臺中市政府民政局員工職場霸凌防治申訴及調查處理要點總說明

為因應一百十四年七月一日修正公務人員執行職務安全及衛生防護辦法（下稱安衛辦法）增訂有關職場霸凌申訴及處理專章，並建構本局職場健康友善環境及完善員工職場霸凌防治及申訴處理管道、程序，爰依據安衛辦法訂定臺中市政府民政局員工職場霸凌防治、申訴及調查處理要點（以下簡稱本要點）。本要點共計十七點，訂定重點如下：

一、訂定依據。（第一點）

二、職場霸凌定義及具體個案認定審酌因素。（第二點）

三、防護委員會人數、召集人、學者專家比例、性別比例、任期及公務人員協會代表。（第三點）

四、職場霸凌申訴管道。（第四點）

五、職場霸凌事件申訴方式及提起期限。（第五點）

六、受理、不受理處理程序及不受理情形。（第六點）

七、調查小組之組成及參與調查、處理、決議人員之迴避規範。（第七點）

八、知悉職場霸凌或接獲申訴事件時應採取立即有效之糾正及補救措施。（第八點）

九、調查小組調查方式與原則；調查人員、參與處理職場霸凌事件人員，就當事人及相關人足以辨識身分之資料應予保密。（第九點）

十、調查報告內容及完成期限。（第十點）

十一、調查結果做成決定之期限、通知當事人及公務人員保障暨培訓委員會。（第十一點）

十二、職場霸凌調查結果相關責任措施及救濟方式。（第十二點）

十三、職場霸凌事件發生後，後續處理作為義務。（第十三點）

十四、對申訴、作證、提供協助或其他參與行為之人不得為不當差別待遇。（第十四點）

十五、落實相關教育訓練。（第十五點）

十六、經費來源。（第十六點）

十七、本要點未盡事宜之相關規定。（第十七點）

臺中市政府民政局員工職場霸凌防治申訴及調查處理要點

名　稱	說　明
臺中市政府民政局員工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、臺中市政府民政局（以下簡稱本局）為建構友善職場環境及完善職場霸凌防治與申訴處理程序，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。	訂定依據。
二、本要點所稱職場霸凌，指本局員工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，致本局員工身心健康遭受危害。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）對被霸凌者造成身心侵害之程度。 （二）對被霸凌者侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。 （三）對被霸凌者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。	依公務人員保障法第十九條明定職場霸凌定義及依安衛辦法第三十一條明定具體個案認定審酌因素。
三、本局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，置委員九人，其中一人為召集人，由局長指定副局長或主任秘書兼任，其餘內聘委員五人(內含臺中市公務人員協會會員代表一人)，外聘學者專家三人，均由局長聘(派)兼之。 前項委員任一性別委員人數不得少於委員總數三分之一。 本會委員任期二年，期滿得續聘(派)之；任期內因故出缺時，得予補聘	依安衛辦法第五條明定防護委員會委員人數、召集人、學者專家比例、性別比例、任期及協會代表。

(派)之，其任期至原任期屆滿之日止。 本局參加公務人員協會之會員人數達三十人以上或超過本局預算員額五分之一，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，由局長圈選之。	
四、本局防護委員會設置職場霸凌申訴管道如下： (一)申訴專線電話： 04-22289111分機29066 (二)申訴傳真： 04-22513845 (三)申訴信箱： bk452324@taichung.gov.tw	依公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會）一百十四年九月三日函送「各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則」，明定職場霸凌申訴管道。
五、本局員工遭受職場霸凌，得以書面、言詞或電子郵件向本局提出申訴。但被申訴人為本局局長時，應向臺中市政府提出申訴。 (一)以書面提出申訴者，申訴人或其委任代理人應填具申訴書（如附件一），另代理人應提出委任書（如附件二）。 (二)以言詞或電子郵件申訴者，受理時應作成書面紀錄，向申訴人或其代理人朗讀或使其閱覽，確認內容無誤，由其簽名或蓋章。 前項提起申訴之期限，依下列規定辦理： (一)被申訴人屬非具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。 (二)被申訴人屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾五年者，不予受理。 本局接獲職場霸凌之申訴時，應即通知臺中市政府。	一、依安衛辦法第三十二條明定職場霸凌事件申訴方式。 二、依保障法第十九條明定職場霸凌事件提起期限。
六、本局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。	一、依安衛辦法第三十三條明定受理、不受理處理程序及不受理情形。 二、參酌保訓會一百十四年九月三日公保字第一一四一〇六〇二〇三號函送「職場霸凌防治、申訴及調查處理要點（範本）」訂定第四項：對

職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本局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，本局認有必要者，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，並簽陳局長指定專責人員啟動相關行政調查作業。	職場霸凌以外之其他不法侵害事件調查處理。
七、本局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，本局應命其迴避。於本局人事、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。	依安衛辦法第三十四條，明定調查小組之組成及參與調查、處理、決議人員之迴避規範。
八、本局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。	依安衛辦法第三十五條明定知悉職場霸凌或接獲申訴事件時應採取立即有效之糾正及補救措施。

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，本局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。	依安衛辦法第三十六條，明定調查小組調查方式與原則；調查人員、參與處理職場霸凌事件人員，就當事人及相關人足以辨識身分之資料，應予保密之規定。
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。	依安衛辦法第三十七條明定調查報告內容及完成期限。

