

# 高雄市苓雅區衛生所員工職場霸凌防治、申訴及調查

## 處理要點

中華民國 110 年 6 月 25 日高市苓衛字第 11070365300 號函訂定

中華民國 114 年 3 月 25 日高市苓衛字第 11470215000 號函修正

中華民國 115 年 3 月 23 日高市苓衛字第 11570178800 號函修正

一、高雄市苓雅區衛生所(以下簡稱本所)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,特依職業安全衛生法(以下簡稱職安法)第六條第二項、職業安全衛生法施行細則第十一條、職業安全衛生設施規則第三百二十四條之三、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)第三十九條及勞動部公告「執行職務遭受不法侵害預防指引(第四版)」規定,訂定本要點。

二、本原則用詞定義如下:

(一)員工:指本所公務人員、約聘(僱)人員、職工及約用人員。

(二)職場霸凌:指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,致公務人員身心遭受不法侵害。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:

1. 對被害人造成身心侵害之程度。

2. 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。

3. 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、本所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 5 人,由首長指定一人擔任召集人,其中本所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 2 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。

本所參加公務人員協會之會員人數超過本所預算員額五分之一,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,由機關首長圈選之。

第一項之防護委員會開會時,由召集人擔任主席,召集人因故不

能主持會議時，由召集人指定其他委員一人代理之，並應有委員二分之一以上出席始得開會，出席委員過半數之同意始得做成決議，可否同數時，取決於主席。

四、本所設置專責處理人員或單位，受理職場霸凌申訴事件，並公開揭示及宣導職場霸凌之申訴電話、傳真、電子信箱或其他指定之申訴管道等資訊。

本所受理職場霸凌事件申訴管道如下：

(一)被申訴人為本機關公務人員及約聘(僱)人員：

1. 申訴電話：07-3368333 # 3960
2. 申訴傳真：07-3315642
3. 申訴電子信箱：chting@kcg.gov.tw
4. 申訴專責處理單位及人員：兼人事管理員蔡小姐

(二)被申訴人為本機關職工及約用人員：

1. 申訴電話：07-5360559 # 36
2. 申訴傳真：07-3358252
3. 申訴電子信箱：swell822@kcg.gov.tw
4. 申訴專責處理單位及人員：總務林小姐

五、本所員工受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本所防護委員會提出職場霸凌之申訴。如行為人為本所首長，應向高雄市政府衛生局提出申訴(如附件一、二)。本所接獲職場霸凌之申訴時，應即通知高雄市政府衛生局。

前項提起申訴之期限，應於事件發生後三年內為之，但被申訴人屬具權勢地位者，自事件發生後五年內為之，不予受理。霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起計算。

第一項文件有欠缺或依其情形可補正者，應通知申訴人限期補正；經通知補正，屆期未完成補正者，不予受理。

六、本所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，並副知高雄市政府衛生局。

職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本所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，本所認有必要者，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，並簽陳機關首長指定專責人員啟動相關行政調查作業。

七、本所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，本所應命其迴避。於本所人事、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、本所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，本所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(附件四)，函送高雄市政府衛生局備查。

職場霸凌行為人為機關首長時，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。

十二、本所應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並

副知高雄市政府衛生局。

申訴案件經調查屬實決定成立者，本所應視情節輕重，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、本所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、本所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，本所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所相關預算項下支應。

十七、本要點未規定者，應依保障法、職安法、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、執行職務遭受不法侵害預防指引（第四版）及其他相關規定辦理。

十八、本要點提經本所所務會議通過後實施，修正時亦同。

## 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	<input type="checkbox"/> 公務人員 <input type="checkbox"/> 聘任人員 <input type="checkbox"/> 聘用人員 <input type="checkbox"/> 約僱人員 <input type="checkbox"/> 駐衛警 <input type="checkbox"/> 工友(含技工、駕駛) <input type="checkbox"/> 約用人員 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	住(居)所地址			
	公文送達 (寄送)地址	<input type="checkbox"/> 同住居所地址 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 一般同仁 <input type="checkbox"/> 機關首長
	事件發生時間 (起訖時點)			
	事件發生地點 (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)

-----處理情形摘要 (以下申訴人免填) -----

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			
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：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；不受理者，應於書面通知內敘明理由。

## 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 撤回申訴之特別權限，爰依法提出本件委任書。

但無

此致

(機關名稱)

申訴人: (簽章)

代理人(如無則免填): (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	<input type="checkbox"/> 同住居所地址 <input type="checkbox"/> 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			

