

財團法人犯罪被害人保護協會

社會重大矚目案件督導及追蹤管考作業要點

法務部 109 年 6 月 29 日法保字第 10905508070 號書函同意備查

- 一、為提升對於社會重大矚目案件服務處理之效能，督導服務執行，維護服務品質，掌握服務進度及追蹤服務處遇情形，特訂定本作業要點。
- 二、本會應安排專任主管人員擔任值週人員，負責與分會聯繫、督導服務的進行、接收分會訊息報告及向執行長、董事長彙報處理情形。當年度各週值週人員班表應於年度開始前排定，並函知分會；修正時，以電子郵件通知並於內部網站公告。
- 三、分會處理社會重大矚目案件，應依初判、處理、通報及追蹤四個階段辦理：
 - (一) 初判：案件是否符合本會服務條件及是否為社會重大矚目案件之初步判斷。
 - (二) 處理：案件資訊蒐集、聯繫約訪、關懷會談及進行初期服務。
 - (三) 通報：於本會業務管理系統填寫「社會重大矚目案件處理通報表」(附件一)並進行電子通報。
 - (四) 追蹤：案件處遇服務情形及進度之追蹤填報。前項通報及追蹤階段之辦理，須完成處理階段之關懷會談後始實施。
- 四、分會主任負有向當週值週人員進行初判及處理報告之義務。分會主任有不能為報告情形時，應指定所屬分會專任人員 1 人代行報告義務。初判及處理有跨越值週週期時，仍向原值週人員報告。
- 五、第三點第一項第一款及第二款之報告，應以通訊軟體或電話等及時傳送及接收方式為之。第三點第一項第三款之通報，應以本會業務管理系統電子通報方式為之。前二項之報告或通報，因通訊或系統設備故障不能為之時，得先行以其他方式代替，並應於故障排除後補送。

六、 案件初判階段，依下列方式辦理：

- (一) 本會或所屬各分會專任人員透過傳播媒體報導知悉疑為社會重大矚目案件時，應將該報導訊息透過通訊軟體群組通知周知。
- (二) 案件發生地之管轄分會專任人員及當週值週人員知悉後，應立即於通訊軟體群組進行接收回覆。
- (三) 管轄分會應依本會「實施保護程序作業準則」判斷該案件是否為符合本會服務條件之案件，以及是否為社會重大矚目案件，必要時，得與當週值週人員聯繫協助進行判斷。
- (四) 案件完成初判為符合本會服務條件之社會重大矚目案件時，管轄分會應主動進行案件及聯繫資料之取得，並應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日前，將以下資訊報告當週值週人員：
 1. 案件發生日期、案情摘要及被害人數。
 2. 知悉案件日期及時間。
 3. 案件初步判斷結果。
 4. 案件及聯繫資訊取得初步進度。
 5. 服務人力及資源運用之初步安排。必要時，得協請本會或其他分會協助。
- (五) 案件進行初判有以下情形之一時，管轄分會仍應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日前報告當週值週人員：
 1. 案件未符合本會服務條件。
 2. 案件符合本會服務條件，但非屬社會重大矚目案件。
 3. 案件未能確定是否符合本會服務條件。
- (六) 前款第三目情形，管轄分會知悉之日準用初判為符合本會服務條件之社會重大矚目案件時之日。
- (七) 案件及聯繫資訊之取得遇有困難而無法解決時，管轄分會應主動聯繫當週值週人員研商處理。

七、 案件處理階段，依下列方式辦理：

- (一) 案件完成約訪聯繫後，管轄分會應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起 2 日內將以下資訊報告當週值週人員：
 1. 預計關懷會談日期及時間。
 2. 預計關懷會談地點。
 3. 安排的訪視人員名單。

- (二) 案件完成關懷會談後，管轄分會應於完成關懷會談次日前將以下資訊報告當週值週人員：
1. 完成關懷會談日期及時間。
 2. 完成關懷會談地點。
 3. 訪視人員名單。
 4. 警察機關及檢察機關提供之協助。
 5. 關懷會談當日提供的服務及時程。
 6. 案家需求摘要。
 7. 分會初步規劃之後續處遇措施。
 8. 分會與地方政府機關或民間團體之網絡聯繫協處。
- (三) 對於案家之關懷會談應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起 3 日內完成。同案有 3 名以上被害人時，每增加 2 名被害人，增加 1 日。惟其中至少 2 名被害人或家屬之關懷會談仍應於 3 日內完成。
- (四) 前款期限於被害人或家屬同意進行關懷會談之日期不在所定日數範圍內，且管轄分會於所定日數範圍內進行關懷會談確有困難時，不在此限。
- (五) 案件被害人或家屬拒絕關懷會談時，管轄分會應主動聯繫當週值週人員研商處理，並積極尋求其他管道協助，如最終仍無法完成關懷會談，管轄分會應於知悉犯罪被害案件報導訊息次日起 3 日內將以下資訊報告當週值週人員：
1. 聯繫約訪結果。
 2. 聯繫約訪方式及時程。
 3. 對於本案之後續規劃。

