臺中市政府客家事務委員會職場霸凌防治、申訴及調查處理要點總說明

本會為營造健康友善之優質職場，提供免於職場霸凌之工作與服務環境，建立職場霸凌事件申訴管道，並採取適當之預防、糾正、懲處及補救等措施，特依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法（以下簡稱安衛辦法）第三十九條規定訂定本要點。本要點共計十八點，訂定重點如下：

一、 本要點訂定之目的。（第一點）

二、 本要點之名詞定義。（第二點）

三、 明定委員會組成方式。（第三點）

四、 職場霸凌明定申訴管道。（第四點）

五、 職場霸凌受理申訴期間。（第五點）

六、 職場霸凌受理申訴程序。（第六點）

七、 調查小組組成及運作方式。（第七點）

八、 明定機關知悉發生職場霸凌之情形時，應採取之糾正及補救措施。（第八點）

九、 處理職場霸凌事件人員之處理原則及保密責任。（第九點）

十、 職場霸凌事件調查結果之內容。（第十點）

十一、 調查完成期限及調查結果處理方式。（第十一點）

十二、 職場霸凌行為屬實之懲處規定及救濟方式。（第十二點）

十三、 職場霸凌事件之後續追蹤。（第十三點）

十四、 明定不得因所屬員工提出申訴而為不利之處分。（第十四點）

十五、 職場霸凌防治之教育訓練事項。（第十五點）

十六、 本要點經費來源。（第十六點）

十七、 本要點未規定事宜依相關法規辦理。（第十七點）

十八、 本要點核定及修正程序。（第十八點）

臺中市政府客家事務委員會職場霸凌防治、申訴及調查處理要點

名稱	說明
臺中市政府客家事務委員會職場霸凌防治、申訴及調查處理要點	行政規則名稱。
規定	說明
一、臺中市政府客家事務委員會(以下簡稱本機關）為建構本機關健康友善之職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，特依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法（以下簡稱安衛辦法）第三十九條規定訂定本要點。	本要點訂定之目的、依據。
二、本要點所稱職場霸凌，指本機關人員於職務上假借權勢或機會，逾越職務上必要合理範圍，持續以威脅、冒犯、歧視、侮辱、孤立言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致本局公務人員身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。 職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素： （一）對被害人造成身心侵害之程度。 （二）對被害人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。 （三）對被害人之侵害行為應受責難程度，包括故意、悔改有據及其他相關因素。	本要點職場霸凌之定義。
三、本機關應組成安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會）處理職場霸凌申訴案件，置委員五人，由副首長或幕僚長擔任召集人，其中本機關人員以外之相關學者專家人數，不得少於三分之一；任一性別比例不得少於三分之一。委員任期二年，連聘得連任；如委員於任期中因故不克繼續擔任委員，新聘委員之任期至原委員之任期屆滿為止。	依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法第五條規定，明定防護委員會組成、運作方式及相關性別比例規定。

本機關參加公務人員協會之會員人數達三十人以上或超過本機關預算員額五分之一，且不低於三人時，防護委員會應有一人為協會代表；其代表之指派應經該協會推薦具協會會員身分者三人，由主任委員圈選之。	
四、本機關防護委員會應設置職場霸凌申訴專線電話、傳真、專用信箱、電子信箱或其他指定之申訴管道，並公開揭示，指派專人於辦公日每日查收。	本機關已在機關網站公開揭示職場霸凌申訴專線及電子信箱等。
五、本機關公務人員遭受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本機關防護委員會提出職場霸凌之申訴。如行為人為本機關首長，應向臺中市政府提出申訴（如附件一、二）。 前項提起申訴之期限，應於事件發生後三年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起三年內為之，逾期不予受理。 第一項被申訴人屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起五年內為之，逾期不予受理。 本機關接獲職場霸凌之申訴時，應即通知臺中市政府。	明定申訴期限及程序。
六、本機關應於接獲申訴之日起十日內，召開防護委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人，並副知臺中市政府。 職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本機關接獲申訴應不予受理： （一）非屬公務人員保障法（以下簡稱保障法）及安衛辦法所稱職場霸凌事項。 （二）無具體之內容。 （三）申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。 （四）同一事件已不受理或已作成終局實體處理。 （五）申訴事件已撤回申訴（如附	明定受理決定程序。

