

## 財團法人犯罪被害人保護協會保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫

法務部 90 年 10 月 9 日法 90 保決字第 037654 號函核准

法務部 91 年 10 月 16 日法保字第 0911001066 號函核准修正

法務部 93 年 11 月 24 日法保字第 0931001706 號函核准修正

法務部 98 年 7 月 1 日法保字第 09810001307 號函核准修正

法務部 99 年 10 月 19 日法保字第 0999043235 號函核准修正

- 一、依據：志願服務法第二條第一項規定。
- 二、目的：結合社會人力資源，將投入犯罪被害人保護工作之志願服務人力，做最有效之運用，協助財團法人犯罪被害人保護協會（以下簡稱本會）服務對象重建其生活，以發揚志願服務美德。
- 三、本會召募保護志工之對象、遴聘名額、條件、時程與支給費用：
  - （一）凡具助人熱忱，願意投入志願服務工作，協助保護本會服務對象者。
  - （二）各分會保護志工人數，按實際需求遴聘，以利業務運作。
  - （三）保護志工遴聘條件：
    - 1、年滿十八歲以上者。
    - 2、品性端正者。
    - 3、對犯罪被害人保護工作富有熱忱者。
    - 4、心理健康具有服務能力者。
    - 5、接受志願服務基礎訓練、特殊訓練結訓或領有志願服務手冊並接受實務訓練期滿合格者。
  - （四）各分會於每屆保護志工任期屆滿前二個月完成召募、遴選與基礎及特殊訓練工作，並將擬聘之保護志工名單陳報本會。
  - （五）保護志工為無給職，任期三年，期滿得續聘。但下列費用得由本會支給：
    - 1、出席有關犯罪被害人保護業務各項會議之差旅費。
    - 2、依規定至本會或各分會執行犯罪被害人保護業務者，得酌發給交通費。
    - 3、其他因執行犯罪被害人保護業務所支出之費用，事前經本會核准者。
- 四、教育訓練
  - （一）基礎訓練：以協助初次參與志願服務服務者具備志願服務理念為主；由本會或各分會安排所屬新進志工參加，訓練期滿，發給結業

證明書。課程內容包括：

課程名稱	時數	授課師資
志願服務的內涵	2	
志願服務倫理	2	
自我了解及自我肯定或快樂志工就是我（以上二種課程二選一）	2	
志願服務經驗分享	2	
志願服務法規之認識	2	
志願服務發展趨勢	2	
合計	12	

(二) 特殊訓練：以強化、了解被害人保護服務基本內涵為主；由本會或各分會安排曾經接受基礎訓練之志工參加，訓練期滿後，發給結業證明書。

課程內容包括：

#### 1、理論課程

課程名稱	時數	授課師資
犯罪被害人保護法及業務簡介	2	資深實務工作者
民刑事訴訟概要	2	資深實務工作者
助人技巧	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員
輔導志工之角色與功能	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員
電話輔導理論與實務（初階）	2	生命線、張老師資深實務工作者
訪視理論與實務（初階；含會談技巧）	2	社會工作督導
輔導紀錄之撰寫	2	社會工作實務工作者
同理心訓練（含傾聽與溝通基本概念）	2	具實務工作經驗之輔導、社會工作人員
合計	16	

#### 2、見習/實習課程

新招募之志工於完成前項基礎及特殊訓練後，需於 6 個月內完成見習及實習課程，並於通過考核後，使成為聘任志工。

課程名稱	時數	帶領者
------	----	-----

電話訪視見習及實習	4	資深工作者
個案慰問訪視(完成3案)	9	專任人員
辦公室工作內容及規範	3	專任人員
活動參與及協助	5	資深工作者
值班及接待個案	4	專任人員
合計	25	

### (三) 進階訓練

以精進志工知能為主，現有或新聘志工與志願服務滿1年以上，每年服務時數達30小時者，得報名參加；訓練期滿後，發給結業證明書。本項進階訓練課程由總會或各分會分期辦理，每一志工於聘期內應完成所有課程訓練。

