

司改國是會議第一分組第五次會議 「制訂案發後針對當事人告知、說明引介相關輔助資源 的標準作業程序」

法務部 提

106.05.02

壹、問題與爭點

犯罪事件發生後，被害人處於慌亂無助之狀態，應有一標準作業程序或單一窗口，提供被害人權益告知及引介相關資源等服務，以避免被害人求助無門，亦可作為工作人員工作之依據。

政府機關受限於個人資料保護法規定，對於提供被害人家屬相關資訊較為保守，然若無透過行政機關提供被害人訊息，一般服務提供單位無法接觸被害人，故被害案件從案發到偵查，如何透過機關間的協力協助被害人，並訂定標準作業流程，係一重要課題。

此外助人專業應注重個別化差異，標準化作業流程未必適用每個被害人，標準作業程序仍須因人、因時、因地適時調整，以免過度僵化，為德不卒。

貳、相關研究或數據

- 一、在黃蘭嫻(2007年)的研究中指出¹，Maway(2003)將被害協助時機分為三類，1. 犯罪發生後立即由警察或專業機構提供 2. 訴訟過程協助 3. 在判決中及以後的補償命令或修復、調節方案。
- 二、吳慧菁、唐宜楨(2007)在研究中指出²，犯罪行為發生初期被害人及家屬經常會是社會關注焦點，但隨時間過去，當社會焦點轉移後，這些被害人的心理創傷及壓力卻往往被忽略，甚至因為是媒體的報導或是司法過程造成二度傷害。
- 三、依據法務部 2012 年犯罪被害人及其家屬生活需求調查顯示，90%的被害人認為在案發後一個月內提供服務較符合需求³。

以此觀之，就被害人及其家庭的協助時機而言，較無法以時間點的方式進行歸納，除因被害事件不同外，還必須考量到被害人的心理狀態、訴訟時間長短等不一的因素，而服務流程的設計應具有彈性，才能回應被害人需求。

¹ 黃蘭嫻(2007)。追尋犯罪被害人的正義之路:從福利到修復、從控制到重分配。社會政策與社會工作學刊，11(2)，35-78

² 吳慧菁、唐宜臻(2007)。人為性創傷壓力的因應歷程探討。臺灣醫學人文期刊，9(1-2)，)65-88

³ 法務部委託研究計畫，犯罪被害人及其家屬生活需求調查報告，88-89

四、現行運作模式

(一)將警察機關重大矚目案件通報納入個案來源之一，俾即時提供被害人協助

1. 於刑事案件處理程序中警察是第一線接觸到犯罪被害人的人員，為使資源都能精準運用，快速到位，刑事局自 105 年 7 月起設置犯罪被害保護官，協助刑事殺人案件的被害人家屬；法務部函頒「法務部督導財團法人犯罪被害人保護協會(下稱保護協會)與警察機關辦理刑事案件處理作業程序計畫」，明定警察機關於受理殺人案件後，應通報保護協會，保護協會受理通報後應與家屬接觸，了解其需求，作業流程如附表 1。
2. 檢察機關於案件移送地檢署後，檢察官於相驗時，保護協會或書記官提供被害人保護手冊；偵訊時亦可轉介保護協會提供協助。
3. 為避免同一時間過多單位介入造成被害人家屬困擾，犯罪被害保護官與保護協會律定以「相驗」時做為案件交接時點，即殺人案件由警察機關為緊急之處理，保護協會則銜接後續相關輔導工作。

(二)標準服務流程及業務重點

1. 保護協會服務流程：

(1)保護協會關於輔導被害人的程序，訂有「實施保護程序作業準則」

(如附件 1)，以為保護程序進行之依循與指導，程序如下：

- a. 受案(地檢署、警察機關等通報或保護協會主動查訪或被害人自行前來求助)。
- b. 初步案件審查。(確認是否為該會保護對象)
- c. 接案。(進行初次訪視，以更詳細了解案家境況與需求)
- d. 開案評估。
- e. 服務需求評估。
- f. 擬定處遇計畫。
- g. 複訪輔導追蹤。
- h. 結案評估。
- i 結案。

(2)保護業務工作重點

保護協會執行被害人保護業務的重點工作，由「實務服務經驗」及「學術專業研究」綜合歸納 4 大被害人重點需求，包含「被害保護權益資訊取得」、「主張或行使法律及訴訟權益」、「經濟支援及生活重建」及「醫療照護及心理輔導」。各項需求之工作重點分述如下：