## (機關全銜)職場霸凌處理程序檢核表

填表日期：\_\_\_\_\_

事件基本資料						
編號：						
案情簡述：						
收件日期						
被申訴人身分		<input type="checkbox"/> 一般同仁 <input type="checkbox"/> 首長				
申訴成立與否		<input type="checkbox"/> 成立 <input type="checkbox"/> 不成立				
檢視	檢核項目				參考規範	備註
一	安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會）之組成是否符合相關規定？ <input type="checkbox"/> 是→ <input type="checkbox"/> 委員人數為____ <input type="checkbox"/> 由機關首長指定一人擔任召集人 <input type="checkbox"/> 相關學者專家人數為____ <input type="checkbox"/> 男性人數為____；女性人數為____				1. 安衛辦法§5 2. 保訓會 114 年 7 月 16 日公保字第 1141060158 號函 防護委員會置委員五人至二十三人，由機關首長指定一人擔任召集人，其中相關學者專家人數，不得少於三分之一；任一性別比率不得少於三分之一。	
	內/外聘	姓名	職稱	性別		
	1	周大名	律師	男		
	2	王小明	律師	男		
	3	李大靜	諮商心理師	女		
	4	陳小文	本機關學務主任	女		
	5	林大茗	00 機關機關首長	女		
欄位不足請自行新增						
<input type="checkbox"/> 否，原因：_____						
二	本機關於接獲申訴之日起十日內，以電話、電子信箱或其他非公開之通報方式通知上級機關？ <input type="checkbox"/> 是，通報方式：_____				安衛辦法§32 III	
<input type="checkbox"/> 否，原因：_____						
三	申訴人以言詞、書面或電子郵件提出申訴，是否載明姓名、國民身分證統一編號、服務機關（單位）及職稱、住居所地址、聯絡電話及申請日期、申請調查之事實內容及相關證據作成紀錄，並經簽名或蓋章？ <input type="checkbox"/> 是				安衛辦法§33 I	
<input type="checkbox"/> 否，原因：_____						

四	<p>本機關是否於接獲申訴之日起十日內，召開防護委員會會議？</p> <p><input type="checkbox"/>是→<input type="checkbox"/>接獲申訴日為_____</p> <p><input type="checkbox"/>召開防護委員會會議日期為_____</p> <p><input type="checkbox"/>否，原因：_____</p>	安衛辦法§33 III	
五	<p>案件性質</p> <p><input type="checkbox"/>因接獲被霸凌教職員工申訴而知悉（續答第六項）</p> <p><input type="checkbox"/>非因前項情形而知悉（續答第七項）</p>	安衛辦法§35 I	
六	<p>本機關<b>接獲</b>被霸凌教職員工申訴後，採取哪些立即有效之糾正及補救措施？（續答第八項）</p> <p><input type="checkbox"/>無採取糾正及補救措施之需要，說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>有採取糾正及補救措施</p> <p>→<input type="checkbox"/>採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施</p> <p>    →<input type="checkbox"/>適度調整申訴人工作內容</p> <p>    <input type="checkbox"/>調整申訴人辦公場所或居家辦公</p> <p>    <input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p><input type="checkbox"/>依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</p> <p>    →<input type="checkbox"/>協助申訴人保留相關證據</p> <p>    <input type="checkbox"/>對申訴人提供協助關懷服務、相關諮詢管道或其他必要之服務</p> <p>    <input type="checkbox"/>通報警察、消防醫護等單位</p> <p>    <input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p><input type="checkbox"/>對行為人為適當之處理</p> <p>    →<input type="checkbox"/>調整行為人職務</p> <p>    <input type="checkbox"/>其他：_____</p>	安衛辦法§35 I	
七	<p>本機關<b>知悉</b>教職員工霸凌事件後，採取哪些立即有效之糾正及補救措施？（續答第八項）</p> <p><input type="checkbox"/>無採取糾正及補救措施之需要，說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>有採取糾正及補救措施</p> <p>→<input type="checkbox"/>就相關事實進行必要之釐清</p> <p>    <input type="checkbox"/>依被霸凌教職員工意願，協助其提起申訴</p> <p>    <input type="checkbox"/>依被霸凌教職員工意願提供相關諮詢或必要之協助及保護措施</p> <p>    →<input type="checkbox"/>協助申訴人保留相關證據</p> <p>    <input type="checkbox"/>對申訴人提供協助關懷服務、相關諮詢管道或其他必要之服務</p> <p>    <input type="checkbox"/>通報警察、消防醫護等單位</p> <p>    <input type="checkbox"/>調整霸凌行為人職務</p> <p>    <input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p>    <input type="checkbox"/>適度調整工作內容或辦公場所</p>	安衛辦法§35 I	
八	<p>申訴案件經防護委員會會議決議是否受理？</p> <p>決議→<input type="checkbox"/>受理</p>	安衛辦法§33	

