

員工職場霸凌防治與處理作業要點

113年3月19日 核定公布

113年11月22日修正九之(六)、

1140214修正作業流程(附件5-b)

一、 新竹市東區東門國民小學（以下簡稱本校）為建構健康友善之職場環境及避免員工於執行職務時，遭受身體或精神不法侵害，使其安心投入工作，特訂定本要點。

二、 本要點用詞定義如下：

（一）員工：適用對象為本校公教人員、約聘僱人員、技工、工友及臨時人員。

（二）職場霸凌：指發生在工作場所或執行勤務、業務中，藉由權力濫用與不公平處罰等，所造成持續性之冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱行為或言語霸凌，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沉重的身心壓力。

三、 為防治前點所列職場霸凌行為，俾提供員工免受職場霸凌之工作及服務環境，設置專線電話及電子信箱如下：

（一）公教人員、約聘僱人員洽人事室：(03)5222109-8801，電子信箱：personnel@tmps.hc.edu.tw。

（二）技工、工友、臨時人員洽總務處：(03)5222109-8601，電子信箱：fao01@tmps.hc.edu.tw。

本校員工職場霸凌處理標準作業流程(如附件5)。

四、 本校為加強所屬員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導，得利用各種集會及訓練課程，傳遞相關訊息。

五、 本校設職場霸凌防治及申訴處理小組（以下簡稱本小組），處理職場霸凌申訴案件。

本小組置委員3人至5人，其中1人為召集人，必要時得聘請專家學者擔任。。

本小組任一性別委員人數不得少於委員總數三分之一。

本小組委員為無給職。

六、 被霸凌者於職場霸凌事件發生時，得向本校提出申訴。本校校長涉及霸凌者，應向其上級機關(新竹市政府)提出申訴。

七、 前點申訴得以言詞或書面提出。以書面提出者，應撰具申訴書

(如附件1)。以言詞為申訴者，受理人員應作成申訴紀錄，並向申訴人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴書應載明下列事項，並由申訴人簽名或蓋章：

- (一)申訴人姓名、性別、出生年月日、聯絡電話、國民身分證統一編號或護照號碼、服務單位與職稱、住居所、申訴日期。
- (二)委任代理人提出申訴者，應檢附前款申訴書及委任代理人委任書（如附件2）。
- (三)申訴事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、過程、內容、相關事證或人證。

申訴書或紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於十四日內補正。

申訴職場霸凌事件者，應於事件發生後一年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件發生時間起算之。

八、 職場霸凌案件申訴人於本小組作成決定前，得以書面撤回其申訴；其經撤回者，不得就同一案由再為申訴。

九、 本小組處理程序如下：

- (一) 接獲職場霸凌申訴案件，轉交召集人於7日內召開小組會議指派3人以上委員組成調查小組調查。調查時，得通知當事人、關係人到場說明，必要時並得聘請社會公正人士或專家學者協助評議。
- (二) 案情單純者，得由相關單位(人事室或總務處)將調查結果陳請校長核定後回復申訴人，並提本小組確認；案情複雜之案件，由相關單位調查後，提本小組審議，再將審議結果回復。
- (三) 本小組調查過程應保護當事人之隱私權及其他人格法益，調查結束後，並應作成調查報告書，提本小組評議。
- (四) 本小組對申訴案件之評議，應作出成立或不成立之決定。決定成立者，應作成懲處及其他適當處理之建議；決定不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。另申訴案件經證實，申訴人有誣告之事實者，亦應作成懲處及其他適當處

理之建議。

(五) 申訴決定應載明理由，以書面通知當事人並移請相關機關依規定辦理。

(六) 申訴案件應自受理之次日起一個月內調查完成並作成評議，必要時得延長一個月，並通知當事人。

(八) 當事人不服調查結果者，得依相關法律提起救濟。

十、 職場霸凌申訴案件有下列各款情形之一者，應為不受理，並以書面敘明理由通知當事人：

(一) 申訴不符規定而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正。

(二) 提起申訴逾申訴期限。

(三) 申訴人非職場霸凌案件之受害人或其委任代理人。

(四) 同一事由經申訴評議決定確定或已撤回後，再提起申訴。

(五) 對不屬職場霸凌範圍之案件，提起申訴。

(六) 無具體之事實內容或未具真實姓名、服務機關及住居所。

十一、 參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議之人員，對於處理申訴案件所獲悉之內容，應負保密義務。

