖像分析呈現，使社會大眾瞭解協會的執行成效，以及未來工作規劃參考。
- 七、協會各分會能發揮創意、有各自的特色，但協會（總會）負有指導、督導分會的角色，應有整體性的工作目標、重點要求與計畫訂定，目前似較缺乏由協會（總會）主導推動的整體性工作或方案；另配合辦理各種宣導活動偏多，建議協助被害人的本務工作仍應重視及強調。
- 八、協會訂有「實施保護作業程序準則」使分會與地方機關的合作能發揮分工合作或是銜接互補的功效，目前已有不錯成效，但仍有部分地方政府主管機關或警察機關，對協會的功能、角色有不盡熟悉之處，或是與地方政府機關間僅限於正式會議的互動，為使協會功能更能發揮及與地方團隊的合作，建議未來各分會應多參與地方會議、講習或訓練，並增加非正式的互動以增進彼此的瞭解。
- 九、協會與地方政府均有協助被害人的角色，可檢視彼此提供資源的範圍或階段，如能區隔各自的角色功能並妥為銜接，可避免資源的重複或是疏漏。

本部會計處

- 十、105 年度決算、107 年度預算及 106 年度會計月報均依規定期限前報送本部，惟其編製之預決算書表及會計報告內容錯漏甚多，嗣後請注意落實前開書表之核校，以強化財務報表之正確性及提高財務報導品質，並利於預決算書表於規定時限前送立法院審查。
- 十一、專任人員聘用契約書是否參照公務人員任用法增列迴避進用之規定，及專任人員平時工作績效評鑑表研修。建請持續檢討辦理。
- 十二、106 年度董事會董事出席率為 59%，請研謀提高董事參與董事會之對策；另董事、監察人會議出席狀況係以整體出席率方式表現，為明確顯示個人出席情形，建議以人別方式統計其出席狀況，俾便提供本部續聘之參考。

十三、宜建立有效稽催管考機制

- (一)請加強督導各分會陳報業務成果統計表等四表（每月）及業務計畫執行績效表（每半年）陳報稽催，花蓮分會逾期限2個月以上才復文，且仍有內容誤植、系統作業仍未辦結存查之情形，建議爾後應以更有效方式督導，而非僅被動式等待分會復文。
- (二)106年4月函請各分會於5月完成公文書分類及歸檔作業，惟基隆分會仍未改善（甚至有103年公文上未完成編目歸檔），協會於107年5月再次發函基隆分會催促，惟基隆分會似有難以公文指正收督導之效的情況，建議以更積極方式處理。
- ### 十四、刑事訴訟法修正草案增列被害人保護措施，未來工作人員陪同被害人開庭已有法源依據，因應此一趨勢，應規劃被害人出庭支援措施，除現行一路相伴法律協助專案外，應積極培訓陪同出庭人員，併於訴訟過程提供完整之資訊與協助，建議依訴訟程序進程，規劃完整之訴訟協助機制。
- ### 十五、在協會即將邁入創會20年之際，應以過去業務發展經驗重新檢視現行相關措施，並對於未來會務推展設定發展主軸及目標，俾能與時俱進，回應被害人需要。