

犯罪被害人保護

馨希望雙月電子報

E-Paper

- 1.組織發展...P1
- 2.保護業務...P1
- 3.人力資源...P4
- 4.行銷推廣...P5
- 5.行政管理...P6

 <http://www.avs.org.tw/>  <https://www.facebook.com/avs0850/>

發行 / 財團法人犯罪被害人保護協會
編輯 / 曾俊哲·尤仁傑·朱慧慈

組織發展

董事長擘劃革新及努力方向

臺灣高等檢察署檢察長邢泰釗於109/3/13接任犯保協會董事長，在法務部部長蔡清祥親自監交，接下我國推展犯罪被害人保護工作的重任。

邢董事長期許總會及各分會齊心努力，一同來建立一個有溫度的犯罪被害人服務環境，並且指示了未來努力的方向，包含：第一點「同理心即時關懷，一路相伴」；第二點「引進專業諮詢，帶動行政革新」；第三點「佈局網絡資源，加強對外互動與行銷」。



積極參與研修犯罪被害人保護法

本會積極參與法務部研修犯罪被害人保護法，蒐集第一線工作人員實務經驗，對於跨部會協調機制、各部會的協力、基金設置、警察告知義務、服務對象、相關機關提供資料義務、地方政府的角色、長期照顧、訴訟參與、保護令制度、小額無息貸款、暫免訴訟費用及出具保證書範圍、補償金分級、補償期限、補償金書審原則、領取補償金專戶之保障、防杜惡意仲介、董事會組成、執行長專業化、分會委員會定位、資訊公開透明、申訴制度等提供意見，以期法制完備，讓被害人獲得更充分的保障。

保護業務

建立值週人員制度

近年來，社會發生數起重大且受到社會矚目之被害事件，本會首先於109/3/28成立「社會重大矚目案件督導分會處理回報機制」，排定值週人員班表，負責與分會聯繫，追蹤進度掌握處理狀況並進行動態回報。

為提供分會落實回報流程指引，本會另訂有「社會重大矚目案件督導及追蹤管考作業要點」，將通報管考進行制度化，自109年7月起計通報75件。

與地檢建立同理心即時關懷機制

本會與檢察機關業務密切，共同建立「重大被害案件同理心即時關懷機制」，強化橫向資源聯繫關係，快速獲得案件資訊，即時關懷被害人，例如新店隨機殺人案、錢櫃KTV大火案、臺中東海商圈氣爆案、臺南長榮大學女學生命案等，還有嘉義殺警案後續關懷，地檢署發揮同理心主動提供資訊協助，即時迅速地提供被害人關懷，給家屬協助與支持，在相關服務政策規劃上，更能貼近被害人需要。



圖片來源：TVBS新聞

被害人出庭前、中、後服務措施

董事長邢泰釗於109/3/25探視發生在新店的隨機殺人案林姓被害人家屬，聆聽家屬的訴求與困境。訪視後更能體會被害人在司法訴訟歷程中承受的壓力、惶恐與未知，也就此指示著手規劃**犯罪被害人「出庭前、中、後服務措施」**，在「出庭前」準備服務、「出庭中」的陪伴及「出庭後」的訴訟資訊獲知措施，強化現行的「一路相伴-法律協助計畫」，本會也於109年規劃相關專業訓練課程，並配合法務部推動刑事訴訟資訊獲知平台的運作。



與法扶建立單一窗口服務機制

為強化與法律扶助基金會的合作聯繫及轉介機制，兩會於109年下半年著手規劃「單一窗口服務」、「雙向轉介機制」、「申請文件共用」、「專用服務律師」及「落實教育訓練」五項措施，並於今年開始執行，本會邢泰釗董事長及曾俊哲執行長於110/1/13前往拜會法律扶助基金會范光群董事長及周漢威執行長，對於法扶的協力以及修正法律扶助施行範圍嘉惠被害人表達感謝之意，拜會過程兩會也提到律師應主動告知維護被害人權益，以及透過教育訓練提升律師服務認知的重要性，法扶也表示本會各分會對於法扶律師服務情形都歡迎反映，共同建構對被害人友善的法律協助環境。