十二、 參與職場霸凌申訴案件之調查、評議之人員，有下列各款情形之一者，應自行迴避：

(一) 本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為案件之當事人。

(二) 本人或其配偶、前配偶，就該案件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係。

(三) 現為或曾為該案件當事人之代理人、輔佐人。

(四) 於該案件，曾為證人、鑑定人。

職場霸凌申訴案件之調查、評議人員有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避：

(一) 有前項各款情形而不自行迴避。

(二) 有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞。

前項申請，應舉其原因及事實，向本小組申請迴避；被申請迴避之處李、調查人員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之調查人員在本小組就該申請案件為準駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置調查人員有第一項各款情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由本小組命其迴避。

十三、 本校調查職場霸凌之申訴案件，應依下列原則為之：

(一)調查應以不公開方式為之，並保護當事人之隱私及其他人格法益。

(二)應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯機會。

(三)當事人之陳述明確，已無詢問之必要者，應避免重複詢問。

(四)案件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。

(五)調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。

(六)處理案件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。

(七)對於在案件申訴、調查、偵查或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、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。

十四、 職場霸凌案件已進入司法程序，或移送監察院調查、懲戒法院審理者，本小組得決議暫緩調查及評議。

十五、 職場霸凌案件經調查屬實者，本校應檢討相關人員責任及研提改善作為。

當事人有輔導、醫療等需要者，本校得透過員工協助方案或教育處教師諮商輔導支持服務等機制，協助轉介相關專業機構，並持續關懷個案後續情形。

十六、 對於職場霸凌申訴案件應採取事後追蹤考核、監督，確保申訴決定之懲處或處理措施確實有效執行，並避免有報復之情事發生。

十七、 本小組所需經費由本校相關預算項下支應。

十八、 本作業規定未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。

十八、 本要點由校長核定公布後實施，修正時亦同。

附件1

5

附件2

委任書

茲委任受任人為代理人，就委任人因職場霸凌提起申訴案件，有為一切申訴行為之權限，並有撤回申訴之特別權限。爰依法提出本件委任書。

此致

新竹市東區東門國民小學

委任人：

簽章

受任人：

簽章

中華民國

年

月

日

附件3

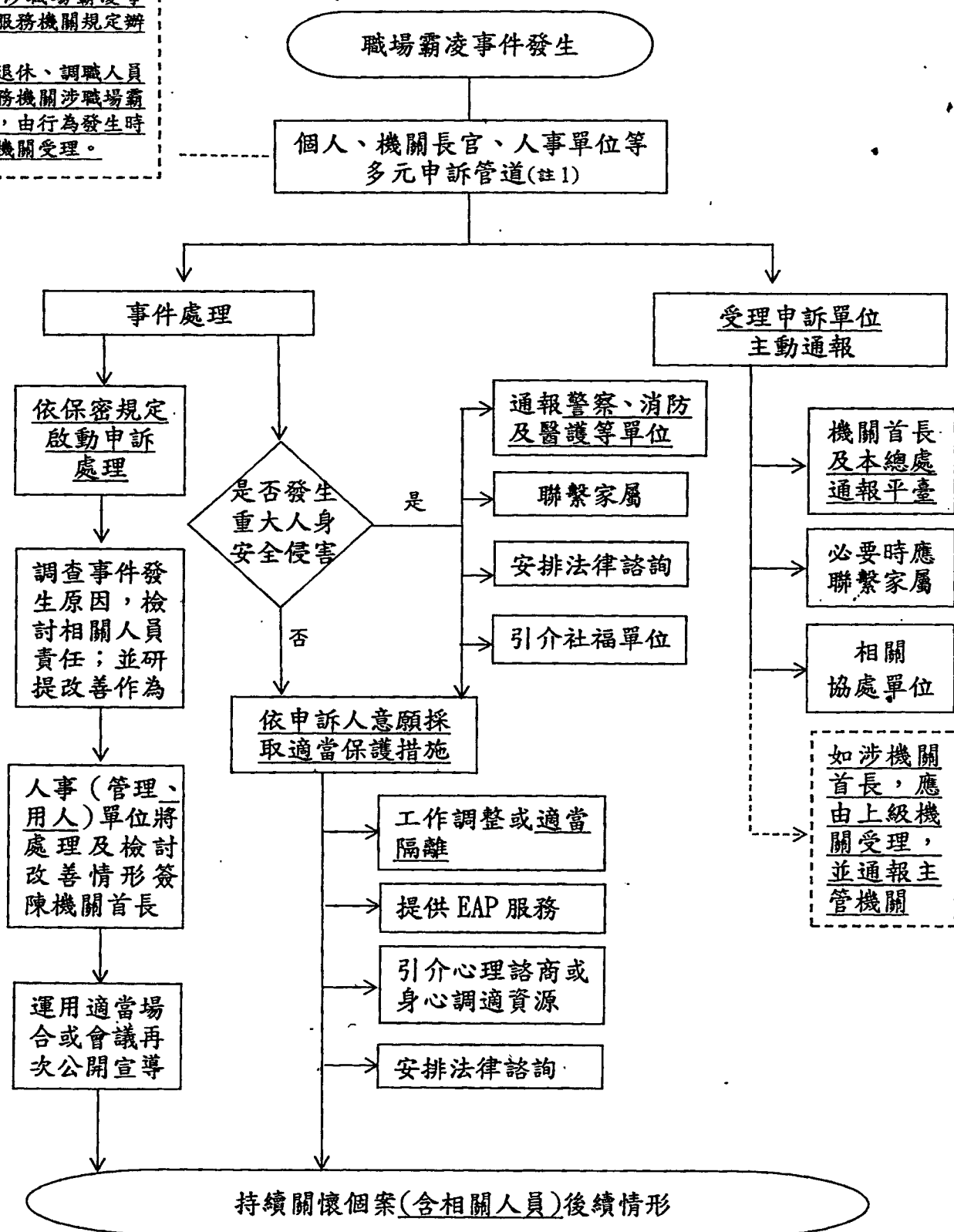
新竹市東區東門國民小學職場霸凌申訴案件				撤回申訴單	
申訴人姓名		身分證明文件號碼			
出生年月日		服務 單位		職稱	
住居所					
代理人 姓名 代表人	(無代理人或代表人免填)				
出生年月日		身分證明文件號碼			
住居所				電話：	
申訴書送達日期	民國	年	月	日	
撤回日期	民國	年	月	日	
撤回案號					
撤回事項					
撤回人 簽章			代理人 簽章		

依「員工職場霸凌防治及處理作業規定」第 8 點規定，申訴人於處理小組作成決議前，得以書面撤回其申訴；其經撤回者，不得就同一事由再為申訴。

註 2

- 1.各機關首長涉及職場霸凌事件，向上級機關提起申訴。
- 2.各機關人事、主計、政風人員涉職場霸凌事件，循服務機關規定辦理。
- 3.離職、退休、調職人員於原服務機關涉職場霸凌事件，由行為發生時之服務機關受理。

員工職場霸凌處理標準作業流程



註1：本總處於113年12月13日建置職場霸凌案件通報平臺，提供公務機關(學校)員工另一申訴途徑，通報平臺接獲案件後，將以加密措施轉交權責機關依保密規定處理，權責機關可視通報內容依內部相關規定審認或參考附件「各機關接到行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺分派案件之建議處理流程」及「近年法院判決所採之職場霸凌意涵一覽表」。

