

南投縣草屯鎮公所職場霸凌防治及處理作業要點

112年04月01日草鎮人字第1130008769號函訂定

113年11月15日草鎮人字第1130033409號函修正

- 一、南投縣草屯鎮公所及所屬機關（以下簡稱本所）為建構健康友善之職場環境，提供本所及所屬機關員工免受霸凌侵犯之職場，進而安心投入工作，特依公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案等規定，並參照行政院人事行政總處提供之「員工職場霸凌防治與處理建議作為」、「員工職場霸凌處理標準作業流程（範例）」及「南投縣政府職場霸凌防治及處理作業規定」訂定本要點。
- 二、本要點所稱職場霸凌，指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、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沈重的身心壓力。
- 三、本要點適用於本所及所屬機關員工於工作場所或執行職務時，涉及之職場霸凌事件。但鎮長涉及職場霸凌事件時，應由具管轄權之上級機關（即南投縣政府）受理申訴事宜。
- 四、本所對職場霸凌事件之事前防治作為：
 - （一）應訂定職場霸凌事件處理作業規範及標準作業流程（如附件一）。
 - （二）應利用多元管道（各類集會、海報文宣、網站社群等），傳達本所對職場霸凌問題之重視及宣導本所職場霸凌防治及處理作為。
 - （三）應檢視內部管理規範是否納入防治職場霸凌作為及是否涉有職場霸凌之情形，應積極納入或修正。
 - （四）結合運用員工協助方案通報機制（員工協助方案關懷小組及主管人員敏感度訓練等），積極預防職場霸凌事件之發生。
- 五、本所應設置職場霸凌申訴管道：
 - （一）受理單位：本所各課室及所屬機關主管人員或人事室；並公開揭示及宣導申訴管道資訊。
 - （二）申訴電話：049-2338161（總機轉各課室及所屬機關或人事室分機311）。
 - （三）申訴傳真：049-2307245。
 - （四）申訴電子信箱：<https://www.tsaotun.gov.tw/list/Opinion>（鎮長信箱）或 t07563@mail.tsaotun.gov.tw（人事室信箱）。
 - （五）申訴地址：南投縣草屯鎮草鞋墩一街8號。
 - （六）行政院人事行政總處「職場霸凌案件通報平臺」具名申訴。
比照行政院人事行政總處「職場霸凌案件通報平臺」，本要點各項申訴管道均採具名申訴方式，未具名申訴者本所得不受理，惟仍應錄案登計。
每日由專人（人事室人員）查收申訴管道受理情形。
- 六、提出申訴程序如下：
 - （一）本所及所屬機關員工受職場霸凌，得於事實發生後一年內（如屬持續發生者，以最後一次事件結束之次日起一年內），親自或委託代理人向所屬課

室或所屬機關主管人員提出申訴，也可直接向人事室提出申訴。惟被申訴人為鎮長時，應向南投縣政府提出申訴。

(二)申訴應填具申訴書(如附件二)載明下列事項，必要或急迫時並得先以口頭、電話、傳真、電子郵件等方式提出，但應補填申訴書作為後續程序之依據。

1. 申訴人姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所、聯絡電話。

2. 若係委託代理人提出者，代理人之姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所、聯絡電話，並應檢附委任書(如附件三)。

3. 申訴事實發生日期、內容、相關事證或人證。

(三)申訴人或其代理人於案件作成決定前撤回申訴者，應以書面為之，於送達人事處後即予結案，並不得就同一事件再行提出申訴。

(四)相關文件有欠缺可補正者，應通知申訴人限期補正。

七、受理申訴及處理程序如下：

(一)本所各課室及所屬機關主管人員或人事室接獲職場霸凌申訴案件後，應立即主動通報市長及相關協處單位，必要時應聯繫家屬。

(二)鎮長應於十日內(不含例假日)責成主任秘書召集成立「職場霸凌事件申訴處理小組(以下簡稱申訴處理小組)」，負責處理職場霸凌申訴事件，並開會審議議決是否受理；其組成及議決方式如下：

1. 申訴處理小組置委員七人至十五人，由本所安全及衛生防護小組委員擔任；必要時，得增聘外部專家學者數名擔任委員。申訴處理小組其中一人為召集人，由主任秘書擔任，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得另指定其他委員代理之。

