

嘉義市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點

109 年 3 月 9 日府人考字第 1092400839 號函頒
112 年 10 月 11 日府人考字第 1122405489 號函頒修訂
113 年 12 月 4 日府人考字第 1131351148 號函頒修訂
114 年 7 月 1 日府人考字第 1141351329 號函頒修訂

一、嘉義市政府(以下簡稱本府)為建構健康友善職場環境及防治職場霸凌事件，並維護員工權益，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、工友、技工、駕駛及約用人員。

(二)職場霸凌：指員工在工作場所或執行職務時，遭個人或集體以持續性言語、文字、肢體動作或其他方式，為貶抑、排擠、欺負、騷擾等行為；或遭主管人員藉由權力濫用而對員工為持續性之冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使其處於具有敵意、羞辱、被孤立或不友善之職場環境，因而產生精神上、生理上或財產上之損害，或影響正常工作之進行。

三、受理申訴單位應指派專人每日查收案件，按身分類別劃分受理權限及申訴管道如下，並於本府網路公開揭示：

(一)本府人事處：

1、負責本府公務人員、約聘僱人員及所屬機關首長申訴案。

2、專線電話：05-2254321 分機 718。

3、傳真：05-2286283。

(二)本府行政處：

1、負責本府技工、工友、駕駛及約用人員申訴案。

2、專線電話：05-2254321 分機 608。

3、傳真：05-2294087。

(三)本府所屬學校首長涉及職場霸凌事件，由教育處受理申訴，並準用本要點規定辦理。

四、事前防治措施：

(一)本府各處主管人員應關心同仁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。

(二)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。

五、事中處置及通報：

霸凌事件發生時，**申訴人**所屬單位應立即會同**受理申訴**單位為有效之處置並通報機關首長；如已發生重大人身侵害，應通報警察**機關**及消防**機關**為緊急處置及送醫，並通知家屬。

六、申訴應填具申訴書(附表一)並載明下列事項，必要時**先**以口頭、電話、傳真等方式提出：

- (一)申訴人姓名、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(附表二)。
- (三)申訴事實發生日期、內容、相關事證或人證。
- (四)申訴之日期。

申訴人或其代理人，得於發生職場霸凌事件時起一年內提出申訴，但職場霸凌事件為持續發生者，以最後一次事件結束之**翌**日起一年內為之。

申訴書不合前二項規定，而其情形可補正，或非以申訴書方式提出，受理申訴單位應通知申訴人或其代理人於十日內補正或提出申訴書。

申訴人或其代理人於案件審議期間撤回申訴，應以書面為之，並於送達**受理申訴**單位後即予結案，且不得就同一事件再行提出申訴。

七、申訴事件有下列情形之一者，應不受理，並以書面敘明理由通知當事人：

- (一)申訴人非被霸凌者。
- (二)對於非屬職場霸凌之事件提起申訴。
- (三)無具體事實內容或未具真實姓名或服務單位。
- (四)申訴書不合規定程式不能補正，或經通知補正逾期不補正。
- (五)對已函復調查結果或已撤回之同一職場霸凌事件重行提起申訴。
- (六)提起申訴逾規定期間。

八、本府應設置職場霸凌申訴評議委員會（以下簡稱申評會），負責處理職場霸凌申訴案件，申評會成員、任期及決議方式如下：

- (一)置委員九人至十一人，由機關首長就專家、學者及本府相關業務主管聘（派）兼任之，並指定其中一人為召集人兼會議主席，主席因故無法主持會議時，得指定委員代理之。
- (二)前款專家、學者比例不得少於二分之一。

(三)任一性別委員比例不得少於三分之一。

(四)委員任期二年，期滿得續聘（派），任期內出缺時，繼任委員任期至原任期屆滿之日止。

(五)申評會應有全體委員二分之一以上出席始得開會，有出席委員過半數之同意始得作成決議，可否同數時，取決於主席。

九、申訴案件調查程序及處置如下：

(一)受理單位接獲申訴事件後，應簽請召集人決定是否受理。確認受理後，由召集人指定專家、學者或相關人員三人至五人組成調查小組，該小組成員之任一性別比例不得少於三分之一，調查事件發生原因及證據，並得以書面通知相關人員到達指定處所陳述意見，作成調查報告提交申評會。

