

109 年法務部辦理財團法人犯罪被害人保護協會業務評鑑報告 (評鑑範圍：108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

評鑑日期：109 年 5 月 11 日

綜合評語

- 一、專職人員有法律、心理、社工等多元專業背景，這是犯保協會極大的優勢，應可善用此優勢，透過團隊整合、建構被害人最佳的服務模式。
- 二、服務模式的建構可思考被害人服務的核心、價值、服務目標、服務策略及服務成效等面向。
- 三、個案服務成果報告除了呈現服務量之外，亦可加強服務品質與成效 (outcomes)。
- 四、提高董事會出席率、逐步導入資訊系統、致力提升效率效能、制定工作規則、召開勞資會議、完成教育訓練手冊以及連結企業資源贊助服務方案等，皆為 108 年度之進展與成長，值得肯定。
- 五、目前教育訓練之成果主要以滿意度調查為評量工具，建議可就訓練目的(知識、態度或行為表現)進一步設定成效指標，掌握同仁的學習成效與教育訓練的有效性。
- 六、針對近期外部對於犯保業務定位的諸多疑問，若組織內部也有意檢視與回應，不妨借重外部之組織發展專家，結合治理階層與高階主管，共同進行組織盤點、策略規劃，甚至勾勒未來發展願景。
- 七、協會「員工協助方案」辦理情形僅附有員工職場健康服務方案勞務委外採購案評審小組組成簽及會議紀錄各一份，惟未見整年度的方案規劃及辦理成效，建議來年能予以完整補充。
- 八、協會及所屬分會工作人員工作規則近 2 年已連續修正，惟部分相關人事法令漏未更修，建議檢視修正，舉例如下：
 - (一) 專任人員工作績效評鑑表備註一，有關分會工作人員之考核流程規定。
 - (二) 協會人事甄審暨考績委員會設置要點第一條之訂定法源。
- 九、該會 108 年度除 6 月份外，其餘月份之會計報告、107 年度決算及 109 年度預算均依規定期限前報送本部，並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。
- 十、經查總會及 22 個分會 108 年 7 月及 12 月庫存現金月報表，其中金門分會檢附之銀行存款對帳單係自網路銀行下載列印，惟為符合出納管理手冊規定由會計單位下載，請分會會計單位於銀行存款對帳單核章確認。

- 十一、總會簽陳有關抽查基隆分會收據領用情形之查核結果，查核人員表示未見多張收據存根聯，惟該案未有後續之處理情形，請該會查明後簽陳長官核閱。
- 十二、有關性侵害案件之陳情問題，多因工作人員說明方式致個案誤解，建議將該類溝通會談技巧之主題納入教育訓練課程中，俾增進工作人員處理具較高敏感度個案之會談技巧。
- 十三、為回應外界對於重大案件處理之即時服務需求，自 105 年迄今分會工作人員協處重大案件被害人已建立運作模式，建議強化工作人員有關緊急案件協處之相關訓練。
- 十四、業務績效管理：
- (一) 業務會報決議以待辦事項編號進行管考，且每次會議時列入議程，以確實掌握各組業務情形。
 - (二) 應落實業務督導評核之追蹤管考
- 十五、行政管理：
- (一) 協會網頁或臉書建議可呈現服務方案成效、將個案服務過程或結果撰述專文發表等，提高網站內容之專業性及可看性，並促進社會大眾瞭解與重視被害人保護議題。
- 十六、建請以服務使用者之需求角度出發，適度調整網頁架構及資料階層。