

新北市政府就業服務處職場霸凌防治、申訴 及調查處理要點

114 年 10 月 28 日新北就人字第 1143463178 號簽訂定

一、新北市政府就業服務處（以下簡稱本處）為建構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）第三十九條訂定本要點。

二、本要點適用對象為本處所屬員工，含職員、約聘僱人員及非編制人員。

前項非屬適用及準用公務人員保障法（以下簡稱保障法）之員工，有關職場霸凌事件之申訴處理程序，除職業安全衛生法及其相關法規另有規定外，依本要點辦理。

本處處長涉及職場霸凌事件者，由新北市政府勞工局受理申訴。

三、本要點所稱職場霸凌，指本處員工於職務上假借權勢或機會，逾越職務上正當合理範圍，持續以歧視、侮辱言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致本處其他員工身心遭受不法侵害。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。

四、為積極防治職場霸凌事件之發生，本處應定期辦理或鼓勵所屬員工參與相關教育訓練，並妥善利用集會及訓練課程等多元公開場合，加強員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導；發現職場霸凌行為時，應依「新北市政府員工需求協助溝通指引」進行分類及應變處理。

五、本處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)非因接獲申訴而知悉時：

- 1、就相關事實進行必要之釐清。
- 2、依被霸凌員工意願，協助其提起申訴。
- 3、依被霸凌員工意願，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，本處得依相關法令規定調整其職務。

六、職場霸凌事件之申訴，被霸凌者本人或其代理人得以書面或言詞向本處公務人員安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會）提起申訴。以言詞提出者，由受理單位協助申訴人提出申訴或作成紀錄，並向申訴人或代理人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤。

前項申訴書（如附件一）或紀錄應由申訴人或其代理人簽名或蓋章，並載明下列事項：

- (一)申訴人之姓名、服務機關（單位）、職稱、國民身分證統一編號、出生年月日、住居所、聯絡電話、電子郵件及公文送達地址。
- (二)有申訴代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、出生年月日、住居所、職業、與申訴人關係、聯絡電話及電子郵件；委任代理應檢附委任書（如附件二）。
- (三)申訴調查請求事項及其事件發生日期或期間、事實及理由。
- (四)相關證據資料。
- (五)申請日期。

申訴書或紀錄不符前項規定者，應通知申訴人或其代理人限期補正。

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。

本處接獲職場霸凌之申訴時，應即至行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺完成登錄，以通知新北市政府勞工局。

七、本處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；不受理者，應於書面通知內敘明理由，並副知新北市政府勞工局。

職場霸凌申訴案件有下列情形之一者，本處接獲申訴時應不予受理：

- (一) 非屬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。

申訴人於職場霸凌事件申訴決定作成前，得以書面撤回其申訴。但本處認有必要者，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，並簽陳本處處長指定專責人員啟動相關行政調查作業。

八、本處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。調查小組成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一；外部專家學者不得少於二分之一。

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，本處應命其迴避。於本處人事、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。

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)調查小組依職權或當事人提出之證據，得以書面通知相關人員到達指定處所陳述意見。
- (三)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。
- (四)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，或視需要邀請具相關學識經驗或其他適當人員協助。

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；違反者，將終止其參與該申訴事件，本處並得視其情節依規定予以懲處或追究相關責任，並解除其選、聘任。

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。

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，並將決定結果交由本處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送新北市政府勞工局備查。

職場霸凌行為人為本處處長時，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公務人員保障暨培訓委員會。

當事人不服本處決定結果者，得依其適用之法令另提起救濟。

十二、本處應依申訴決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並副知新北市政府勞工局。

申訴案件經調查屬實決定成立者，本處應視情節輕重，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。

本處人事室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。

十三、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，不得為不利對待或不當之差別待遇。

十四、調查小組所需經費由本處相關預算項下支應。

十五、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。

十六、本處職場霸凌申訴受理管道如下：

- (一) 受理單位：人事室專責人員。
- (二) 專線電話：(02)22465066 分機 2108。
- (三) 電子信箱：lad2110101@ms.ntpc.gov.tw。

附件 1 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 ☐ 聘任人員 ☐ 聘用人員 ☐ 約僱人員 ☐ 駐衛警 ☐ 工友(含技工、駕駛) ☐ 約用人員 ☐ 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 服務單位/機關	
	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 2 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
 新北市政府就業服務處

申訴人:
 代理人(如無則免填):

(簽章)
 (簽章)

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 新北市政府就業服務處 本人（申訴人）簽名：_____ 代理人簽名（無則免填）：_____ 中 華 民 國 _____年 _____月 _____日			