

財團法人犯罪被害人保護協會

工作人員教育訓練計畫

法務部 108 年 4 月 3 日法保字第 10805504350 號函同意備查

一、 依據

法務部 106 年 8 月 24 日法保決字第 10605509550 號書函辦理。

二、 計畫目標

- (一) 促進及強化工作人員會務運作能力，提升會務績效。
- (二) 提供持續及系統化在職訓練，增進工作人員專業能力。
- (三) 協助工作人員的保護服務提供維持穩定且一致的品質。
- (四) 培育領導人才，強化組織管理運作及服務效能。

三、 名詞解釋

- (一) 專任人員：本會聘用編制工作人員。
- (二) 專業人員：本會依工作人員工作規則第七條第二項規定聘用之專任人員。
- (三) 新進人員：本會初次聘用且於試用期間之專任人員。
- (四) 試用期間：新進人員自到職日起 6 個月，除核准公假者外，其期間按請假天數延長。
- (五) 實習期間：新進人員自到職日起 4 個月，除核准公假者外，其期間按請假天數延長。
- (六) 兼任人員：本會聘任之兼任工作人員。
- (七) 輔助人力：本會及所屬分會聘用非編制工作人員。
- (八) 主管：本會督導、分區督導、組長、分會主任及代理前述職務者。
- (九) 實習督導人員：本會及所屬分會主管或年資 6 年以上且經本會指定可督導新進人員之專任人員。
- (十) 實習指導人員：本會指定可指導新進人員之績優分會專任人員。
- (十一) 運用單位：專任人員受聘編制所屬單位。

四、 訓練對象

- (一) 本會及所屬分會專任人員。

- (二) 課程如認有提供兼任人員或輔助人力接受訓練必要者，得就該次課程開放參加。

五、 訓練類別及重點

- (一) 新進人員職前教育訓練 (Orientation Training)：以建立新進人員應具備基本之服務能力、專業知能、品德操守及核心價值為重點。
- (二) 專任人員在職教育訓練 (On-the-Job Training)：以增進專任人員之服務能力、專業知能、品德操守及核心價值為重點。
- (三) 主管培育教育訓練 (Supervisor Training)：以培育專任人員擔任主管應具備基本之領導統御、工作指導、專案管理、問題決策、溝通協調及團隊建立能力為重點。
- (四) 主管領導教育訓練 (Leadership Training)：以增進主管之領導統御、工作指導、專案管理、問題決策、溝通協調及團隊建立能力為重點。

六、 新進人員職前教育訓練

- (一) 以新進人員為訓練對象。
- (二) 新進人員於實習期間應完成基礎課程 (一)(二) 訓練及實習課程 (一)(二) 訓練。
- 本計畫實施時，新進人員到職未滿 4 個月者，本項教育訓練未完成之課程應於試用期間完成；到職 4 個月以上者，由實習督導人員評估須接受訓練之課程並於試用期間實施。
- (三) 新進人員接受基礎課程 (一) 訓練時數為 6 小時，應於到職日起 1 個月內於本會由人力資源組安排課程講授人員實施，課程如下：
1. 本會及所屬分會組織介紹
 2. 人事法規及職場倫理
 3. 犯罪被害人保護法簡介
 4. 保護及推廣業務簡介
 5. 行政及資訊業務簡介
 6. 主計業務簡介
- 符合本款之不同新進人員，其實施期間未重疊者，本會得調整期日以合併實施，惟不得逾到職日起 2 個月。
- (四) 新進人員接受基礎課程 (二) 訓練時數至少 16 小時，各課

程授課時數至少 1 小時，應於到職日起 2 個月內於運用單位由實習督導人員安排課程講授人員實施，課程如下：

1. 實施保護程序作業準則
2. 保護業務服務項目
3. 保護業務專案計畫
4. 初階訪視實務與紀錄撰寫
5. 犯罪被害事件的處理及訪視
6. 社會矚目案件處理作業
7. 刑事訴訟程序概要
8. 民事訴訟程序概要
9. 保護工作服務精神
10. 個人壓力管理