(二)申評會應就調查報告進行審議並作成決議，必要時得以書面通知申訴人、被申訴人(以下簡稱雙方當事人)到場說明；申評會應視申訴案件成立或不成立之評議決定，對雙方當事人均得作成調整職務、懲處或教育訓練等其他適當處置之建議及改善措施，並應簽陳機關首長核定；受理單位應將核定事項通知雙方當事人，並明示救濟途徑。

(三)有關前款處置建議經核定後，應視處置內容依雙方當事人之身分類別交由權責單位召開考績(核)委員會審議或移送相關單位執行有關事項；並責成各該單位應檢討相關人員責任及研擬改善措施，避免霸凌情事再次發生。

(四)調查小組成員及其他相關人員，對於與霸凌事件相關之情事，負有保密義務。

(五)對於在職場霸凌事件為申訴、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇或予以不利之處分。

(六)申訴事件應自受理申訴之翌日起一個月內結案，必要時，經機關首長同意得延長一個月，以一次為限，並應通知當事人。但依第六點第三項規定通知補正者，自補正之翌日重新起算；未補正者，自補正期間屆滿之翌日重新起算。

(七)職場霸凌事件已進入司法程序，或移送監察院或懲戒法院者，申評會得決議暫緩調查及評議，或視相關裁判之情形重啟調查、評議或予以結案。

十、迴避原則：

(一)調查小組成員及申評會委員應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定迴避。

(二)前款申請，應舉其原因及事實，向申評會為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之人員，對於該申請得提出意見書。

(三)職場霸凌事件之當事人或證人有指揮監督關係之情形時，應避免其對質。但經雙方當事人同意，不在此限。

(四)被申請迴避之人員在申評會就該申請事件為准駁前，應停止調查或評議工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

(五)如有第一款所定情形不自行迴避，且未經當事人申請迴避者，應由申評會命其迴避。

十一、受害人之處遇：

(一)本府各處得視當事人需要，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。

(二)受害人所屬單位應持續關懷受害人身心狀態及工作情形，並提供必要的協助。

十二、本府所屬機關學校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。

十三、本府職場霸凌處理標準作業流程參照附表三。

嘉義市政府職場霸凌事件申訴書

申訴人	姓名		身分證字號		聯絡電話	(住宅)
	服務單位		職稱			(手機)
	通訊地址					
申訴事實內容	被申訴人姓名		服務單位		職稱	
	發生時間	年 月 日				
	發生地點					
	發生過程					
相關證據	(請條列附件並檢附於後；無者免填)					
委託代理人 (無者免填)	姓名		身分證字號		與申訴人關係	
	聯絡電話	住宅： 手機：				
	通訊地址					
申訴人簽章： 代理人簽章： 申訴日期： 年 月 日						

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事件，有為一切申訴行為之權限，並有撤回申訴之特別代理權限。爰依法提出本件委任書。

此致

嘉義市政府

委任人：

簽章

受任人：

簽章

中 華 民 國

年

月

日

嘉義市政府職場霸凌處理標準作業流程

附表三

註：

1. 人事、主計、政風人員涉職場霸凌事件，循服務機關規定辦理。
2. 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。

職場霸凌事件發生

多元申訴管道

受理申訴單位：

(一)本府人事處：

1. 申訴專線：05-2254321#718

2. 申訴傳真：05-2286283

(二)本府行政處：

1. 申訴專線：05-2254321#608

2. 申訴傳真：05-2294087

(三)所屬機關首長：人事處

所屬學校首長：教育處

事件處理

依保密規定啟動申訴處理

調查事件發生原因，檢討相關人員責任；並研提改善作為

業務單位將處理及檢討改善情形簽陳機關長官

運用適當場合或會議再次公開宣導

是否發生重大
人身安全侵害

是

通報警察、消防
及醫護等單位

聯繫家屬

安排法律諮詢

引介社福單位

依申訴人意願採取適當保護措施或提供 EAP 服務

工作調整或適當隔離

引介心理諮商或身心調適資源

安排法律諮詢

持續關懷個案(含相關人員)後續情形

受理申訴單位
主動通報

機關首長及
行政院人事
行政總處通
報平臺

必要時
應聯繫家屬

相關
協處單位