

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署

職場霸凌防治與申訴處理要點

113年11月28日國署中人字第1131023271號函訂定

114年4月17日國署中人字第1141007119號函修訂

一、為保障內政部國土管理署中區都市基礎工程分署（以下簡稱本分署）人員執行職務之安全，建構健康、友善之職場環境，避免因他人行為遭受身體或精神不法侵害，使其安心投入工作，特訂定本注意要點。

二、本要點適用於本分署各類別員工相互間或員工與派駐本分署服務之人員間所發生之職場霸凌事件。

分署長涉及職場霸凌事件，申訴人應向內政部國土管理署提出申訴。

三、本要點用詞定義如下：

（一）當事人係指申訴人及被申訴人。

（二）職場霸凌係指在工作場所中發生，藉由權力（利）濫用與不公平處罰所造成之持續性冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，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之身心壓力。

前項職場霸凌，應就個案審酌行為人之行為態樣、內容、次數、頻率、目的及動機等具體情況，綜合判斷有無逾越社會通念所容許之範圍，以資認定。

四、為加強霸凌防治觀念之宣導，本分署得利用各種集會、訓練及文宣等多元方式宣導職場霸凌之防治處理措施及申訴管道，積極預防職場霸凌事件之發生。

五、本分署設置職場霸凌申訴專責管道，並公開揭示職場霸凌之申訴電話及電子信箱等資訊，每日並由專人查收申訴管道受理情形。

（一）申訴電話：04-22188170

（二）申訴電子信箱：shp@nlma.gov.tw

六、提出申訴程序：

（一）職場霸凌事件之申訴應由被霸凌者或其委任代理人（以下簡稱申訴人，委任書格式如附件一），以言詞或書面（申訴書格式如附件二），於事實發生後一年內提出。以言詞為申訴者，人事室受理人員應作成書面紀錄，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。霸凌案件持續發生者，以最後一次案件發生時間起算之。

- (二)申訴書或紀錄，應載明下列事項，並由申訴人簽名或蓋章：
1. 申訴人之姓名、出生年月日、住居所、聯絡電話、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、官職等。有代理人者，其姓名、出生年月日、職業、與申訴人關係、住居所或事務所地址、聯絡電話、國民身分證統一編號。
 2. 申訴事實發生期間、地點、過程內容、相關事證或人證。
 3. 提起之年月日。
- (三)紀錄、申訴書或委任書不合前款規定者，應通知申訴人於十四日內補正。
- (四)申訴人得於職場霸凌事件作成決定前填具撤回申請書（格式如附件三）向專責單位撤回申訴。申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴。

七、本分署設職場霸凌申訴評議小組（以下簡稱評議小組），負責處理職場霸凌申訴事件。

本小組置委員五人至九人，其中一人為召集人，由分署長指定副分署長或適當人員擔任，其餘委員由分署長就本分署員工、外部專業人士聘(派)兼任之，其中任一性別委員人數不得少於委員總數三分之一；外部專業人士人數應達總委員數二分之一。

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。

評議小組開會時，以召集人為主席，主席因故無法主持時，得指定委員代理；委員應親自出席，不得代理。

評議小組之決議應以全體委員二分之一以上出席，出席委員過半數之同意行之。主席不參與表決，可否同數時，取決於主席。

前項應出席或已出席委員人數之計算，不包括應迴避或已迴避之委員；出席委員人數之計算，以表決時實際投票之人數為準。

評議小組委員之迴避，依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理。

八、職場霸凌申訴案件處理程序如下：

- (一)人事室於接獲申訴案件應主動通報分署長及相關協處單位；必要時應聯繫家屬，並應視當事人身心狀況，適時提供員工協助方案服務。案件是否受理，應簽請評議小組召集人決定，並以書面通知當事人；必要時，得由召集人指派評議小組委員三人以上組成小組決定之。
- (二)如已發生重大人身侵害，應通報警察或消防等單位為緊急處置。

- (三)因案情複雜或事實未臻明確，須調查相關事證始能釐清，或可能影響申訴人、第三人之重要權益時，召集人得指定評議小組委員三人以上組成調查小組進行事實調查，必要時得進行訪談，外部調查委員應達調查委員總數二分之一，事件當事人如為女性，調查委員女性人數應達調查委員總數二分之一。
- (四)調查過程應對當事人有利與不利之事實及證據一律注意並保護當事人個資隱私及其他人格法益，給予當事人充分陳述意見及答辯機會，陳述明確已無詢問必要者，應避免重複詢問；當事人或證人有指揮監督關係情形時，應避免對質。但經雙方當事人同意，不在此限。
- (五)調查訪談時得請關係人或其他有助於調查事實之適當人員列席協助說明，必要時得邀請具相關領域之學者專家或其他適當人員協助，並作成紀錄。如有進行事實調查，調查完成應作成調查報告書(附件三)，並提出處理相關建議提交評議小組作成決定或其他處理之建議。
- (六)當事人得依公務人員保障法第八十四條準用同法第四十二條及行政程序法第四十六條規定，於調查程序中請求閱覽、抄錄、影印或攝錄卷內文書，但以維護其法律上利益有必要者為限。
- (七)申訴案件應自收受申訴書或作成書面紀錄之次日起一個月內作成決定書函復當事人，必要時得經分署長同意延長一個月。但如案件須補正，自補正完成之次日起重新起算。
- (八)評議小組應對申訴案件作出成立或不成立之決定書，決定書應去識別化，並載明理由以書面通知當事人。如有議處或相關處理之建議，於奉核後另移請相關單位執行。
- (九)申訴案件經證實申訴人有誣告之事實者，應作成懲處及其他適當處理。
- (十)職場霸凌事件已進入司法程序，或移送監察院調查、懲戒法院審理者，評議小組得決議暫緩調查及評議。
- (十一)當事人不服申訴成立與否之決定，得依公務人員保障法第七十七條至第八十四條規定，提起申訴之救濟。