- (五) 新進人員接受實習課程(一)訓練應於實習期間於運用單位由實習督導人員或其指定之運用單位人員實施，訓練項目由本會另訂之。

實習督導人員得依運用單位需求及新進人員工作職務上之專業知能所需擇定或增列訓練項目。

新進人員自到職日起 1 個月內，每週應撰寫實習心得報告(附件一)，並於次週第 1 個工作日繳交實習督導人員；第 2 個月起，每月應撰寫實習心得報告(附件一)，並於次月 5 日前繳交實習督導人員。

實習督導人員得就新進人員實習情形延長每週應撰寫心得報告期程。

該週實習日數未滿 3 日時，得與次週併計實施；次週實習日數未滿 3 日時，得與本週併計實施；該月實習日數未滿 15 日時，得與次月併計實施；次月實習日數未滿 15 日時，得與本月併計實施。

實習督導人員就實習心得報告應給予督導及回饋，並於次月 10 日前彙整實習心得報告且以實習/試用考評表(附件二)初核平時考評成績，再以密封文件完成運用單位內部陳核後送交本會。

- (六) 新進人員接受實習課程(二)訓練 5 日，應於到職滿 3 個月起於本會指定之績優分會由實習指導人員實施，訓練內容由實習督導人員與實習指導人員商定。
訓練日數以 1 日為單位，得分次進行。

新進人員每個訓練日應簽到退（附件三）並撰寫實習心得報告，並於每個訓練日後 3 個工作日內繳交實習指導人員。實習指導人員就心得報告應給予回饋，並於本項訓練完成後 14 日內彙整實習心得報告且以實習/試用考評表初核平時考評成績，再以密封文件送交實習指導人員覆核，再由實習指導人員送交本會。

- (七) 新進人員於實習期間期滿後 14 日內應撰寫實習總報告（附件四）繳交實習指導人員。
實習指導人員於收受實習總報告 7 日內應以實習/試用考評表初核總考評成績，再以密封文件完成運用單位內部陳核後送交本會。
- (八) 新進人員實習期間期滿後，實習指導人員應續就新進人員於試用期間之工作表現，分別於試用期間期滿當月及前月以實習/試用考評表初核平時考評成績，再以密封文件完成運用單位內部陳核後送交本會。
本款前目之 2 次考評，應間隔 28 日以上。
- (九) 新進人員試用期間期滿後，其實習課程(一)及實習課程(二)之實習/試用平時考評平均成績以及實習/試用總考評成績均須達 80 分以上，且實習/試用平時考評成績無單次未達 70 分之情形，始得核准正式聘任。
- (十) 實習指導人員如非屬本會或運用單位專任人員，其於試用期間前往指導新進人員，每日支給實習指導津貼新臺幣(下同) 1,000 元，半日支給 500 元。
指導前二個月每月以支給 5 日為限，餘每月以支給 2 日為限，指導該月為未足月者，依指導日數比例計算。
實習指導津貼之請領，實習指導人員應於次月 10 日前併同送交資料向本會報支。
- (十一) 實習指導人員於指導新進人員期間，每日支給實習指導津貼 1,000 元。
實習指導津貼之請領，實習指導人員應於實習課程(二)訓練結束後 10 日內併同送交資料向本會報支。
- (十二) 實習指導津貼及實習指導津貼支給應依所得稅法規定列計薪資所得，其用途別科目依本會會計制度列計「其他津貼(編號 1398)」。

