

# 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 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日)

評鑑日期：111 年 5 月 13 日

## 綜合評語

### 一、會務推動：

- (一) 依據組織定位，核心業務在協助被害人及其家屬，故對被害人多樣性的認識實有必要，例如原住民、身障者、新住民等，不同人口群特質及需求的了解；且可透過在職訓練、個案研討，增加對不同人口特質被害人需求的掌握，以及運用更合適的服務策略。
- (二) 國民法官法之立法目的在於提升司法透明度，反映國民正當法律感情，增進國民對於司法之瞭解及信賴，將於 112 年 1 月正式施行，鑒於此為刑事司法制度之重要變革，對犯罪被害人之權益影響甚鉅，請先期進行預備工作，加強專任人員對國民法官法基本認識，並培訓合作律師對於國民法官制度運作與實際操作面之瞭解，以利提供適切之法律訴訟協助。
- (三) 110 年間配合法務部推動「因應三級疫情司法保護緊急紓困措施」，以司法保護對象運用彼此供給面與需求面網絡關係，除購買馨生人自營產品外，也透過更生保護會採購更生人自營產品，一方面協助更生人營業收入，一方面提供物資給經濟弱勢的馨生人家庭，成果卓著，殊值鼓勵。
- (四) 加強督導各分會落實辦理 110 年 7 月 1 日全面啟用之「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」，並確實掌握相關轉介與聲請案之成果數據，對服務之案件應主動徵詢有無刑事訴訟資訊之獲知意願，並依相關規定協助填具聲請狀向繫屬之地方檢察署或地方法院提出聲請，以期落實溫暖而富有同理心之司法。
- (五) 配合業務管理系統之建置，已有各項統計或分析表報之產出功能，展現運用科技輔助業務推動之前瞻性，值得肯定，除請加強對分會表報製作、資料建置正確性之管理與督考外，並請賡續依實務需求滾動式建置各項統計表單及匯出功能，俾利提升工作效率。

### 二、人力資源管理：

- (一) 能善用社會資源，尤其於結合志工於工作，有良好成果，現階段志工管理與運用，在訓練規劃十分豐富，可再加強志工服務品質之項

目，包含運用專業知能、服務態度、行政配合等架構，以發揮人力資源管理育才與用才之目的。

- (二) 正值修法期間，協會可藉此機會，重新建立對協會定位之共識，透過召開共識營等方式，與基層及主管單位等共同討論，以達成對各項新舊任務、目標之凝聚力及成效，並參照相關成效，規劃所需要的人力及職務。
- (三) 110年聘任保護志工約719人，惟年齡層分布以年長者居多，建議未來能招募年輕新血；另志工之考核，現行係各分會自行辦理，總會基於督導管理各分會之角色功能，可定期瞭解各分會志工之服務品質及適任性情形，以提升犯罪被害人保護功能。
- (四) 經由總會及分會工作人員之通力合作，於短時間內出版「2022 被害保護工作指引」乙書，展現群策群力之精神，殊值肯定，且內容包含「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，請確實督導各分會熟悉、落實該工作指引，並配合修法進度檢討指引內容，適時翻修以符實需。

### 三、財務管理：

- (一) 為落實本部第1397次部務會報部長指示事項，經費運用及工作重點上請優先著力於犯罪被害人保護業務，透過嚴格審查、把關及訂定工作計畫，協會致力協助分會與地方檢察署協調減少非犯罪被害人保護核心業務事項之預算編列，查執行協辦司法保護費用部分，109年佔總支出6.4%，110年大幅減少支出至約339萬元、佔總支出2%，減少金額達7百餘萬元，值得肯定並請繼續保持。
- (二) 110年收受各界捐款總數為3,996萬5,624元，與109年相比增加近千萬元，增加約32.6%，於疫情期間衝擊國內民眾經濟收入之時，仍可提高捐款數額，可見外界對協會工作表現之肯定，可針對獲得捐款數額最多、捐款數額增加最多、捐款數額成長率最高的分會，適度給予獎勵措施並持續精進，以力求達到各界期待並強化協會之專業自主性。

### 四、資訊安全管理：

- (一) 遵循「法務部及所屬機關軟體使用管理程序」軟體安裝管控規定，並建立軟體保管清冊。為落實授權軟體使用管理，建議協會應定期查核（如納入內稽查核項目），確保使用軟體均具合法授權。

- (二) 為落實機關主機作業安全管理，應用系統開發、測試環境應與正式環境實體隔離。經查協會網路架構，其測試環境與正式環境未行區隔，應予改善，並請針對不同作業環境建立適當之安全保護措施及規定，以降低正式環境遭受未經授權存取或變更之風險。