	<input type="checkbox"/> 不受理，理由：_____ <input type="checkbox"/> 申訴人撤回申訴，機關認有必要，本職權繼續調查處理。 <input type="checkbox"/> 以書面通知是否受理，並載明申訴人得依相關法令規定提起救濟（教示救濟）																		
九	調查小組成員之組成是否符合相關規定？ <input type="checkbox"/> 是→ <input type="checkbox"/> 調查小組人數為____ <input type="checkbox"/> 男性人數為____；女性人數為____ <input type="checkbox"/> 外部成員人數為____ 調查小組名單(請詳實填列)： <table border="1" data-bbox="204 609 845 808"> <thead> <tr> <th>序號</th> <th>姓名</th> <th>職稱</th> <th>性別</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>周大名</td> <td>律師</td> <td>男</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>王小明</td> <td>律師</td> <td>男</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>李大靜</td> <td>諮商心理師</td> <td>女</td> </tr> </tbody> </table> 欄位不足請自行新增 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。 <input type="checkbox"/> 否，原因：_____	序號	姓名	職稱	性別	1	周大名	律師	男	2	王小明	律師	男	3	李大靜	諮商心理師	女	1. 安衛辦法§34 2. 行政程序法 §§32、33 3. 勞動部職業安全衛生署「執行職務遭受不法侵害預防指引」(第四版)	
序號	姓名	職稱	性別																
1	周大名	律師	男																
2	王小明	律師	男																
3	李大靜	諮商心理師	女																
十	調查小組調查時，給予申訴人、被申訴人陳述意見情形 <input type="checkbox"/> 申訴人陳述意見 <input type="checkbox"/> 被申訴人陳述意見 <input type="checkbox"/> 無陳述意見，原因：_____	安衛辦法§36 I																	
十二	陳述意見時，是否全程錄音或錄影（受訪談者不得自行錄音或錄影）？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，原因：_____	安衛辦法§36 I																	
十三	調查小組之調查報告完成情形 <input type="checkbox"/> 第一次召開會議時間為_____ <input type="checkbox"/> 完成報告時間為_____	安衛辦法§37 I																	
十四	調查小組送交防護委員會之調查報告內容是否符合相關規定？ <input type="checkbox"/> 是，已包括 <input type="checkbox"/> 申訴人之申訴要旨 <input type="checkbox"/> 調查歷程，包括日期及對象 <input type="checkbox"/> 申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 處理建議 <input type="checkbox"/> 否，原因：_____	安衛辦法§37 II																	
十五	防護委員會依調查報告為職場霸凌申訴成立與否之決定，程序是否符合規範？	安衛辦法§38																	

	<input type="checkbox"/> 是→ <input type="checkbox"/> 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（決定作成日期：_____） <input type="checkbox"/> 將決定結果交由機關以書面載明理由通知申訴人及被申訴人，並載明教示救濟文字（通知當事人日期：_____） <input type="checkbox"/> 否，原因：_____		
十六	防護委員會是否作成懲處或其他處理之建議？ <input type="checkbox"/> 是→ <input type="checkbox"/> 懲處建議為_____ <input type="checkbox"/> 其他處理建議為_____ <input type="checkbox"/> 否，原因：_____		
十七	調查報告之建議與防護委員會之決定是否一致？ <input type="checkbox"/> 一致 <input type="checkbox"/> 不一致，原因：_____		
十八	調查報告函送衛生局情形 <input type="checkbox"/> 將調查報告及申訴成立與否之決定（併同本表），於決定作成日起七日內函送衛生局備查。		
其他注意事項	<input type="checkbox"/> 本機關並應就相關事件予以持續追蹤、考核及監督，避免再度發生職場霸凌或報復情事。 <input type="checkbox"/> 調查結果揭示不服調查結果之救濟途徑等教示條款。 <input type="checkbox"/> 持續關懷當事人後續情形；視當事人需要，透過本府員工協助方案協助轉介相關專業機構。		
問題或建議事項			