件三)。 （六）已逾申訴期限。 前項第五款之撤回申訴，本機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 申訴事件如屬職場霸凌以外之其他不法侵害事件，應以書面通知申訴人將改依安衛辦法第二十八條至第三十條規定有關不法侵害事故處理，並簽陳主任委員指定專責人員啟動相關行政調查作業。	
七、本機關防護委員會受理申訴之日起，應於一個月內組成調查小組進行調查。 前項調查小組成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一；外部學者專家不得少於二分之一。 參與職場霸凌申訴案件之調查、處理及決議人員之迴避，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理，申訴人亦得申請迴避，如有應自行迴避而不迴避者，本機關應命其迴避。於本機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，亦應要求其迴避或採取適當措施，確保申訴調查過程客觀公正。	依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法第三十四條規定，明定處理申訴事件調查小組組成、運作方式及相關性別比例規定。
八、本機關於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時起，應採取下列立即有效之糾正及補救措施： （一）因接獲申訴而知悉時： 1、採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。 2、視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。 3、對行為人為適當之處理。 （二）非因前款情形而知悉時： 1、就相關事實進行必要之釐清。 2、依被霸凌者意願，協助其提起申訴。	明定機關知悉發生職場霸凌之情形時，應採取之糾正及補救措施。

3、依被霸凌者意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。 4、適度調整工作內容或辦公場所。 職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，本機關得依相關法令規定調整之。	
九、調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，給予申訴人、被申訴人陳述意見機會，並依下列規定辦理： （一）訪談申訴人、被申訴人、其他相關人員時，調查小組應全程錄音或錄影；受訪談者不得自行錄音或錄影。 （二）申訴人、被申訴人及相關人員應配合調查小組之調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。 （三）就涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員。 調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就申訴人、被申訴人、協助調查之人之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密，違者按情節輕重予以懲處。	明定處理調查小組處理原則及保密原則。
十、調查小組應於召開第一次會議之日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知申訴人及被申訴人。 前項調查報告應送防護委員會，其內容應包括下列事項： （一）申訴人之申訴要旨。 （二）調查歷程，包括日期及對象。 （三）申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點。 （四）事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。 （五）處理建議。	明定調查完成期限。

十一、防護委員會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。 調查報告及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內併同職場霸凌處理程序檢核表，函送臺中市政府備查。 職場霸凌行為人為主任委員時，其調查報告、相關事證及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內送保訓會。	明定申訴成立與否之決定期限。
十二、本機關應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並副知臺中市政府。 申訴案件經調查屬實決定成立者，本機關應視情節輕重，對被申訴人為適當之懲處、調整職務或其他適當處理，並予以追蹤、考核及監督，避免再度職場霸凌或報復情事發生；決定不成立者，仍應審酌處理建議，為必要之處理。 申訴案件經調查證實申訴人有濫訴或誣告之事實者，亦得審酌處理建議，依公務員服務法、公務人員考績法相關規定追究責任或其他適當處理。 當事人對審議決定不服時，得按其身分依適用法令提起救濟。	訂定對行為人為適當之懲處或其他適當之處理及救濟方式。
十三、本機關應將職場霸凌申訴案件處理及檢討改善情形，運用適當場合或會議進行公開宣導，並應持續協助與關懷個案後續情形，得視當事人需要，透過員工協助方案（含諮商輔導）等機制，協助轉介相關專業機構。	明定持續協助與關懷個案後續情形。
十四、本機關對於在職場霸凌事件申訴、調查或處理程序中，為申訴、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。	明定禁止報復行為。