#### 五、業務績效管理：

- (一) 透過「案件不漏接」機制，由地方檢察署提供符合犯保法規定案件之資料，經查死亡案件已收案件為 1,954 件(追蹤後收案率 99.8%)；重傷案件已收案件為 224 件(追蹤後收案率 99.6%)，整體追蹤後收案率提升至 99.8%，值得肯定。此外，請思考此機制之其他成效(如降低多少案件漏接率、提高多少案件轉介率、收案天數降低多少等)，併與原先之通報機制(例如相驗通報傳介機制)整體觀之，尋求與各地檢署更密切、即時之案件通報、轉介機制或標準作業流程(SOP)。
- (二) 協會除依財團法人法規定訂定「誠信經營守則」及「內部控制及稽核制度」外，並於 110 年 7 月 22 日通過「110 年度內部控制及稽核計畫」後於 10 月間同步於全國各分會執行實地稽核，惟稽核報告迄未完成，建請注意作業時效性與即時性，不宜延宕過久而影響次年度實施期程及壓縮各分會據以改善之時間，並請視成效報告評估辦理實地稽核之頻率，釐清與本部司法保護評鑑之關係，以避免重複查核損及分會工作量能。
- (三) 為掌握社會重大矚目案件之處理進度，並提供分會指導與協助，總會訂有「社會重大矚目案件督導及追蹤管考作業要點」，並排定值週人員班表負責與分會聯繫，查 110 年各分會獲知媒體報導犯罪被害案件 119 件，經初判後列管為社會重大矚目案件進行追蹤計 14 件，成案追蹤比例偏低，請檢討相關判斷標準是否過嚴，並確實依追蹤管考機制落實督導。

#### 六、行政管理：

- (一) 犯保協會目前「行政向上集中」之政策可資認同，請持續盤點可以由總會統籌辦理的行政業務，例如財物採購、文宣品製作、宣導素材設計、人力資源管理等，讓第一線分會工作人力可花更多心力於個案之直接服務，並請加強透過業務系統化與資訊化，減少行政文書往返之各項成本。
- (二) 請持續加強完備檔案管理制度，經查全國保護案件卷宗累計已結案逾 3 萬 6 千件，經總會於 109 年修正「檔案分類及保存年限區分表」

依案件類型訂定保存年限，並於 110 年 1 月 15 日函請各分會對於核定結案之案件應進行公文歸檔，110 年 10 月 14 日函請各分會對於案件移轉管轄至他分會及完成他分會囑託協助之案件卷宗應進行公文歸檔，以上均併請督導各分會落實辦理公文歸檔與銷毀作業，俾利健全檔案管理制度，促進檔案運用並發揮檔案功能。

#### 七、資源開發及連結運用：

- (一) 110 年完成與法律扶助基金會單一窗口服務作業規定及實施，落實「加強犯罪被害人保護方案」四(一)之內容，強化協會法務協助業務之服務，請持續掌握相關作業規定之實施成效，了解第一線轉介有無遭遇問題，並持續加強兩會之互動與合作。
- (二) 工作人員除接受內部在職教育訓練外，亦請持續鼓勵參加外部機關團體辦理之教育訓練或研習，以接軌實務工作模式、提升專業知能並將政府部門之學習資源效益最大化。
- (三) 透過網絡聯繫會議增進與網路機關團體的交流，以充分瞭解及運用分會轄區內資源，至為重要，配合犯保法修法後之要求，請督導協助各分會預為準備定期召開網絡聯繫會議之先期作業，強化有關討論議案、被害人保護議題之研擬。
- (四) 請督導各分會持續強化與縣(市)政府社會處(局)、家防中心、醫療機構等橫向聯繫措施，例如車輛行車事故鑑定委員會、生命禮儀管理處(殯儀館)等處設置服務櫃台，安排保護志工定點值班，即時提供犯罪被害人諮詢服務並獲得案源之服務模式。

#### 八、其他建議：

- (一) 整體而言，針對前一年度之評鑑意見多有研擬改善計畫或具體改善情形，並針對策進作為與規劃方向詳加說明，值得肯定。
- (二) 警察人員為犯罪被害人或其家屬於第一時間所接觸之政府單位人員，故各分會宜持續加強與各地警政單位之連結，請持續督導各分會落實本部訂定之「督導財團法人犯罪被害人保護協會與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫」。
- (三) 有關教育訓練課程中加入針對性侵害等高敏感度個案之特殊性應如何溝通會談技巧之主題，建議安排系統性課程，逐年加深加廣教育內容，並加強與講師溝通說明協會之訓練需求與業務特殊性。