七、專任人員在職教育訓練

- (一) 以在職期間滿 6 個月且試用期滿獲正式聘任之專任人員為教育訓練優先對象，得視課程屬性開放新進人員參加。
新進人員提前接受在職教育訓練完成之課程，於本在職教育訓練期間視為已完成該課程。
- (二) 專任人員接受在職教育訓練時數每年至少 16 小時，符合前款條件之當年度為未足年者，依符合期間比例計算時數。
- (三) 在職教育訓練課程區分為必修課程及選修課程，必修課程應於試用期滿獲正式聘任起 3 年內完成。
- (四) 本會每年至少應辦理或安排 24 小時以上之課程，提供專任人員接受在職教育訓練之用；如本會因故未能辦理或安排足額課程時數，專任人員應接受教育訓練時數依比例調降。
- (五) 本會應於年度開始後 1 個月內，公告當年度專任人員在職教育訓練暫定辦理日期、課程代號、課程名稱及應接受該場次教育訓練之專任人員名單（附件五）。
專任人員得於公告之日起 7 日內檢附理由向本會申請變更個人接受教育訓練場次或課程（附件六）。
- (六) 專任人員在職教育訓練必修課程如下：
 1. 犯罪被害人權利保護之基礎
 2. 社會工作的倫理
 3. 助人工作者服務精神之培養
 4. 個案管理服務模式
 5. 保護個案案例研討
 6. 會談溝通技巧與同理心
 7. 進階訪視實務與紀錄撰寫
 8. 社會矚目及緊急案件之處理
 9. 刑事訴訟程序運作實務
 10. 民事訴訟程序運作實務
 11. 偵查審理開庭陪同實務
 12. 強制汽車責任保險法介紹及運用
 13. 以家庭為中心的服務模式
 14. 長期照顧資源介紹與應用
 15. 重傷個案短期需求服務的認識
 16. 悲傷輔導與死亡議題
 17. 心理急救概念及行動原則

18. 壓力管理與情緒調適

19. 志願服務法介紹及志工運用

本款第 5 目保護個案案例研討課程，每年至少應安排 1 次。專任人員重新修習上述必修課程者，得抵減當年度專任人員接受教育訓練時數，抵減時數以不超過該年度應接受在職教育訓練時數二分之一為限。

(七) 專任人員在職教育訓練選修課程列舉如下：

1. 犯罪被害人保護理念及重要政策

(1) 我國犯罪被害人保護政策

(2) 新聞報導與被害人權益

2. 需求評估及服務處遇課程

(1) 建構整合式服務模式

(2) 方案評估與規畫

(3) 社會資源盤點、整合與運用

(4) 社會矚目及緊急案件之處理

(5) 脆弱及危機家庭服務處遇評估

(6) 家庭暴力及性侵害被害人需求及處遇

(7) 人口販運及兒童、少年被害人需求及處遇

(8) 修復式司法介紹及運用

(9) 犯罪被害人保護相關機構參訪

3. 法律訴訟補償服務課程

(1) 警察於刑事案件現場處理實務

(2) 檢察官辦理相驗實務介紹

(3) 檢察官偵辦案件實務介紹

(4) 法官審理案件實務介紹

(5) 法律扶助法介紹及運用

(6) 鄉鎮市調解條例介紹及運用

(7) 假扣押及強制執行程序運作實務

(8) 家事事件法實務概述

(9) 犯罪被害補償金申請審議實務

(10) 法律訴訟服務機構參訪

4. 急難救助保護服務課程

(1) 社會救助法及相關法規介紹

(2) 工作者在社會救助工作的角色

(3) 社會救助實踐的領域

- (4)殯葬服務資源的認識與運用
- (5)被害人自我保護及緊急狀況應變
- (6)急難救助保護機構參訪
- 5. 家庭關懷重建服務課程
 - (1)關懷活動的規畫與辦理
 - (2)家庭優勢及復原力的運用
 - (3)就業服務及職業訓練資源介紹及運用
 - (4)就學及助學資源介紹及運用
 - (5)家庭關懷重建機構參訪
- 6. 身心照護輔導服務課程
 - (1)重傷個案的長期照顧
 - (2)悲傷輔導理論與原則
 - (3)悲傷輔導實務
 - (4)認識精神疾患及常見精神症狀
 - (5)重大被害事件個案心理治療及危機處理
 - (6)災難型被害事件心理衛生實務
 - (7)自殺高風險個案篩選與防治
 - (8)身心照護輔導機構參訪
- 7. 人力資源及行政業務課程
 - (1)工作態度與敬業精神
 - (2)職場倫理與人際關係
 - (3)溝通應對與電話禮儀
 - (4)志工招募技巧
 - (5)志願服務管理或運用單位參訪
 - (6)宣導活動企劃與執行
 - (7)採訪邀請及新聞稿寫作
 - (8)活動行銷與媒體運用
 - (9)社群平台的經營與行銷
 - (10)公眾表達與簡報技巧
 - (11)文書排版使用製作技巧
 - (12)試算表的使用製作技巧
 - (13)簡報的使用製作技巧
 - (14)工作計畫的擬定與執行
 - (15)申請補助計畫之撰寫
 - (16)公文撰寫技巧與實務