2. 申訴處理小組成員任一性別比例不得低於三分之一；若防護小組成員無法符合性別比例規定時，得從本所及所屬機關員工中遴聘為委員。另依南投縣政府規定，籌組任務編組之委員會時，承辦人在陳送圈選建議名單時，建議名冊內男女需各半，並註明全體委員任一性別比例不得低於三分之一，並以40%為目標。

3. 申訴處理小組應有委員二分之一以上出席始得開會，出席委員過半數同意始得決議，可否同數時取決於主席。

(三)如議決不受理，應以書面通知申訴人；如確認受理申訴案件，得視案情指派委員三至五人組成調查小組進行調查，必要時得聘請外部專家學者擔任調查委員；調查結束後，應作成調查報告書，送交申訴處理小組審議。

(四)申訴處理小組應作出成立或不成立之決定。決定成立者，應視情節輕重作成調整職務、懲處或其他適當處理之建議，送交人事室依規定辦理懲處或移送相關處室執行有關事項，並予以追蹤、考核及監督，避免職場霸凌或報復之情事再次發生；決定不成立者，仍應審酌調查情形，為必要處理之建議。

(五)本所應於受理申訴之次日起一個月內，檢附「職場霸凌事件申訴調查報告書」(格式如附件四)，併同申訴決定之理由、教示救濟相關規範等函知申訴人及被申訴人。必要時經鎮長同意得延長一個月，並通知申訴人。前述

期間如有補正之情形者，自補正之次日起算；未補正者，自補正期間屆滿之次日起算。

(六)當事人不服申訴決定函復者，得依其適用法令提起救濟：

1. 當事人為公務人員、聘用人員者：得依公務人員保障法規定，於收受書面通知次日起三十日內，以書面向本所提出申訴。但申訴之事由發生在後或知悉在後者，自知悉時起算。(依公務人員保障暨培訓委員會109年10月5日公保字第1091060302號函所附「人事行政行為一覽表」，有關機關依員工職場霸凌防治及處理作業規定做成申訴成立與否之決定，係定性為「管理措施」)

2. 當事人為其他人員者：各依其所適用法令提起救濟。

八、職場霸凌事件有下列各款情形之一者，不予受理；並應於收受申訴或移送到達之日起二十日內，以書面敘明理由通知申訴人，並應註明教示救濟相關規範。

(一)申訴人非職場霸凌事件之受害人或其委任代理人者；但接獲申訴時，仍應主動瞭解是否確有所申訴之職場霸凌事件發生及為後續之處理。

(二)對於非屬職場霸凌事件或非本要點適用範圍提起之申訴。

(三)無具體之事實內容或未具真實姓名、服務單位及住居所者。

(四)申訴書或言詞作成之紀錄，不合法定程式且其情形不能補正，或經通知限期補正，屆期未完成補正者。

(五)同一事由經申訴決定確定或已撤回後，再提起申訴者。

(六)提起申訴逾規定期間。

(七)應適用性別平等教育法、性別平等工作法或性騷擾防治法之性歧視、性騷擾或性侵害之行為事件，不適用本要點之規定。

九、參與職場霸凌事件申訴、處理、調查、審議之人員在調查過程中，有下列情形之一，應自行迴避：

(一)本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。

(二)本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。

(三)現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

(四)於該事件，曾為證人、鑑定人者。

職場霸凌事件申訴之調查人員有下列情形之一者，當事人得申請迴避：

(一)有前項所定之情形而不自行迴避者。

(二)有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞者。

前項申請，應舉其原因及事實，向申訴處理小組為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之調查人員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之調查人員在調查小組就該申請事件為準駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

調查人員有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由申訴處理小組命其迴避。

十、職場霸凌事件之調查，應依照下列原則為之：

- (一) 調查應以不公開方式為之，並保護當事人之隱私及其他人格法益。
- (二) 調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯機會。
- (三) 當事人之陳述明確，已無詢問之必要者，應避免重複詢問。
- (四) 事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請相關學識經驗者協助。
- (五) 事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。
- (六) 調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
- (七) 處理事件之所有人員，對於當事人之姓名或其它足以辨識身分之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密，如有洩密時，應依刑法及其他相關法規處罰。
- (八) 對於在事件申訴、調查、偵察或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、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。