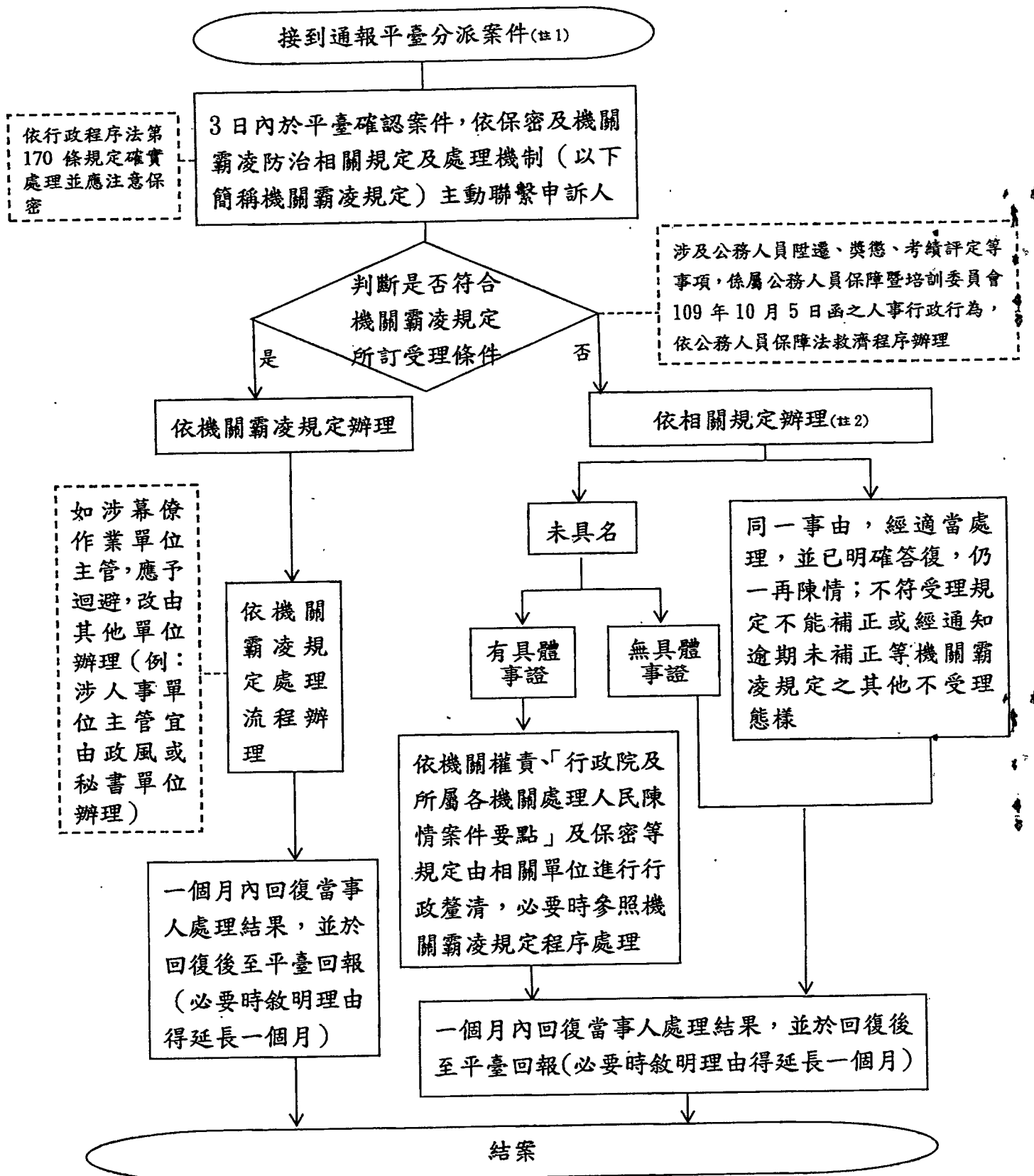
註2：為期職場霸凌事件處理程序之一致性與調查公正性，相關處理方式，參照性別平等工作法及行政院所屬中央及地方各機關(構)性騷擾案件申訴處理作業流程指引，相關事件申訴提起原則如下：