- (17)公文及文書檔案管理
 - (18)財物及勞務採購作業
 - (19)財產及出納管理作業
 - (20)會計制度及帳務處理
- (八) 上述各課程授課時數至少 1.5 小時，各課程性質相近者得調整為合併單一課程，授課時數合計；各課程內容繁雜者，得區分為子課程，單一子課程授課時數至少 1 小時。
- (九) 上述未列舉之課程，如為配合政府政策方案及本會業務推動等因素，有必要納入必修或選修之課程，得經本會簽准後列為當次在職教育訓練課程。
- (十) 專任人員當年度接受在職教育訓練時數及學習成效評量測驗成績列為當年度年終考核參考。
- (十一) 本計畫實施時即符合本項教育訓練資格者，必修課程應於本計畫實施後 3 年內完成。

八、 主管培育教育訓練

- (一) 以累計專任人員年資 5 年以上，且有意願接受主管培育之專任人員為教育訓練對象；本會指定之教育訓練對象，不在此限。
- (二) 前款專任人員接受教育訓練時數至少 9 小時。
- (三) 主管培育教育訓練課程如下，各課程授課時數至少 1.5 小時：
 - 1. 主管之角色與職責
 - 2. 主管的時間管理與運用
 - 3. 團隊績效管理
 - 4. 團隊運作與衝突管理
 - 5. 問題分析與創意思考
 - 6. 擘劃組織發展藍圖
- (四) 未完成主管培育教育訓練之專任人員，不得擔任或代理主管職務。
- (五) 本計畫實施時已具有主管身分者，本會應於計畫實施後 1 年內完成前述人員之主管培育教育訓練。

九、 主管領導教育訓練

- (一) 以擔任主管之專任人員為教育訓練對象。
- (二) 前款主管接受教育訓練時數每年至少 5 小時，符合前款條件

之當年度為未足年者，依符合期間比例計算時數。

- (三) 本會應於年度開始後1個月內，公告當年度主管領導教育訓練暫定辦理日期、課程代號、課程名稱及應接受該場次教育訓練之主管名單。

主管得於公告之日起7日內檢附理由向本會申請變更個人接受教育訓練場次或課程。

- (四) 主管領導教育訓練課程如下，未列舉之課程，得經本會簽辦核准後列為當次教育訓練課程：

1. 保護業務課程

- (1) 社會政策的制訂及執行
- (2) 方案規畫與成效評量
- (3) 社會資源的開發與運用
- (4) 災難型社會重大矚目案件處理
- (5) 主持保護個案案例研討

2. 人力資源課程

- (1) 組織設計與發展
- (2) 人員甄選及人力資源管理
- (3) 服務精神之深化
- (4) 志工督導與管理
- (5) 志工運用協調與激勵技巧
- (6) 主管的領導思維
- (7) 口才表達與主管自我情緒管理
- (8) 工作教導與部屬培育
- (9) 溝通協調與衝突管理
- (10) 問題分析及解決技巧
- (11) 跨部門溝通與團隊共識建立
- (12) 會議管理與主持技巧