前項不當之差別待遇指解僱、降調或其他損害其依法所應享有之權益等作為。	
十五、為積極防治職場霸凌案件之發生，本機關應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與下列相關教育訓練： （一）一般人員，建議教育訓練內容如下： 1、本機關職場霸凌防治政策及申訴處理機制。 2、職場霸凌基本認知、因應及相關法令。 3、其他與職場霸凌防治有關之教育，如增進人際關係、溝通技巧等。 （二）主管人員，除參與一般人員教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下： 1、增進同理心、情緒管理、壓力調適、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力。 2、瞭解近年常見職場霸凌之案例。 （三）機關處理職場霸凌事件或有管理責任之人員，除參與前二目教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下： 1、熟悉職場霸凌防治相關法令規定。 2、瞭解機關防治責任。 3、職場霸凌事件有效之糾正及補救措施。 4、其他與職場霸凌防治有關之教育，如：覺察及辨識權力差異關係、被害人協助及權益保障。	明定相關教育訓練。
十六、防護委員會所需經費由本機關相關預算項下支應。	明定本要點經費來源。
十七、本要點未規定者，應依保障法、安衛辦法、各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則及其他相關規定辦理。	考量本要點係保障法、安衛辦法、各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則等相關法規辦理，倘有未明定事項應回歸上開法規辦理，爰訂定本點規定。

十八、本要點奉主任委員核定後實施，修正時亦同。	明定本要點核定及修正程序。

臺中市政府客家事務委員會職場霸凌防治、申訴及調查處理要點

中華民國114年10月15日中市客人字第1140005895號函訂定

一、臺中市政府客家事務委員會(以下簡稱本機關）為建構本機關健康友善之職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，特依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法（以下簡稱安衛辦法）第三十九條規定訂定本要點。

二、本要點所稱職場霸凌，指本機關人員於職務上假借權勢或機會，逾越職務上必要合理範圍，持續以威脅、冒犯、歧視、侮辱、孤立言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致本機關公務人員身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素：

（一）對被害人造成身心侵害之程度。

（二）對被害人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。

（三）對被害人之侵害行為應受責難程度，包括故意、悔改有據及其他相關因素。

三、本機關應組成安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會）處理職場霸凌申訴案件，置委員五人，由副首長或幕僚長擔任召集人，其中本機關人員以外之相關學者專家人數，不得少於三分之一；任一性別比例不得少於三分之一。委員任期二年，連聘得連任；如委員於任期中因故不克繼續擔任委員，新聘委員之任期至原委員之任期屆滿為止。

本機關參加公務人員協會之會員人數達三十人以上或超過本機關預算員額五分之一，且不低於三人時，防護委員會應有一人為協會代表；其代表之指派應經該協會推薦具協會會員身分者三人，由主任委員圈選之。

四、本機關防護委員會應設置職場霸凌申訴專線電話、傳真、專用信箱、電子信箱或其他指定之申訴管道，並公開揭示，指派專人於辦公日每日查收。

五、本機關公務人員遭受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本機關防護委員會提出職場霸凌之申訴。如行為人為本機關首長，應向臺中市政府提出申訴（如附件一、二）。

前項提起申訴之期限，應於事件發生後三年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起三年內為之，逾期不予受理。

第一項被申訴人屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起五年內為之，逾期不予受理。

本機關接獲職場霸凌之申訴時，應即通知臺中市政府。

六、本機關應於接獲申訴之日起十日內，召開防護委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人，並副知臺中市政府。

職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本機關接獲申訴應不予受理：

（一）非屬公務人員保障法（以下簡稱保障法）及安衛辦法所稱職場霸凌事項。

（二）無具體之內容。

（三）申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。

（四）同一事件已不受理或已作成終局實體處理。

（五）申訴事件已撤回申訴（如附件三）。

（六）已逾申訴期限。

前項第五款之撤回申訴，本機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

申訴事件如屬職場霸凌以外之其他不法侵害事件，應以書面通知申訴人將改依安衛辦法第二十八條至第三十條規定有關不法侵害事故處理，並簽陳主任委員指定專責人員啟動相關行政調查作業。