（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。 申訴人或被申訴人無正當理由拒絕配合調查，經調查小組通知限期配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。	
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。 職場霸凌行為人為局長時，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。	依安衛辦法第三十八條明定調查結果作成決定之期限、通知當事人及保訓會之規定。
十二、本局應依決定結果，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，本局應視情節輕重，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。	一、參酌保訓會一百十四年九月三日公保字第一一四一〇六〇二〇三號函送「職場霸凌防治、申訴及調查處理要點（範本）」，明定對被申訴人為適當之懲處、調整職務或其他適當處理，以及申訴事件經證實屬濫訴或誣告之事實者之處理方式等規定。 二、明定當事人對審議決定不服時，得依其身分提起救濟。如公務人員依保障法、工友（含技工、駕駛）依工友管理要點、行政助理依勞動基準法等相關規定提起救濟。
十三、本局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	參酌保訓一百十四年九月三日公保字第一一四一〇六〇二〇三號函送「職場霸

關懷個案後續情形，且得視當事人需要，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。	凌防治、申訴及調查處理要點（範本）」 訂定職場霸凌事件發生後，後續處理作為義務。
十四、本局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。	依保障法第四十七條明定對申訴、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。
十五、為積極防治職場霸凌案件之發生，本局應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與職場霸凌相關教育訓練。	參酌保訓會一百十四年九月三日公保字第一一四一〇六〇二〇三號函送「職場霸凌防治、申訴及調查處理要點（範本）」，為積極防治職場霸凌案件之發生，明定應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與職場霸凌相關教育訓練： 一、一般人員教育訓練內容如下： （一）本府職場霸凌防治政策及申訴處理機制。 （二）職場霸凌基本認知、因應及相關法令。 （三）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，增加教育訓練內容如下： （一）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。 （二）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，除參與前揭教育訓練內容以外，增加教育訓練內容如下： （一）熟悉職場霸凌防治相關法令規定。 （二）瞭解機關防治責任。 （三）職場霸凌事件有效之糾正及補救措施。

	（四）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、被霸凌者協助及權益保障。
十六、防護委員會所需經費由本局相關預算項下支應。	經費來源。
十七、本要點未規定者，應依公務人員保障法、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。	本要點未盡事宜之相關規定。

附件一 申訴書

職場霸凌申訴書

(有代理人者，請另填代理人資料表)

申訴人資料	姓名		聯絡電話及電子郵件	(公) (宅) (手機) (E-Mail)
	國民身分證統一編號		出生年月日	年 月 日 (歲)
	服務機關（單位）		職稱	
	身分別	□公務人員 □聘用人員 □約僱人員 □約用人員 □業務助理 □工友（含技工、駕駛） □行政助理 □其他：__		
	住(居)所地址			
	公文送達(寄送)地址	□同住居所地址 □另列如下(請勿填寫郵政信箱)		
申訴事實內容	被申訴人姓名		被申訴人服務機關（單位）	
	被申訴人職稱		被申訴人身分別	□一般同仁 □機關首長
	事件發生時間（起訖時點）			
	事件發生機關			
	事件發生過程(請載明發生事件時之行為、內容、相關事證或人證)			
相關證明文件				

（上述紀錄業經申訴人確認其內容無誤）

申訴人： (簽章)

代理人(如無則免填)： (簽章)

中華民國 年 月 日

代理人資料表(無者免填)

代理人資料	姓名		出生年月日	年 月 日 (歲)
	國民身分證統一編號		聯絡電話及電子郵件	(公) (宅) (手機) (E-Mail)
	住(居)所地址			
	職業			
	關係			
	***委任代理人應檢附委任書**			

----------處理情形摘要（以下申訴人免填）----------

初次接獲單位	**單位名稱**		**紀錄人姓名**	
	聯絡電話		**職稱**	
	被申訴人姓名		**被申訴人國民身分證統一編號**	
	接獲申訴時間	**年 月 日 上（下）午 時 分**		
紀錄人：　　(簽章)				

安全及衛生防護委員會	**召開會議時間**	**年 月 日 上（下）午 時 分**
	申訴是否受理	
召集人：　　（簽章）		

附註：機關應於接獲申訴之日起10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；不受理者，應於書面通知內敘明理由。

附件二 委任書

職場霸凌事件申訴委任書

稱謂	姓名	出生 年月日	國民身分證 統一編號	住(居)所地址	聯絡電話
委 任 人					
委任 代理 人					

茲委任＿＿＿＿＿為代理人，受委任人就本人與＿＿＿＿間職場霸凌案件，有為一切申訴行為之代理權限□並有 □但無 撤回申訴之特別權限，爰依法提出本件委任書。

此致

（機關名稱）

申訴人: （簽章）

代理人(如無則免填): （簽章）

附件三 申訴撤回書

職場霸凌申訴撤回書			
申訴人姓名		出生年月日	年　月　日 （　歲）
國民身分證 統一編號		聯絡電話及 電子郵件	(公) (宅) (手機) (E-Mail)
住(居)所地址			
公文送達 (寄送)地址	□同住居所地址 □另列如下(請勿填寫郵政信箱)		
撤回原因 （請簡述）			
附件	檢附原申訴書影本		
說明	1、本撤回書送達申訴受理機關後，申訴調查程序即予終止，但機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 2、申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。 3、本撤回書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。		

本人（申訴人）已瞭解上開說明內容，撤回於　　年　　月　　日申訴＿＿＿＿＿＿（被申訴人姓名）之職場霸凌申訴事件，特此聲明。

此致

＿＿＿＿＿＿（申訴處理機關）

本人（申訴人）簽名：＿＿＿＿＿＿

代理人簽名（無則免填）：＿＿＿＿＿

中華民國　　年　　月　　日