

# 內政部國土管理署中區都市基礎工程分署 職場霸凌防治、申訴及調查處理要點

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

114年11月4日國署中人字第1141023846號函修訂

- 一、內政部國土管理署中區都市基礎工程分署(以下簡稱本機關)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)第三十九條規定訂定本要點。
- 二、本要點適用於本機關公務人員、聘僱人員、約用人員及技工工友相互間所發生之職場霸凌事件。
- 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)職場霸凌係指本機關人員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，致機關公務人員身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。
  - (三)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、對被害人侵犯行為之次數、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。
- 四、本機關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，置委員八人，由分署長指定副分署長擔任召集人，其中本機關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。委員任期二年，期滿得續聘(派)，任期內出缺時，繼任委員任期至原委員之任期屆滿為止。

防護委員會開會時，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。

防護委員會之決議應有全體委員過半數之出席，始得開會；出席委員過半數以上同意，始得決議。主席不參與投票，但於可否均未達半數時，主席始可加入任一方以達半數而決議。

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。

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，本機關應命其迴避。於本機關人事、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。
- 五、本機關防護委員會應設置職場霸凌申訴專線電話、傳真、專用信箱、電子信箱或其他指定之申訴管道，並公開揭示，指派專人於辦公日每日查收。

(一) 申訴電話：04-22188170

(二) 申訴電子信箱：shp@nlma.gov.tw

六、本機關人員遭受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本機關防護委員會提出職場霸凌之申訴。如行為人為本機關首長，應向內政部國土管理署提出申訴(如附件一、二)。

前項提起申訴之期限，被申訴人屬非具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起三年內為之，如屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起五年內為之。霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起算。

申訴人得於職場霸凌事件作成決定前填具撤回申請書(如附件三)向防護委員會撤回申訴。申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴。

七、職場霸凌申訴案件處理程序如下：

- (一) 本機關於接獲申訴案件應主動通報機關首長、內政部國土管理署及相關協處單位，並至職場霸凌案件通報平臺登錄；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，免予受理；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人，並副知內政部國土管理署。
- (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) 本機關防護委員會受理申訴之日起，應於一個月內由召集人指定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，外部成員不得少於二分之一。
- (四) 調查小組於調查過程應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，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) 調查小組訪談當事人及其他相關人員時，應全程錄音或錄影，受訪談者不得自行錄音或錄影，並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或提供相關文件、資料或陳述意見。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。
- (六) 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(如附件四)送防護委員會；必要時，得延長一個月，並應通知當事人。當事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。
- (七) 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，決定作成日起七日內將調查報告併同職場霸凌處理程序檢核表函送內政部國土管理署備查，並將決定結果以書面載明理由通知當事人。職場霸凌行為人為本機關首長時，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公務人員保障暨培訓委員會。
- (八) 本機關應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並副知內政部國土管理署。申訴案件經調查屬實決定成立者，本機關應視情節輕重，

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。

(九)申訴人如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。

(十)當事人不服申訴成立與否之決定，得按其身分依適用法令，提起申訴之救濟。

八、職場霸凌申訴案件有下列情形之一者，不予受理：

- (一)非屬本要點所稱之職場霸凌事項。
- (二)無具體內容。
- (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。
- (六)已逾申訴期限。

前項第五款之撤回申訴，本機關認有必要者，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。

九、職場霸凌受理申訴案件時，考量客觀上已明顯足以認定符合不予受理之要件，如屬下列情形者，本機關依規定決定是否受理時，得以召開實體或線上會議決定，或採書面審查方式為之。採行書面審查時，如未能獲得防護委員會全體委員一致共識決定，仍應召開會議作成決定：

- (一)非屬本要點第八點第一項各款情形而應予受理者。
- (二)提起職場霸凌申訴者非屬事件當事人，且未經代理或委託；申訴人或被申訴人一方非屬本機關人員（以霸凌事件發生時認定）；或屬應依性別平等工作法提起申訴等非屬安衛辦法所稱職場霸凌事項。
- (三)屬本要點第八點第一項第三款至第六款所定情事。

十、本機關於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時，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、依被霸凌公務人員意願，協助其提起申訴。
- 3、依被霸凌公務人員意願，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，本機關得依公務人員人事法令規定，調整其職務。

- 十一、 防護委員會委員及參與處理職場霸凌事件相關人員就當事人、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。
- 十二、 本機關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，為不當差別待遇，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。
- 前項不當之差別待遇或不利處分指解僱、降調或其他損害其依法所應享有之權益等作為。
- 十三、 為積極防治職場霸凌案件之發生，本機關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，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，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）本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，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。
- 十四、 防護委員會委員均為無給職。非本機關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，由本機關相關預算項下支應。
- 十五、 依本機關勞務承攬採購案之承攬人指示派駐本機關之勞工，如有遭受本機關人員職場霸凌情形，除向雇主（承攬人）提起申訴或通報外，並得比照第二點人員向本機關提起申訴。
- 前項申訴事件送達本機關後，本機關應通知承攬人依勞動或職安法規相關規定，採取必要之處置及措施，本機關並協助承攬人進行事件之調查。
- 十六、 本要點如有未盡事宜，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

稱謂	姓名	出生 年月日	國民身分證 統一編號	住(居)所地址	連絡 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

內政部國土管理署中區都市基礎工程分署

申訴人：(簽章)

代理人(如無則免填)：(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)

<b>申 訴 人 資 料</b>	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)						
<b>被 申 訴 人</b>	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						
<b>申 訴 事 實 內 容</b>	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)							
<b>相關證明文件：</b>								
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						
	*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)				

備註：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。

# 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	<input type="checkbox"/> 同住居所地址 <input type="checkbox"/> 另列如下
		公文送達 (寄送)地 址	
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 (請簡述)			
說明	<p>1. 本撤回申請書送達後，申訴調查程序即予終止，但機關認為有必要者，得本於職權繼續調查處理。</p> <p>2. 申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。</p> <p>3. 本撤回申請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。</p>		
<p>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。</p> <p>此致</p> <p style="text-align: center;">內政部國土管理署中區都市基礎工程分署</p> <p>本人或代理人簽名：</p>			
附件			
備註	本案係保密案件。		

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 職場霸凌申訴案件調查報告書

當事人資料	申訴人	姓名： 服務單位及職稱：
	被申訴人	姓名： 服務單位及職稱：
當事人關係		<input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 上下屬關係 <input type="checkbox"/> 其他：
申訴要旨		
調查歷程		
申訴人、被申訴人及相關人員陳述重點		一、申訴人陳述重點 二、被申訴人陳述重點 三、相關人員陳述重點
事實認定及理由		(包括證人與相關人員陳述之重點，相關物證查驗情形) 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
相關證據		
處理建議		一、關於申訴人 二、關於被申訴人
調查人員簽名		

中 華 民 國 年 月 日