連結企業強化重傷被害人照顧

本會為協助重傷被害人規劃「**重傷害被害人家庭服務照顧計畫**」，獲台新企業捐贈新台幣100萬元，並於109/9/17舉辦捐贈記者會，計畫內容包含「捐贈重傷被害人照護物資」、「家庭財務永續規劃服務」、「重傷照顧者紓壓喘息服務活動」、「重傷被害人社會環境適應活動」以及「異地陪同就醫安心服務」等5項子計畫，所捐贈的物資包括復健褲、透氣褲、紙尿褲等照護物資430箱，也會由各地分會專人送達重傷害被害人家中。



紓困振興協助馨生人措施

由於國內受到嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情影響，本會考量馨生人家庭可能因為疫情影響家庭生計而產生的需求，依法務部的指示配合政府紓困振興方案規劃「**紓困振興、我們有心 (馨)**」8項協助馨生人措施。

在紓困方面，以「救急救窮」為原則，規劃包含「追蹤關懷」、「資助加碼」、「優先採購」及「物資捐贈」4措施。在振興方面，以「鼓勵消費」為原則，規劃包含「節期關懷」、「集中行銷」、「馨生市集」及「物流補貼」4措施。



放寬核發緊急資助金紓困

本會考量所服務的被害人或其家屬在面對親人離去或家庭變故情形下，尚須處理繁多事務，若又因疫情影響而導致收入減少或中斷，可謂雪上加霜。為提供工作人員在服務被害人過程，遇有因受疫情影響而有紓困需求者，優先輔導使用政府資源，未能申請政府資源者，可再運用本會緊急資助金，本會訂有「**核發緊急資助金紓困補充規定**」，提供彈性規定以協助被害人緊急紓困，度過難關。



推動外部督導支持及培力計畫

本會為回應司法改革國是會議對於工作人員提供專業化服務的期待，除了訂定系統化教育訓練計畫外，並將外部督導機制制度化，訂定「外部督導支持及培力計畫」(External Supervision Support and Empowerment Plan, ESEP)，納入台灣大學、台中教育大學、嘉南藥理大學、長榮大學等社工、心理相關科系老師，以及張老師基金會、家扶中心、諮商治療所等資深社工師、心理師等外部專家學者，自109/8/1起實施後，計已進行團體督導53次、個別督導43次，提供分會同仁教育性及支持性輔導功能。



發揮同理心 擴大服務非法定案件

本會在法定服務案件外，如遇有雖非法定服務案件但有協助必要的情形，也基於被害人「同理心」，主動關懷並提供相關的社會扶助資源。

本會於109年5月接獲非法吸金詐騙案件被害人向總統府陳情事件；109年6月嘉義台鐵殺警案被害人父親因病過世；109年11月得知承辦82年黃佩芬命案檢察官關心被害人家屬近況等，本會皆前往關心，並瞭解需求，提供相關社會資源，擴大彰顯被害人保護服務的精神。

馨生市集重建被害人希望

本會推動「安薪專案」長期協助馨生人家庭生活重建工作，為提供馨生人自營產品銷售機會，本會新竹分會連續第6年獲得巨城購物中心的贊助，於109/11/19-23辦理「馨生市集」馨生人產品展售活動，今年共有9個分會參與設置28個攤位，從手作麵包、皮件到客家傳統米食，都是一個一個在堅毅中重生的故事，希望透過這樣一個銷售平台的機會，讓馨生人獲得實質的幫助。活動共計5天，現場銷售額達69萬餘元，新竹分會委員贊助採購235萬元，合計營業銷售達305萬元，成果豐碩。



與壽險公會續辦微型保險

金融機構配合金管會推動微型保險照顧弱勢族群之政策，本會持續與中華民國人壽保險商業同業公會續辦109年度「微型傷害保險」，自105年起已邁入第5年，提供被害人或其家屬多一分保障。