- a. 被害保護權益資訊取得：

- (a) 為即時有效提供給被害人有關被害權益及服務資訊，保護協會及法務部會同相關部會已針對被害人權益資訊的取得透過具體措施加以改善，建構多面向通知、通報、聯繫機制，包含對於警察機關、地檢署、縣（市）政府家防中心、醫療機構等，落實對於保護對象的權益告知，例如地檢署於性侵害案件起訴書併同補償金申請書寄給被害人、刑事傳票及相驗屍體證明書標示被害人保護聯繫資訊、協助保護協會各地分會與縣（市）政府家防中心建立雙向轉介服務模式等。
- (b) 依「法務部督導財團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」，對於殺人案件被害人家屬，由警察機關設置之「犯罪被害保護官」即時通知保護協會，並由其分會同仁進行緊急協處或約訪評估，提供被害人家屬保護服務。

b. 主張或行使法律及訴訟權益：

- (a) 訂有「一路相伴—法律協助」計畫，結合全國 435 位律師提供被害人律師諮詢、法律文件撰擬、委任律師、訴訟費用補助等法律協助，並結合當地法律扶助基金會、律師公會資源提供多元法律服務措施，並輔以「調查協助」、「出具保證書」等服務，協助被害人進行保全或強制執行程序。
- (b) 協助具犯罪被害補償金申請資格之被害人依法向地檢署申請「犯罪被害補償金」；對於不服補償決定之被害人提起覆議，協助已獲補償決定之被害人請領補償金；地檢署決定將補償金交付保護協會「信託管理」之案件執行補償金管理。

c. 經濟支援及生活重建：

- (a) 被害人因犯罪行為致生活陷於困境情況緊急者，保護協會提供「緊急資助」或協助尋求救助，以解決燃眉之急及短期經濟困難，每人每月 6,000 元，最多 3 個月，每戶至多 5 人。
- (b) 結合社政及民間資源提供被害人「社會救助」服務，全國性之合作方案包括結合張榮發基金會提供急難救助、全聯慶祥基金會提供重傷被害人物資、中華民國人壽保險商業同業公會提供微型保險等，並對於被害人的人身及生活緊急危難，提供「安全保護」及「安置收容」協助。
- (c) 協助被害人家庭「生活重建」，提供就業、就學服務方案，包括就業媒合轉介、創業輔導等服務，或輔以職業技能培訓或運用職業訓練資源。辦理「安薪專案」提供與勞動部合作案（微型創業鳳凰、失業技藝費用補助、在職訓練補助、個案管理服務及就業

啟航計畫等)，不僅能培養一技之長，亦具有促進心理復原之效果。

(d)訂定「資助受保護人就學要點」，依其學程提供 2,000 元至 35,800 元不等之就學資助金；且規劃輔助就學措施，包含開辦課輔班、才藝班或家教派遣等。

d. 醫療照護及心理輔導：

(a)對於被害人的生理創傷，保護協會提供「醫療協助」服務，協助被害人使用醫療及照護資源，促進身體機能健康之恢復，包含補助醫療費用之醫療資助金，提供最高 30,000 元的醫療資助金、「重傷害被害人服務計畫」提供最高 50,000 元照護補助金等。

(b)被害人的心理創傷輔導部份，保護協會提供「心理輔導」服務，實施「溫馨專案」，全國結合 164 位專業心理師，提供心理諮商治療專業服務，並兼採主動性「外展服務」，指派心理師至案家進行輔導陪伴，以協助被害人走出陰霾。

(3)保護服務工作方法--透過網絡合作，滿足被害人需求

犯罪被害人類型、需求相當多元廣泛，應動員國家力量提供協助，含社政、衛生醫療及檢察、司法機關等，保護機構每年定期辦理服務網絡座談，建立合作機制，並透過轉介，滿足被害人多元需求，讓每位被害人都能接觸保護資源，使服務流暢化、周延有效率。

(4)服務流程設計及提供應以個案最佳利益考量，迅速非為唯一要件

依據保護協會分析 105 年協處重大矚目案件之 39 件被害人家屬需求，有 5 件被害人家屬希望或未拒絕工作人員現場陪同，34 件被害人家屬均希望保護協會另行約定時間訪視，因案發初期可能有相關單位或長官來訪，或辦理喪事、招魂等，造成家屬疲累。而保護服務應於最適切、最需要及讓當事人感到最自在的時間介入，方能收輔導之效。謹以案例說明如下

案例一

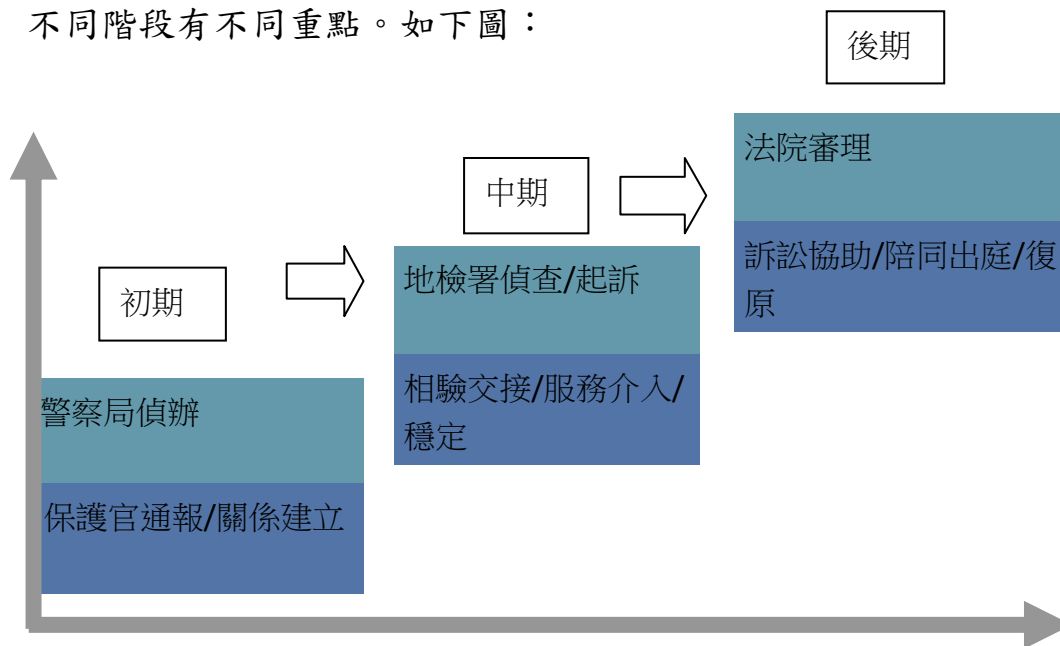
被害人保護協會工作人員與家屬約訪時，家屬表示「被害人遺體在初驗，移回殯儀館復驗，再移靈回家，忙翻了，想知道法律權益，但沒時間，麻煩晚點再聯絡」，工作人員 2 日後，準備相關訊息並請律師協同前往案家，完成訪視，家屬說「在我們準備好的時間來，我們才能好好了解接下來的程序。」