七、本機關防護委員會受理申訴之日起，應於一個月內組成調查小組進行調查。

前項調查小組成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一；外部學者專家不得少於二分之一。

參與職場霸凌申訴案件之調查、處理及決議人員之迴避，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理，申訴人亦得申請迴避，如有應自行迴避而不迴避者，本機關應命其迴避。於本機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，亦應要求其迴避或採取適當措施，確保申訴調查過程客觀公正。

八、本機關於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時起，應採取下列立即有效之糾正及補救措施：

（一）因接獲申訴而知悉時：

1、採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。

2、視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

3、對行為人為適當之處理。

（二）非因前款情形而知悉時：

1、就相關事實進行必要之釐清。

2、依被霸凌者意願，協助其提起申訴。

3、依被霸凌者意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

4、適度調整工作內容或辦公場所。

職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，本機關得依相關法令規定調整之。

九、調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，給予申訴人、被申訴人陳述意見機會，並依下列規定辦理：

（一）訪談申訴人、被申訴人、其他相關人員時，調查小組應全程錄音或錄影；受訪談者不得自行錄音或錄影。

（二）申訴人、被申訴人及相關人員應配合調查小組之調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。

（三）就涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員。

調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就申訴人、被申訴人、協助調查之人之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密，違者按情節輕重予以懲處。

十、調查小組應於召開第一次會議之日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知申訴人及被申訴人。

前項調查報告應送防護委員會，其內容應包括下列事項：

（一）申訴人之申訴要旨。

（二）調查歷程，包括日期及對象。

（三）申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點。

（四）事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。

（五）處理建議。

十一、防護委員會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。

調查報告及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內併同職場霸凌處理程序檢核表，函送臺中市政府備查。

職場霸凌行為人為主任委員時，其調查報告、相關事證及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內送保訓會。

十二、本機關應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並副知臺中市政府。

申訴案件經調查屬實決定成立者，本機關應視情節輕重，對被申訴人為適當之懲處、調整職務或其他適當處理，並予以追蹤、考核及監督，避免再度職場霸凌或報復情事發生；決定不成立者，仍應審酌處理建議，為必要之處理。

申訴案件經調查證實申訴人有濫訴或誣告之事實者，亦得審酌處理建議，依公務員服務法、公務人員考績法相關規定追究責任或其他適當處理。

當事人對審議決定不服時，得按其身分依適用法令提起救濟。

十三、本機關應將職場霸凌申訴案件處理及檢討改善情形，運用適當場

合或會議進行公開宣導，並應持續協助與關懷個案後續情形，得視當事人需要，透過員工協助方案（含諮商輔導）等機制，協助轉介相關專業機構。

十四、本機關對於在職場霸凌事件申訴、調查或處理程序中，為申訴、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。前項不當之差別待遇指解僱、降調或其他損害其依法所應享有之權益等作為。

十五、為積極防治職場霸凌案件之發生，本機關應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與下列相關教育訓練：

（一）一般人員，建議教育訓練內容如下：

1、本機關職場霸凌防治政策及申訴處理機制。

2、職場霸凌基本認知、因應及相關法令。

3、其他與職場霸凌防治有關之教育，如增進人際關係、溝通技巧等。

（二）主管人員，除參與一般人員教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下：

1、增進同理心、情緒管理、壓力調適、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力。

2、瞭解近年常見職場霸凌之案例。

（三）機關處理職場霸凌事件或有管理責任之人員，除參與前二目教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下：

1、熟悉職場霸凌防治相關法令規定。

2、瞭解機關防治責任。

3、職場霸凌事件有效之糾正及補救措施。

4、其他與職場霸凌防治有關之教育，如：覺察及辨識權力差異關係、被害人協助及權益保障。

十六、防護委員會所需經費由本機關相關預算項下支應。

十七、本要點未規定者，應依保障法、安衛辦法、各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則及其他相關規定辦理。

十八、本要點奉主任委員核定後實施，修正時亦同。