本會109年度與中華民國人壽保險商業同業公會合作之微型傷害保險投保作業，共計有遠雄人壽承保1,085人、三商美邦人壽承保983人及新光人壽承保934人，共計受惠3,002名馨生人。

擴大經費運用照顧被害人

立法院預算中心鑑於目前社會各界有關被害人保護之議題日趨重視，總統府司法改革國是會議亦將被害人保護列為重要議題，於預算評估報告請本會允宜檢討調整該專案計畫內容，俾配合目前被害人保護工作之重點，增進維護被害人權益。

本會據此就馨光閃耀補助款之執行進行檢視，訂定「馨光閃耀計畫經費動支要點」，放寬經費使用項目及範圍，以提升馨光閃耀計畫經費執行效益，順利推動及落實政府犯罪被害人保護工作，以保障犯罪被害人權益。

建置被害人申訴信箱

本會為保障被害人接受服務的品質，避免因工作人員服務的不適當或違反法令，侵害被害人權益，本會聽取各界建議並依據歐盟被害人最低服務標準第五條被害人有申訴權之規定，於本會官方網站設置「申訴信箱專區」，明列申訴範圍、申訴方式、申訴應陳明事項、申訴流程及提出申訴後有何影響，提供被害人申訴管道。



規劃辦理補償金審議研習

法務部委託研究「犯罪被害人保護服務白皮書」建議策略提及「創傷知情之基礎知識融入各級教育及刑事司法人員教育訓練」、「以創傷知情的理念與精神，從申請人為出發點重新設計申請與審議流程，避免申請人來回往返、出席陳述以及冗長的流程，以避免二次傷害」等。立法委員王婉諭也於109/12/22立法院院會總質詢提及「犯罪被害人補償審議委員會實務上的運作，甚至出現檢討被害人的情況...」。

為建構友善的補償審議機制，提升犯罪被害補償金審議人員創傷知情的認識，本會與臺灣高等檢察署於110/1/27及2月份規劃辦理「建構友善的犯罪被害補償審議機制」研習會二梯次，安排地檢署辦理補償金業務的檢察事務官報告，邀請王婉諭立法委員與談，另安排諮商心理師講授創傷知情實務的基本認知，邀請法務部保護司林副司長嘉慧分享犯罪被害補償金審議實務及改革方向，以期增進督導及承辦補償金業務之檢察機關人員對於被害人保護工作的認知。

重編犯罪被害人權益手冊

為告知犯罪被害人或其家屬於被害事件發生之後之相關權益，本會編有「犯罪被害人權益手冊」，於本會工作人員與被害人會談時說明提供，或於相驗屍體時，由檢察官或書記官提供。因應刑事訴訟法修正增加被害人訴訟參與，本會重編手冊印製第2版，提供被害人更為詳實的資訊。



編印醫生市集型錄

配合本會新竹分會舉辦「醫生市集」活動，本會請各分會徵詢有意願將其經營的產品刊登行銷之醫生人，彙集編印第1期的「醫生市集型錄」，刊登15家近40種產品，藉以行銷提高曝光機會。



人力資源

強化與分會溝通 聽取意見

本會於109/12/1召開「主任委員暨主管會議」，各分會主任委員及主任參加，邢泰釗董事長談及近期社會各界對本會的關注，會中就近期法務部研修「犯罪被害人保護法」條文以及人事、保護業務措施進行意見交換。另本會也在109/11/17就各分會主任召開「109年度主管會議」，主要就本會人事改革議題與各分會主任交換意見，以期能凝聚團隊向心力，讓專任人員無後顧之憂，專心於保護服務業務。



109.12.01

在職訓練提升專業能力

司法改革國是會議提及以「有溫度的連結」為核心理念，透過專業訓練強化處理社會重大矚目案件時能提供具體有效的服務及陪伴的能力，本會據此規劃符合第一線實務工作者須具備的專業能力課程，強化案件處理及提供具體有效的服務及陪伴的能力。