八、 案件有以下情形之一時，管轄分會應依特別時限報告當週值週人員：

- (一) 隨機殺人、強盜搶奪、擄人勒贖、強制性交致被害人死亡案件。
- (二) 被害人為兒童、少年之故意犯罪行為被害死亡案件。
- (三) 加害人或被害人為公眾人物之犯罪被害死亡案件。
- (四) 加害人故意或過失犯罪行為致被害人死亡、受重傷害達 3 人以上案件。
- (五) 其他經本會指定應依特別時限報告之案件。

應依特別時限報告之案件，其時限及應報告內容如下：

- (一) 知悉犯罪被害案件時起 6 小時內：第六點第四款或第五款。
- (二) 知悉犯罪被害案件時起 24 小時內：第七點第一款。

(三) 約訪完成後 12 小時內：第七點第二款。

(四) 時限之時數計算不包含每日 20 時後至次日 8 時前。

管轄分會如有無法於上述特別時限報告之情形，應主動告知當週值週人員研商處理。

九、管轄分會於完成關懷會談後，如有發布新聞稿，應將新聞稿及照片檔案傳送本會綜合推廣組。

管轄分會對於案件之處理及服務經新聞媒體報導時，管轄分會應將該報導訊息提供當週值週人員。

十、當週值週人員接收分會報告之資訊，應於確認及統整內容後，以通訊軟體及時彙報執行長及董事長。

法務部保護司為瞭解案件情形而須獲得案件相關資訊時，由本會業務企劃組負責提供。

前項提供應於值週人員完成第一項彙報作業後為之。

十一、案件通報階段，依下列方式辦理：

(一) 完成關懷會談之案件，應於關懷會談日次日起 2 日內完成該案之電子通報。

(二) 案件主責專任人員應於本會業務管理系統「社會重大矚目案件處理通報表」功能進行填報上傳。

(三) 分會上傳之「社會重大矚目案件處理通報表」，由本會進行內部陳核並轉陳法務部保護司。

十二、案件追蹤階段，依下列方式辦理：

(一) 完成約訪之案件，本會進行為期 3 個月之追蹤列管，有下列情形之一時，得延長至多 3 個月：

1. 案家於首次關懷會談所提之需求尚未獲得分會處理，或分會尚未能銜接其他外部資源協助。

2. 案家向本會或上級機關陳情分會有怠惰、疏忽或延誤協助之情形且經查證屬實。

3. 案件受新聞傳播媒體持續關注報導。

4. 案件進展或服務情形受民意代表、民間組織或團體持續追蹤。

5. 經本會或上級機關認有持續追蹤列管必要。

(二) 分會應自完成關懷會談日之次月起，逐月填報「社會重大矚

目案件追蹤管制月報表」(附件二)，並按月於 20 日前傳送本會業務企劃組。

(三) 本會應按月彙整各分會「社會重大矚目案件追蹤管制月報表」並陳報法務部備查。

十三、管轄分會專任人員對於社會重大矚目案件之初判、處理、通報及追蹤有怠惰、疏忽、延誤或不作為情形且查證屬實者，依情節輕重予以懲處。

十四、本作業要點之實施成效得以下列指標表示：

(一) 初判限期報告率：一般及特別時限案件分別於規定時限內完成案件初判報告件數比例。

(二) 約訪聯繫限期報告率：一般及特別時限案件分別於規定時限內完成約訪聯繫報告件數比例。

(三) 完成關懷會談限期報告率：一般及特別時限案件分別於規定時限內完成關懷會談報告件數比例。

(四) 限期完成通報率：完成關懷會談案件於規定時限內完成電子通報件數比例。

(五) 如期解除列管率：追蹤列管案件於規定期限內經本會解除列管，以及經延長追蹤列管而無第十二點第一款第一目及第二目情形件數比例。

(六) 處遇計畫執行率：案家於首次關懷會談所提之需求項目獲得分會處理，或銜接其他外部資源協助比例。

分會專任人員處理社會重大矚目案件成效或年度實施成效指標優良者，得提報予以敘獎。

十五、本作業要點經董事長核定，並報請法務部同意後實施，修正時亦同。