- (1)各機關首長為職場霸凌事件行為人時，應向上級機關提起申訴。
- (2)各機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，應循服務機關申訴處理規定辦理，並由服務機關踐行公務人員保障法規定之各項機關防護責任。
- (3)離職、退休、調職人員於原服務機關涉職場霸凌事件時，應由行為發生時之服務機關受理。
例1：申訴人於前任職A機關時，遭受同任職A機關同仁職場霸凌，於離職、退休或調任他機關或事業單位後始提起申訴，應以A機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，如任職其他機關(例如B機關)，B機關於該職場霸凌案件處理過程中提供申訴人必要之協助，例如：申訴人配合A機關調查訪談，B機關應給予差勤彈性處理；B機關得對申訴人提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務等。

例2：行為人於原服務A機關涉及對同任職A機關內同仁職場霸凌行為，惟申訴人提起申訴時，行為人已離職、退休或調任其他機關或事業單位，應以A機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，行為人如任職其他機關(例如C機關)，A機關於接獲申訴應通知C機關知悉，並說明後續須請協助事項。C機關基於行政間互相協助及後續懲處程序與權責歸屬，於該職場霸凌案件處理過程中，應適時參與A機關調查過程，並督促行為人配合調查。調查結果如屬實，C機關應參考調查審議結果對行為人予以懲處。

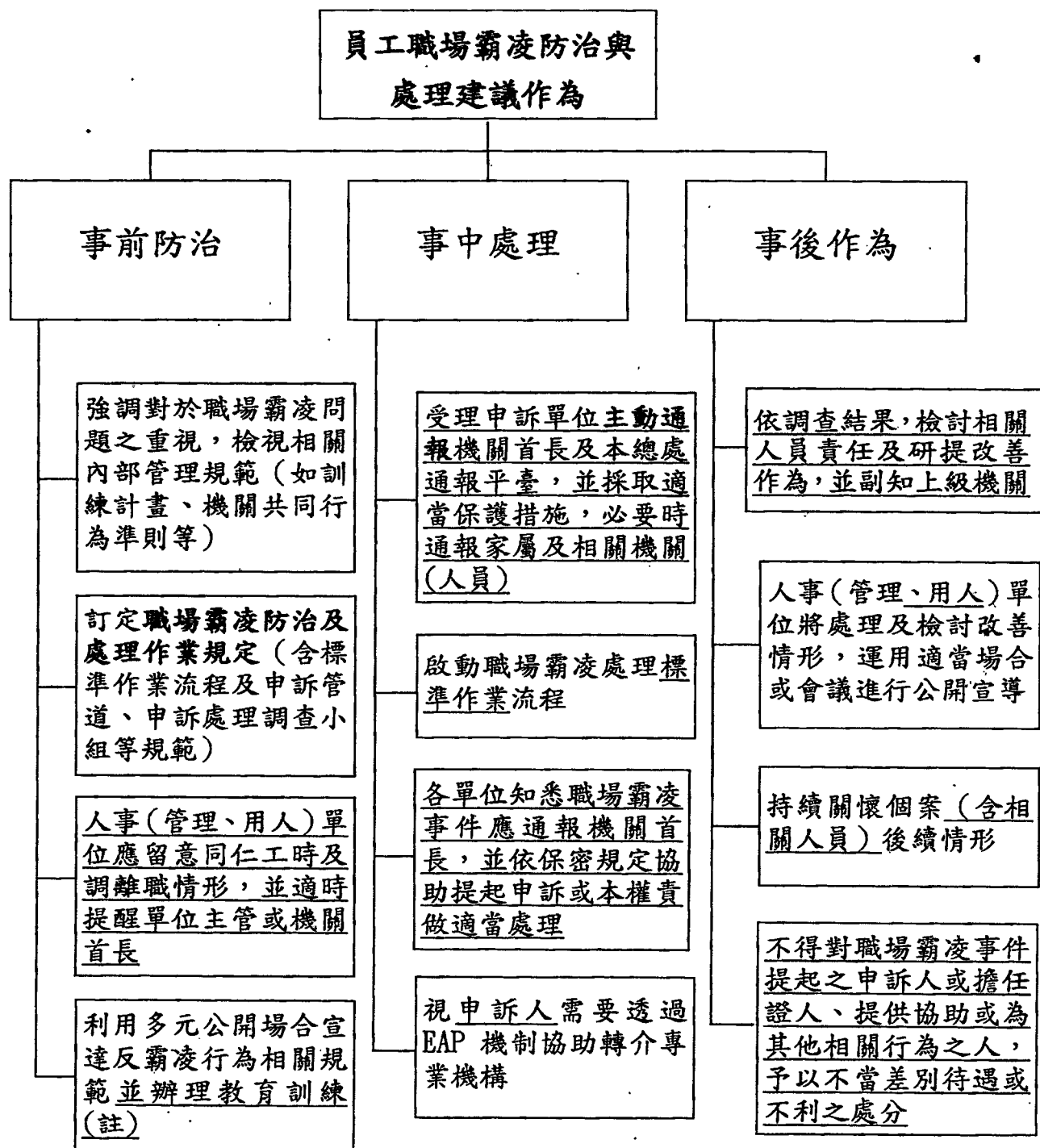
例3：申訴人及行為人於行為發生時分屬A機關、D機關，提起申訴時，雙方均未調離，應以申訴人所屬A機關為受理申訴調查機關。行為人所屬之D機關應給予職場霸凌案件調查必要之協助，例如：派員參與A機關申訴處理單位相關會議、差勤彈性處理、協助釐清案情等。如經調查結果認定屬職場霸凌之事件，A機關並應將調查報告及處理建議(含懲處事由、種類或其他處理方式)函送D機關參處。