本會分別於109年7月及9月份共辦理「專任人員在職教育訓練」5梯次，在基本課程上，包含助人工作者角色與精神、主管角色與職責及工作時間管理與運用；專業課程上包含助人者自我覺察與夥伴支持、助人態度與助人倫理課程、心理急救、創傷知情照護、刑事及民事法庭實務運作、被害人訴訟參與制度及陪同被害人出庭實務。



109.07.02

員工協助與健康促進計畫

為降低職場風險、預防傷害與不健康心理狀態，促進員工於從事高案量、高壓力的保護工作中，也能兼顧生理、心理、社會知能均能維持良好和諧的健康狀態，以健康的身心靈提供被害人更好的服務。

本會辦理「員工協助與健康促進計畫」配置各分會血壓血糖機、體重體脂計，供同仁監控自身健康狀況，另提升同仁身心靈健康、社會知能與放鬆身心靈，購置書籍、電影票券、博物館卡供同仁運用。



109.08.04

推動提升起薪及調動補助

本會考量專任人員起薪偏低，每月薪資不及2萬8千元，與一般社工約3萬4千的薪資差距過大，恐逐漸形成與外界的相對剝奪感，若不未雨綢繆，將影響成員的向心力，進而造成人員流動性大、招募新人不易、培訓成本增加、組織人力資歷普遍不足的情況，進而影響服務品質，本會爰進行修正「工作人員工作規則」，將新進人員改以祕書34,133元薪資起聘，以具備更好的薪資條件延攬人才。

另本會因業務需求調整專任人員職務，對調動之人員依原任地點跨越縣市距離過遠者，就此需有租屋之必要或通勤時間增加，研擬依勞動基準法第10之1條及本會工作人員工作規則第47條規定訂定「專任人員調動補助支給辦法」給予適當補助。



工作人員防疫保護措施

因應新冠肺炎（COVID-19）疫情的持續延燒，邢泰釗董事長於109年3月下旬即指示立即**啟動全面防疫措施**，在保護犯罪被害人及其家屬的同時，也要為服務執勤的工作人員提供周全的照護。

工作人員防疫保護措施包含1.落實異地辦公，減少感染風險。2.提供口罩搭配口罩套，加強防疫。3.訪視不因疫情中斷，可改以電話進行關懷。4.會議可採視訊方式，避免群聚感染。

行銷
推廣

發行電子報 增進溝通

本會為加強與外界的溝通，增進社會各界對於本會業務及犯罪被害人保護工作的瞭解，於109年6月份發行「**馨希望 - 雙月電子報**」創刊號第1期，並各分會廣為轉發，包含委員、專業人士、志工及相關機關團體等，目前已發行5期（包含本期成果專刊），前3期的發送數量逾1萬份。



統籌辦理志工專業訓練

立法委員於審查本會110年度預算提出就本會之志工招募、教育訓練、管理、運用及其服務權限提出改進方案之提案，本會據此業於110年度工作計畫編列經費，統籌辦理志工教育訓練事宜，規劃符合需求及專業服務課程，並以「**關懷慰問訓練**」、「**重大案件陪伴員訓練**」及「**出庭陪伴員訓練**」為主軸，並對於參加訓練者進行評量及學習認證。

本會也將著手研修「**保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫**」，納入管理及督導機制，課綱納入性別主流化、身心障礙者權益維護、志工倫理及服務專業能力等課程，建立定期考核及淘汰機制等，以確保志工服務品質及實質協助分會效益。



誠信經營及內部稽核制度

為建立誠信經營組織文化及健全發展，本會依據財團法人法第24條第2項規定，訂定「**誠信經營守則**」，經本會109/7/31第八屆第六次董事會暨第五次常務董事會決議通過。

另為提高本會人事、管理與財務事項之作業效率與可信度，以協助董事會及管理階層檢查、評估、諮詢內部控制制度之缺失及衡量營運之效果與效率，並適時提供改善建議或意見，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據，本會依據財團法人法第24條第2項及第61條第1項規定，訂定「**內部控制及稽核制度**」。

廣泛運用社群平台宣傳

現今社會資訊來源方式多元，社群平台運用廣泛，本會為提升宣傳效果，重新就本會已建置之社群平台，包含**臉書Facebook及Youtube**進行整理，並建立本會及各分會資料露出刊登模式，廣泛取得各地資訊進行報導，並分享新聞媒體對於本會或分會之報導。