課程內容包括：

課程名稱	時數	授課師資
一、輔導課程		
電話輔導理論與實務(進階)	2	生命線、張老師資深實務工作者
訪視理論與實務 (進階；含會談技巧)	2	社會工作督導
創傷後壓力症候群心理歷程	3	資深臨床心理師
家庭動力(需融入被害事件後家庭成員角色與關係之變化)	3	專家學者
高風險家庭危機評估	2	社會工作實務工作者
服務需求評估與實作	3	社會工作實務工作者
社會資源運用與開發	2	專家學者、社福團體負責人或社會工作實務工作者
社會安全概論	2	專家學者或社會行政工作主管
重傷者之長期照顧議題	2	資深護理人員或社會工作者
個案研討	4	社會工作督導
輔導工作之倫理	3	專家學者或社會工作督導
性侵害犯罪被害人困境與需求	2	性侵害被害人實務社會工作人員

性侵害犯罪被害人輔導技巧	3	性侵害被害人實務社會工作人員
家庭暴力犯罪被害人困境與需求	2	家庭暴力被害人實務社會工作人員
家庭暴力犯罪被害人輔導技巧	3	家庭暴力被害人實務社會工作人員
外籍配偶服務現況	2	社會工作人員或移民署基層服務人員
外籍勞工輔導策略及資源	2	勞工行政專家學者或實務工作者
兒童及少年福利概論	2	社會福利行政主管
人口販運被害人服務現況	2	移民署
危機案件與緊急事件處理實務及工作技巧	3	社會工作督導
悲傷輔導	3	心理或諮商資深實務工作者
倖存者之困境	3	心理或諮商資深實務工作者、資深社會工作人員
非語言訊息的覺察	3	心理或諮商資深實務工作者、資深社會工作人員
情緒管理與壓力因應技術	2	心理或諮商資深實務工作者、資深社會工作人員
合計	60	
二、法律課程		
民事訴訟法概要： 當事人、訴訟救助、第一審程序〈起訴、和解、調解〉、上訴二審程序、督促程序（支付命令）、保全程序（假扣押、假執行、假處分）、監護及輔助宣告事件程序	3	專家學者或實務工作者
民法概要 法律行為、消滅時效、侵權行為	3	專家學者或實務工作者

損害賠償、抵押權、父母子女(收養)、監護、扶養		
刑事訴訟法概要 偵查(檢察官處分、再議、交付審判)、起訴、審判(言詞辯論、簡式審判)、上訴、抗告、簡易程序、協商程序、附帶民事訴訟	3	專家學者或實務工作者
刑法概要 總則(刑事責任、緩刑、假釋、時效、保安處分);分則(偽證及誣告罪、公共危險罪、妨害性自主、妨害風化、殺人罪、傷害罪、搶奪強盜罪、擄人勒贖罪、損害債權罪)	3	專家學者或實務工作者
強制執行概要 執行名義、債權憑證、聲請及聲明異議、異議之訴、參與分配、拍賣、假扣押假處分之執行	3	專家學者或實務工作者
車禍現場處理及鑑定概要	2	警察單位
強制汽車責任保險法簡介	2	金管會
法律諮詢與扶助	2	法律扶助基金會工作人員
合計	21	

(四) 領導訓練：為培養志工幹部，凡服務滿 3 年以上，績效良好且領有進階訓練結業證書之志工，由本專任人員指派並經其同意後辦理下列訓練，本項領導訓練課程由總會分梯辦理，訓練期滿後，發給結業證明書。

