

新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點

一、新竹市政府（以下簡稱本府）為建構健康友善職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，執行公務人員保障法（以下簡稱保障法）第十九條、第十九條之一、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，特訂定本要點。

二、本要點用詞，定義如下：

- （一）員工：指本府公務人員、約聘僱人員、駐衛警、工友、技工、駕駛及約用人員。
- （二）職場霸凌：指本府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，致本府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。

前項職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素：

- （一）對申訴人造成身心侵害之程度。
- （二）對申訴人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。
- （三）對申訴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、本府設置安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會），負責處理本府員工職場霸凌申訴案件。

防護委員會置委員五至二十三人，其中一人為召集人，由秘書長兼任；其餘委員由市長就本府職員及專家、學者聘（派）兼任之，外部專家學者人數，不得少於委員總數三分之一；任一性別比例以達百分之四十為原則。

委員任期二年，期滿得續聘（派）之，任期內出缺時，得補聘（派）之，其任期至原任期屆滿之日止。

防護委員會委員應有一人為本市公務人員協會之代表；其代表之指派應經該協會推薦具協會會員身分三人，由市長圈選之。

開會時由召集人擔任主席，召集人因故不能出席時，由召集人指定委員一人擔任主席。

防護委員會應有全體委員過半數之出席始得開會，經出席委員過半數之同意始得決議，可否同數時，取決於主席。

委員均為無給職。

四、受理申訴管道：本府人事處。

專線電話：(○三)五二一六一二一 分機五五二

傳真：(○三)五二六六〇〇六

電子信箱:hc3100@ems.hccg.gov.tw

五、本府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，本府得依相關法令規定調整之。

六、職場霸凌案件申訴人或其代理人應具申訴書，載明下列事項，由申訴人或其代理人簽名或蓋章，其以口頭、電話、傳真、書信或電子郵件等方式提出者，應於十日內補送申訴書：

- (一) 申訴人之姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所及聯絡電話。
- (二) 如有委任代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、住居所及聯絡電話，並應檢附委任書。
- (三) 霸凌事實發生日期、內容、相關事證或人證。
- (四) 申訴之日期。

申訴人或其代理人於案件審議期間得以書面撤回申訴；其經撤回者不得就同一事件再為申訴。

第一項提起申訴之期限，應依下列規定辦理：

- (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。

七、申訴案件有下列情形之一者，應不予受理：

- (一) 申訴人非職場霸凌事件之當事人或其代理人。
- (二) 對於非屬職場霸凌之事件提起申訴。
- (三) 無具體事實內容、未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。
- (四) 同一事件已不予受理或已作成終局實體處理。
- (五) 申訴事件已撤回申訴。
- (六) 提起申訴逾規定期間或未於第六點第一項所定期間內補送申訴書。

前項第五款之撤回申訴，本府認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

八、本府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或其代理人是否受理；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人或其代理人；無從通知者，免予通知。

本府防護委員會受理申訴之日起，召集人應於一個月內指派三至五人組成調查小組進行調查，調查事件發生原因，並作成調查報告書提交防護委員會審議。

前項調查小組成員得視個案情形邀請其他專家學者加入；小組任一性別比例不得少於三分之一；外部專家學者不得少於二分之一。被申訴人為首長時，調查小組之外部專家學者不得少於三分之二。

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。

九、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。

職場霸凌行為人為機關首長或單位主管時，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公務人員保障暨培訓委員會。

防護委員會作成決議前得通知申訴人或關係人到場說明；如經調查確有霸凌情事，防護委員會應視情節輕重作成調整職務、懲處（戒）或其他適當處置之建議及改善措施，並應簽陳機關首長核定。

前項處置建議經核定後，應視處置內容依行為人之身分類別交由人事處召開考績委員會審議或移送相關單位（機關）執行有關事項；並責成各該單位應研擬改善措施，避免霸凌情事再次發生；決議不成立者，仍應審酌處理建議，為必要之處理。

參與職場霸凌事件之處理、調查及審議之人員，對於與職場霸凌事件相關之情事，負有保密義務，違者按情節輕重予以懲處。

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、公務人員考績法等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。

本府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。前述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、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，本府應命其迴避。於本府人事、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。

十一、本府各處主管人員應關心員工相處情形及工作狀況，以及時察覺職場霸凌事件，降低傷害程度，並得視當事人需要，透過本府員工協助方案機制協助轉介相關專業機構或提供法律、社福等相關資源。

為積極防治職場霸凌案件之發生，本府應妥適利用集會、會議或其他適當場合，加強宣導職場霸凌防治措施及申訴管道，定期舉辦或鼓勵所屬員工參與相關教育訓練。

當事人所屬單位應持續關懷被霸凌者身心狀態及工作情形，並提供必要的協助。

十二、霸凌者若為本府所屬機關首長時，被霸凌者或其代理人得向人事處提出申訴，依本要點辦理。

十三、本府所屬機關學校得比照本要點辦理，並應設置受理職場霸凌申訴專責處理人員或單位與申訴之管道。

十四、本要點如有未盡事項，依相關規定辦理。