臉書109年累計發文171篇（較前一年成長92%），觸及人數達21萬5千人次（較前一年成長204%）。



設置發言人 加強媒體互動

為加強與新聞媒體之互動聯繫，本會及各分會設置發言人，主動提供新聞傳播媒體積極性資料，以增進民眾及時瞭解重要政策、服務績效及對於重大新聞事件或外界關切、矚目案件之處理情形。

參訪台新.家扶 交流學習

為與網絡單位增進聯繫並進行經驗交流學習，本會分別安排於109/5/13參訪台新公益慈善基金會及文化藝術基金會，以及109/5/19家扶基金會台北辦事處，瞭解有關行銷推廣、人力資源及經費運用等內容。



109.05.13



109.05.19

以保護業務為工作核心

近年來，犯罪被害人保護議題受到社會各界的重視，本會業務執行狀況受到高度關注，如何提供專業及有效的服務是本會的重要課題。由於各分會人力有限，過多的行政業務，將壓縮辦理被害人保護工作的時間，服務品質自然受到影響。

本會為協助工作人員專注辦理保護工作，透過以下方式進行改善，包含1.檢視各分會工作計畫，避免編列非核心業務經費；2.建置資訊系統，將人工作業資訊化；3.行政業務逐步向上集中，由總會統籌管理。

行政
管理

檔卷清理 提升檔管效益

本會自88年成立以來，已將近22年，因應行政業務工作累積龐大公文檔卷，堆積如山，隨著公文檔案數位化的發展，在邢泰劍董事長指示下，盤點清理陳年檔卷，重要檔卷進行掃描並修正保存年限，以提升檔案管理效益。

統一制服背心 提升識別度



109.11.27

為提升本會及各分會識別度及建立機構形象，本會統一全國服務背心樣式，採黑底搭蘋果綠領及口袋橘邊，前方繡有協會LOGO，背面繡有協會名稱，提供工作同仁於公開場合執行保護業務或辦理活動時穿著。

多元募款 提高受贈收入

立法院審查本會110年度預算，經委員提案表示鑑於本會主要收入來自政府補助款，為減輕政府財政負擔，應積極籌措財源，經決議增列受贈收入。故本會為提升經費運用彈性及強化對外行銷推廣，規劃依公益勸募條例第7條第1項規定向衛生福利部申請「公益勸募許可」，並將勸募所得用於犯罪被害人服務及推廣之用。

規劃透過平面、網路、通訊、媒體廣告、活動及愛心商店等宣傳管道，並建置多元捐款管道，包含信用卡、郵政劃撥、銀行匯款、ATM轉帳、超商代收等方式進行公益勸募。

資訊公開 實踐責信要求

為促進社會大眾對本會的認識及信任，也協助瞭解本會組織運作狀況，承諾並實踐組織的使命及責信要求，本會除依財團法人法將法定工作計畫及工作報告公開外，將陸續盤點業務相關資訊並主動以社會大眾容易取得的方式（如官網、FB等平台）公告，以尊重社會大眾知的權利。

採購作業制度化 提升效率

本會為因應會務發展，採購案件大幅增加，為使各項採購事項之進行有所依循，爰訂定本會「採購作業要點」，藉以提升採購效能及確保採購品質，並建立公平、公開、透明之採購程序。



財團法人
犯罪被害人保護協會
Association for Victims Support (AVS)

100006 臺北市中正區博愛路164號5樓
免付費專線 0800-005-850轉8-6
市話專線 (02)27365850(代表號共5線)
行動簡費 0975-839855
傳真專線 (02)27365865
電子郵件 headoffice@avs.org.tw

愛心捐款

電子發票愛心捐贈碼 5850

華南商業銀行 城內分行(通匯代碼008-1038)
戶名 財團法人犯罪被害人保護協會
帳號 103-20-051715-7



官方網站



臉書粉絲專頁



instagram



捐款網頁