

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 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日)

評鑑日期：112 年 5 月 24 日

綜合評語

一、會務推動暨行政管理：

- (一)查 111 年度決算收入共計 1 億 7,366 萬 1,467 元，決算支出共計 1 億 3,060 萬 5,061 元，執行率為 92.2%，較先前年度(110 年度執行率 91.1%、109 年度執行率 84.07%等)呈現持續提升趨勢，請於會計規定許可範圍內彈性運用於犯罪被害人保護服務業務中，俾提供犯罪被害人及其家屬適切的保護服務。
- (二)因應 112 年 2 月 8 日犯罪被害人權益保障法公布施行，保護業務之提供需要各機關單位橫向聯繫，串聯資源形成犯罪被害保護服務網絡，請持續督導各分會強化與區域網絡單位(包含地方政府與相關 NGO 團體)之交流，並適時了解各分會之辦理情形，以適時提供指導與協助。
- (三)鑒於貴會業務管理系統之建置已展現運用科技輔助業務推動之前瞻性(例如案件流程狀態統計表、保護業務服務成果統計表等報表產出功能)，殊值肯定，除請持續加強分會對表報製作、資料建置正確性之管理外，並請參照犯保法第 92 條資訊主動公開之要求，賡續思考、設計利於外界了解協會業務推動成效之統計表單或成效圖卡，俾達新法有關保護機構公開化、透明化之目標。
- (四)有關日前出版之「2022 被害保護工作指引」一書包含「組織與人員」、「服務流程」、「核心工作項目」、「各類案件服務模式與實例」、「工作管理與督導評鑑」及「問答集」等六篇，範圍廣泛且確實符合同仁需求，除請確實督導各分會專任人員及新進同仁熟悉、落實該工作指引外，並宜配合近期犯保法、少事法或國民法官法等修法動態，滾動式檢討指引內容及適時翻修，以符實需。
- (五)為提供各分會向其他單位進行業務介紹宣導使用，貴會於 111 年 7 月 21 日製作「犯罪被害人保護業務介紹」公版投影片檔案，並請分會適時於相關宣導場合運用，足見總會於程序簡化及業務統籌之高度，殊值肯定；另翰林出版公司為編印「高中公民與社會乙版第二冊」教科書內容，其中「被害人權利」篇章納入被害人訴訟參與、修復式司

法、避免被害人二次傷害及犯保法的說明，並簡述貴會組織，讓學生更加了解犯罪被害人的權益及資源管道，亦屬難得，特此嘉許。

- (六)查貴會已訂定「財團法人犯罪被害人保護協會誠信經營守則」，宜請強化該誠信經營守則相關規定之落實(例如內部治理與風險管控機制、得訂定具體檢舉制度等)，並持續向同仁、志工及相關利害關係人傳達貴會本於廉潔、透明、負責之經營理念。

二、人力資源管理：

- (一)查 111 年總會統籌辦理「保護志工特殊教育訓練」共兩天 1 梯次，復由各地分會自行辦理之志工教育訓練，相關課程多元且真正貼近工作需要，例如：臺北分會「多元晤談的動力掌握與可操作的晤談技術」、新北分會「創傷後復能暨長照資源工作坊」、士林分會「陪伴喪親者的藝術」、桃園分會「志工倫理與接案技巧」、臺中分會「家庭晤談基礎概念與會談技術工作坊」、南投分會「敘事治療語言覺察」、高雄分會「災難應變工作坊」、宜蘭分會「好好關照自己的心—創傷知情照護」、金門分會「多元文化知能-敏感度之培養—挑戰與因應工作坊」等課程，均值鼓勵與肯定；建議可由總會協調、分配辦理跨地域型態之實體教育訓練，鼓勵分會分享、邀請鄰近轄區分會共同派員參加，以強化各分會之區域聯繫合作密度、充實保護志工核心專業知能及訓練資源效益最大化。
- (二)因應「犯罪被害人權益保障法」第二章業於 112 年 7 月 1 日施行，貴會亦配合保護服務範疇之擴增、業務內容之深化，預計於 112 年下半年增聘 46 人及於 113 年增聘 68 人，屆時專任人員人數將達 184 人之組織規模，專任人員之專業素養及服務品質勢必將影響犯罪被害人權益以及保護服務業務之推行成效，新進專任人員係來自法律、心理、社會工作、犯罪防治等不同專業領域，又適逢新舊法交接之際，爰請貴會統籌規劃教育訓練加強不同背景人員所需的專業知識技能，並強化新進人員對於組織文化與價值之認同。

三、財務管理：

- (一)為落實本部 109 年 4 月 9 日第 1397 次部務會報部長指示事項，請貴會於經費運用及工作重點上應優先著力於犯罪被害人保護業務，經貴會透過嚴格審查、把關訂定工作計畫之方式，致力協助分會與地檢署協

調減少非犯罪被害人保護核心業務事項之預算編列，經查執行協辦司法保護費用部分，109年佔總支出6.4%，110年減少為2%，111年更持續減少為1.4%，減少金額約百萬元，值得肯定並請繼續保持。

- (二)111年度新設置愛心發票箱，經檢視其作業流程，係先由分會計算受捐贈張數(不對獎)並寄至總會，由總會人員對獎，若有民眾直接投入現金者，則請該分會直接匯入專戶，二項作業皆有清點人員及見證人員簽章，雖數額不大，但積少成多，且發票箱之設置亦有宣傳貴會服務項目與正面形象之功能，值得肯定。

四、業務績效管理：

- (一)貴會因應毒駕、酒駕等案件頻傳，規劃故意與過失行為競合之加重結果犯案件得免審資力即提供犯罪被害人或家屬一路相伴法律協助服務，符合我國社會發展趨勢、犯罪被害狀況及比例原則，值得肯定，請持續依實務服務情形精進犯罪被害保護工作，以符實需。
- (二)請持續督導各分會開發在地化特色措施，並研議如何加強各分會之經驗交流，將成功措施於兼顧可行性與在地特性下推廣到其他分會，擴大特色方案之辦理效益，促進各分會發展因地制宜之服務方案。
- (三)貴會於全球資訊網及 Facebook 社交平台接獲民眾有關權益維護詢問案共 17 件，並均即時處理答覆並提供接洽當地分會資訊，以提供進一步之諮詢服務，貼近網路使用者之需要並兼具即時性，值得肯定。

五、其他建議：

- (一)「犯罪被害人權益保障法」業於 112 年 2 月 8 日經總統公布施行，爰請依修正後之內容研修貴會之「實施保護程序作業準則」，以配合新法建立保護服務標準作業流程與組織文化新氣象，強化個案工作之督導指標，改善過往外界詬病之保護服務工作模式，俾期能與國際服務標準及犯罪被害人實際需求接軌，並依需求於業務管理系統建置相關模組，以利辦理保護服務及會務管理作業。
- (二)建議參考社會各界非營利組織之年報編撰方式，除傳統黑白印刷文字和表格外，宜採用更多元、創新並符合現代閱聽人習慣之方式，用心呈現服務成果，讓社會各界更容易看到協會的工作成果，以爭取更多認同。