課程內容包括：

課程名稱	時數	授課師資
領導的技巧與藝術	4	
志工團體的運作與成長	3	
會議進行規則	2	
團體活化與潛能開發	3	

合計	12
----	----

上述訓練課程及時數，得以地方法院檢察署或更生保護會辦理之志工訓練結業證明書或服務紀錄冊登載之學習時數扣抵之。（以課程名稱及時數相同者為限）

#### 五、運用與管理：

- (一) 各分會應告知保護志工應遵守之事項，提供從事服務之完整資訊，並指定專人負責保護志工之督導。
- (二) 保護志工得籌組自治自律志工服務隊，有關服務地區與工作分配，得斟酌其志願、專長、住居所等因素，由各分會先行調配後，陳報本會備查。
- (三) 保護志工組織方式：凡為犯罪被害人保護志工，均應參加服務隊，服務隊置隊長一人，副隊長一至三人，由所隸屬分會指派或由隊員推舉，各隊得視實際需要設置區隊長，各區並得分組辦事。
- (四) 保護志工因住所遷移，本會得經其同意移轉並協調其他分會適時納編。
- (五) 保護志工應遵守之事項如下：
  - 1、遵守本會訂定之規章。
  - 2、參與本會或分會舉辦之教育訓練及宣導等活動。
  - 3、妥善使用及保管志願服務證。
  - 4、服務時，應尊重犯罪被害人之權利。
  - 5、對於本會或分會交付之保護個案及與犯罪被害人保護相關業務，無正當理由，不得拒絕。
  - 6、不得向服務之保護個案收取報酬。
  - 7、應迴避與保護個案任何金錢上的往來及商業性等非輔導工作上必要之行為。
  - 8、因執行業務所知悉之個人資料不得洩漏，且不得以本會志工名義，逕自對外發表輔導經驗或洩漏輔導工作內容。
  - 9、保護志工如因故需請長假，得向本會或分會申請暫停服務，以三個月為限，並暫繳回服務證。
  - 10、暫停服務超過一年以上者，調整為儲備志工，俟有缺額時優先晉用，此期間之志工保險暫停。

#### 六、實施方式：

- (一) 製發志願服務證、志願服務紀錄冊：志工完成基礎、特殊訓練者，本會依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法發給志願服務證及志願服務紀錄冊，藉以識別，並示榮譽，及瞭解各保護志工實際參與服務時間，藉資考核服務績效，憑作獎勵表揚之參據。

- (二) 製發志願服務績效證明書：各保護志工服務年資及時數達規定者，得申請認證服務績效及志願服務績效證明書，並依志工服務績效認證及志願服務績效證明書發給作業規定辦理。
- (三) 經聘任之保護志工由本會辦理意外事故保險。
- (四) 製發保護志工服務背心：各保護志工由本會斟酌實際需要製發服務背心，俾以識別並達到服務及宣導功能。
- (五) 頒授保護志工隊旗：各保護志工隊由各分會頒授隊旗。

七、服務項目：保護志工應本服務社會之精神，協助本會及所屬分會，處理下列保護業務：

- (一) 緊急之生理、心理醫療及安置之協助。
- (二) 偵查、審判中及審判後之協助。
- (三) 申請補償、社會救助及民事求償等之協助。
- (四) 調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人財產之協助。
- (五) 安全保護之協助。
- (六) 生理、心理治療及生活重建之協助。
- (七) 本會服務對象之協助。
- (八) 其他之協助。

八、考核及獎勵：

- (一) 為激勵犯罪被害人保護志工之服務熱忱及榮譽心，凡保護志工服務成績優良者，由本會或法務部發給獎狀、感謝狀或獎牌，其獎勵標準與敘獎方式，依犯罪被害人保護志工獎勵辦法規定辦理。
- (二) 保護志工若有下列事項之一，本會得隨時解聘或不予續聘：
  - 1、違反第五點第五款應遵守事項之一者。
  - 2、言行不當，有辱本會聲譽，或製造志工紛爭，經查屬實者。
  - 3、無故暫停服務連續六個月者。
  - 4、因個人因素，主動提出申請者。
  - 5、全年參與時數未達 56 小時者，但因特殊情況，經本會或分會同意時，不在此限。
  - 6、請假期限超過三個月者，但因特殊情況，經本會或分會同意時，不在此限。
  - 7、保護志工有其他不適任之情事。

九、本計畫於每年年度結束後二個月內，由本會將辦理情形函報內政部、法務部備查。

十、經費來源：本計畫辦理志工教育訓練、保險費及相關費用，由政府補助款、緩起訴處分金、認罪協商判決金或結合社會資源支應。

十一、本計畫提經董事會通過並陳報法務部核准後公告施行，修正時亦同。