九、申訴案件有下列情形之一者，不予受理：

- (一)逾申訴期限。
- (二)申訴不符本要點第六點規定而無法通知補正，或經通知限期補正，逾期未完成補正者。

(三)申訴人非被職場霸凌者或非申訴人委任之代理人。

(四)除有新事證外，同一事由經處理結案或經申訴人撤回後，重複提出申訴。

(五)非屬職場霸凌案件。

(六)未具真實姓名。但檢舉內容包括行為人及具體事實行為者，不在此限。

十、評議小組委員及其他相關人員對於職場霸凌案件知悉之內容，應嚴守保密，應保護當事人與受邀協助調查之個人隱私及其他人格法益；對其姓名或其他足以辨識身分之資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量外，應予保密，且不得偽造、變造、湮滅或隱匿證據。違反者，召集人將終止其參與該申訴事件，並得視其情節輕重，報請機關首長依法懲處及追究相關責任，並解除其聘任、派兼。

十一、評議小組委員均為無給職。非本分署之兼職委員出席會議、撰寫調查報告書，得依規定支領出席費及撰稿費，所需經費，由本分署相關預算項下支應。

十二、本分署不得對職場霸凌案件提起申訴或擔任證人、提供協助或為其他相關行為之人，予以不當差別待遇或不利之處分，並視個案情節，必要時於不影響機關業務運作之前提下，得將當事人調整事務分配或採取停止指揮監督關係之措施。

十三、當事人如有輔導、諮商等需要者，本分署得適時依員工協助方案協助轉介至專業輔導、諮商機構或身心調適資源，並持續關懷個案後續情形。

十四、本分署對於霸凌申訴案件應採取追蹤列管，確保懲戒或處理措施有效執行，並避免相同事件或報復情事發生。並就案件進行全面性檢討，釐清相關人員責任及應改善作為，並運用適當場合或會議進行公開宣導。

十五、勞務承攬之雇主為勞務承攬事業廠商(以下簡稱廠商)，遭職場霸凌時應向廠商提出申訴。勞務承攬派駐本分署人員如遭受本分署員工職場霸凌時，得向本分署提出申訴，本分署將與廠商共同調查。

十六、本要點如有未盡事宜，依相關規定辦理。

十七、本要點由機關首長核定公布後實施，修正時亦同。

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署
職場霸凌申訴案件委任書

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。

此致

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署

委任人：(簽章)

受委任代理人：(簽章)

中華民國 年 月 日

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署
職場霸凌案件申訴書

(有代理人者，請另填背面代理人資料表)

申 訴 人 資 料	姓名		出生 年月		聯絡電話			
	國民身分證 統一編號		服務 單位		職稱		官職等	
	住（居）所							
	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）						
被 申 訴 人	姓名		服務 單位		職 稱		分 機	
	是否具指揮監督關係	<input type="checkbox"/> 具指揮監督關係 <input type="checkbox"/> 不具指揮監督關係						
申 訴 事 實 內 容	案件發生期間							
	案件發生地點							
	案件發生過程 （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：								
申訴人(代理人)： (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	民國	年	月	日
	國民身分證 統一編號		聯絡電話				
	住（居）所 或事務所	縣	鄉鎮	村	路	段	
		市	市區	里	街	巷	弄 號 樓
	職業						
	關係						
料	*委任代理人應檢附委任書						

----- 受理情形摘要（以下申訴人免填，由接獲申訴並做成紀錄人員自填）

初次 接獲 單位	單位名稱		紀錄人姓名		職 稱	
	聯絡電話		接獲申訴時間	年	月	日 上(下)午 時
紀錄人： (簽章)						

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署
職場霸凌案件撤回申請書

申訴案號：

申請日期：中華民國 年 月 日

姓名		申訴日期	
國民身分證 統一編號		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
出生年月日	中華民國 年 月 日		
聯絡電話	住家：() 辦公： 手機：		
撤回原因			
本人欲撤回於職場霸凌申訴案件，並請終止本案件之所有調查行動，特此聲明。			
本人或代理人簽名：			
附件			
備註	本案係保密案件。		

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署

職場霸凌申訴案件調查報告書

當事人資料	申訴人	一、姓名： 二、國民身分證統一編號： 三、服務單位及職稱： 四、住居所（郵遞區號）： 五、聯絡電話：
	被申訴人	一、姓名： 二、國民身分證統一編號： 三、服務單位及職稱： 四、住居所（郵遞區號）： 五、聯絡電話：
當事人關係		<input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 上下屬關係 <input type="checkbox"/> 其他_____
申訴內容		詳所附申訴書
調查結果		<p>本案經調查(訪談雙方當事人、相關人及檢視所有物證)後，認定○○○對○○○職場霸凌<input type="checkbox"/>成立 <input type="checkbox"/>不成立</p> <p>一、調查事實及過程</p> <p>二、認定理由</p> <p>三、佐證資料</p>
處理建議		<p>一、關於申訴人</p> <p>二、關於被申訴人</p>
調查委員簽名		中華民國 年 月 日