3. 綜合推廣課程

- (1) 非營利組織行銷管理
- (2) 非營利組織募款管理

4. 行政及主計業務課程

- (1) 採購開標作業實務
- (2) 財務支出與憑證審核
- (3) 會計報表的內容與意義

- (五) 上述各課程授課時數至少1.5小時，各課程性質相近者得調

整為合併單一課程，授課時數合計；各課程內容繁雜者，得區分為子課程，單一子課程授課時數至少 1 小時。

(六) 主管接受領導教育訓練完成時數得抵減當年度專任人員接受在職教育訓練時數。

(七) 主管當年度接受領導教育訓練時數及學習成效評量測驗成績列為當年度年終考核參考。

十、 本會得將上述單一場次之教育訓練委託分會或其他機關團體辦理，辦理經費由本會或協調承辦單位支應。

十一、 教育訓練以聘請講師擔任課程講座為原則，得視課程內容屬性或接受教育訓練人數，改採下列方式之一代替：

(一) 以一對一或一對二個別指導方式實施。

(二) 以本會製作該課程之教學媒體播放學習。

(三) 以課程相同或目的性質相近之線上數位媒體課程播放學習。

課程講授採聘任講師擔任課程講座，由本會支給講座鐘點費，支給標準參照講座鐘點費支給表規定辦理。

以專任人員、兼任人員或輔助人力擔任課程講座實施第 1 項第 1 款方式者，講座鐘點費標準以前項應支數額減半支給。

講座鐘點費支給應依所得稅法規定列計薪資所得，其用途別科目依本會會計制度列計「講課鐘點、稿費及出席審查費（編號 2804）」。

十二、 專任人員接受專任人員在職教育訓練、主管培育教育訓練及主管領導教育訓練課程後，本會應對於專任人員之學習成效進行評量。學習成效評量得於單一場次或單一課程以學習測驗、回饋問卷或書面報告等方式實施。

十三、 專任人員在職教育訓練及主管領導教育訓練所列課程，如有其他機關團體舉辦相同或目的性質相近之課程，接受教育訓練人員得於課程報名截止前 3 日填寫教育訓練課程承認申請書（附件七）陳報相關資料予本會審核承認，接受教育訓練人員於完成教育訓練並取得證明後，由本會或運用單位主管認證，視為完成該課程之教育訓練。

十四、 專業人員或編制於本會之專任人員，有與其專業或組別業務領域相關而非專任人員在職教育訓練所列課程，得依第十三點方式申請審

核承認，接受教育訓練人員於完成教育訓練並取得證明後，由本會或運用單位主管認證，以抵減當年度專任人員接受在職教育訓練時數，抵減時數以不超過該年度應接受在職教育訓練時數二分之一為限。

十五、專任人員依第十三點所參加之教育訓練准予以公假登記，參加教育訓練課程之費用得於完成教育訓練 1 個月內填寫教育訓練費用補助申請書（附件八），並檢具修課或結訓證明文件影本及繳費憑證正本陳報本會申請補助，每人每年最高補助 3,000 元。本會因業務需要而指派參加者，補助額度不在此限。

十六、本會對於專任人員接受教育訓練情形應設簿或以電子形式詳實登載備查，並提供專任人員查詢。

十七、實習督導人員之差旅費用由本會支應。

參加教育訓練人員之交通及住宿費用由運用單位支應。

差旅費用之報支應依本會專、兼任人員國內出差旅費支給標準規定辦理。

十八、本計畫之實施成效得以下列指標表示：

（一）直接指標：

1. 在職教育訓練完成率：期間內專任人員完成至少時數人數佔應完成在職教育訓練專任人員人數比例。
2. 訓練成績優良率：課程採學習測驗評量達 80 分以上專任人員人數佔接受學習測驗評量專任人員人數比例。
3. 訓練滿意度：課程採回饋問卷各項目填達滿意或相當程度以上專任人員人數佔填答回饋問卷專任人員人數比例。

（二）間接指標：

1. 專任人員留任率：期末專任人員在職人員即為期初專任人員在職人員比例。
2. 專任人員離職率：期間內專任人員離職人數佔專任人員在職人數比例。
3. 專任人員工作滿意度。
4. 個案或受保護人申訴率。
5. 外部人力及外部資源業務聯繫滿意度。

(三) 前款第 3 日至第 5 日之調查統計作業方式另定之。

十九、本計畫經董事長核定，並報請法務部同意後實施，修正時亦同。