各機關接到行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺 分派案件之建議處理流程



註1：各機關內部申訴管道接獲申訴並受理之霸凌案件，應主動至通報平臺填報；另如接獲總統府、行政院及本總處等相關機關移文並已由通報平臺列管之案件，應依限至通報平臺回報辦理情形。

註2：如機關權責、「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及機關霸凌規定相關處理程序等。



註：宣導及教育訓練內容除職場霸凌意涵外，建議加入以下內容

人員類別	內容參考
一般人員	1. 瞭解機關職場霸凌防治政策及內部申訴處理機制等資訊。 2. 增進職場霸凌基本認知，瞭解如何因應職場霸凌事件，包括對職場霸凌的認識、行為態樣、起因與影響、法規及申訴方式等。
主管人員	著重增進主管人員同理心、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力，並能敏察自身領導風格及行為的妥適性，辨識所屬同仁舉止及行為變化，積極預防及應變職場霸凌事件的發生。
申訴事件 處理人員	1. 瞭解職場霸凌防治相關規定及機關防治責任，並且增進相關申訴案件處理知能。 2. 參考公務人員保障暨培訓委員會近年職場霸凌再申訴案屬「撤銷由服務機關另為適法之處理」決定之案例，提醒下列程序事項，並確實依機關內部職場霸凌防治及作業處理相關規定及時程執行： (1) 申訴資格認定：機關職場霸凌防治及作業處理相關規定，適用於同仁（含已調離人員）在工作場所或執行職務時所發生之職場霸凌事件。 (2) 關係人迴避原則：應確保涉及職場霸凌事件之關係人，於調查處理過程中落實迴避意旨。 (3) 調查小組的組成及調查義務：依機關之規定組成調查小組，調查小組應善盡調查義務，查明相關事實，就申訴人有利及不利之情形均予注意。 (4) 做成決定之權責機關及程序：應遵循機關之作業規定，確認具調查及審議權責之組織，並完備審議程序，由機關為職場霸凌是否成立之決定。另機關首長如涉及職場霸凌事件，應由上級機關受理。