案例二

本案係北市家暴中心通報，家暴中心社工於醫院了解重傷被害人之情形；保護協會工作人員則與被害人母親聯繫，並陪同母親至醫院，與

社工會合，雙方再進行分工。

依據保護協會服務經驗及以上案例觀之，犯罪案件發生後被害人家屬急於領回遺體、處理亡者後事，對於相關協助資訊可能無心理解或排斥；家屬服務需求的強度亦因案件類型、支持系統不同，保護工作的介入，應依被害人狀況調整其節奏，目前保護協會對被害人之服務在不同階段有不同重點。如下圖：



五、問題

- (一) 保護協會係一財團法人機構，部分業務涉機關間協調，如個案資料交換、緊急協處聯繫等仍須有公權力角色介入，方能運作順暢，且彰顯被害人保護為國家責任。
- (二) 另財團法人工作人員工作時間受勞動基準法規範，保護協會工作人員類同警察人員或縣市政府社工人員須隨時待命之工作態樣，恐無法符合勞動基準法規定。
- (三) 警察及司法機關對於被害人之認識宜再加強，以避免於案件處理過程中被害人或其家屬遭受傷害。

參、可能改革方向

- 一、公部門應增設人力投入被害人保護工作。
- 二、應透過業務聯繫會議建立工作模式。

肆、可能改革方案

- 一、被害人保護工作應融入地方政府社會安全網內

除刑事案件被害人外，目前各部會就其他被害人保護相關議題已有分工（如下表）

被害人保護工作應在地方政府已建構出之社會安全網內併同運作，藉由地方政府警察、消防、社政單位及檢察機關等之協力轉銜，完成案件通報、協處，再依據個案情狀，提供社會救助、醫療及照顧，使被害人能在社會安全網內得到充分支持。

被害人保護業務部會分工表

對象/案件類型	法規	主責單位	方式
性侵害被害人	性侵害犯罪防治法	衛生福利部/ 縣市政府家庭暴力及性侵害防治中心	縣市政府先行保護協會補充
家庭暴力被害人	家庭暴力防治法	衛生福利部/ 縣市政府家庭暴力及性侵害防治中心	縣市政府先行保護協會補充
兒童及少年被害人	兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性剝削防制條例	衛生福利部/ 縣市政府社會局	縣市政府先行保護協會補充
人口販運被害人	人口販運防制法	內政部移民署/ 勞政部門	移民署為主保護協會補充
大型人為災害案件	社會救助法	縣市政府	縣市政府為主保護協會配合

二、加強地方服務網絡聯結

為使保護協會與其他從事被害保護工作之成員能互相轉介案件，分享資源，保護協會應參與轄內相關政府機關團體相關會議，藉由會議溝通達致案件服務共識。

三、定期召開跨部會協調會議

為促進各機關間合作，解決法規、服務銜接問題，法務部每年得召開跨部會協調會議，以強化各部會對被害人保護之重視及執行。

四、檢察機關設置公職、專職被害人保護官，專責被害人保護工作，銜接警察機關通報機制，併為緊急處理；保護協會則為後續服務輸送單位，以適度分工，彰顯國家責任。

伍、結語

犯罪被害人保護機制的建立，扭轉刑事司法之重心，從傳統以被告（犯罪人）為主軸，轉換為兼顧犯罪被害人之權益，保護犯罪被害人，已成為當今國際趨勢，我國犯罪被害人保護法施行已逾 18 年，保護對象隨著歷次修法逐年增加，保護服務在警察機關加入後，從案發到偵查到審理，已建構出完整模型，並發展出以被害人需求為中心的服務輸送方式，惟在保護機構編制、服務上仍有待開發及充實，始能建構完善被害人保護機制。

附表 1

財團法人犯罪被害人保護與警察機關辦理刑事案件
處理作業流程