十一、調查過程中申訴人有輔導、醫療等需要者，本所得依員工協助方案（EAPs）協助轉介至專業輔導或醫療機構，並持續關懷個案後續情形。

十二、本所對職場霸凌事件之事後作為：

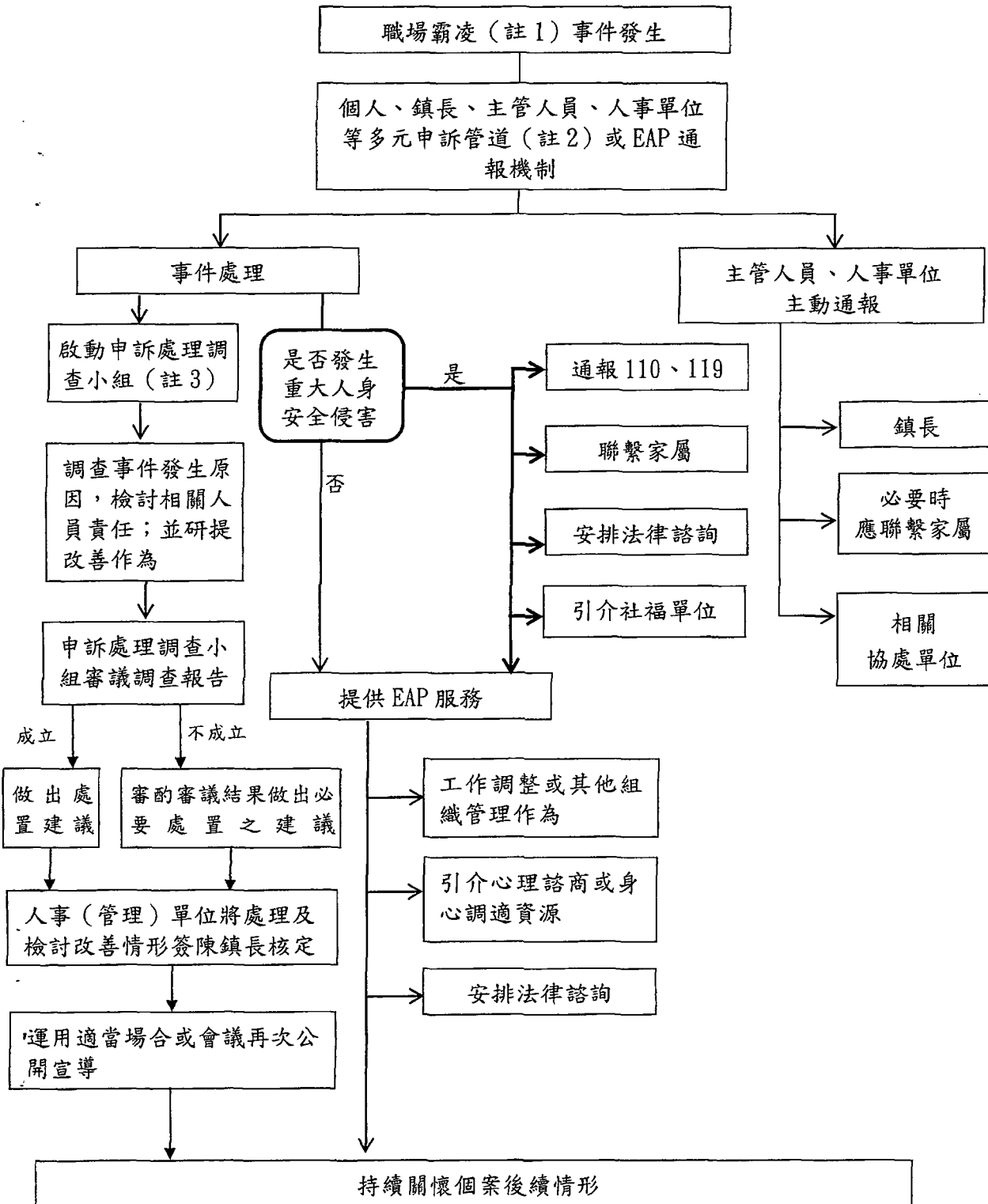
- (一) 對於職場霸凌申訴案件應採取事後追蹤考核、監督，以確保申訴決定之懲處或處理措施確實有效執行，並避免有相同事件或報復之情事發生。
- (二) 對於申訴案件之申訴人，本所不得有對其不利之處分，惟經調查證實申訴人有誣告之事實者，應依調查小組之建議，對申訴人為適當之處置。
- (三) 針對調查結果分析事件發生原因，檢討相關人員責任、調整職務及職場環境死角，研擬改善作為。
- (四) 應將申訴案件處理及檢討改善情形，運用適當場合或會議進行公開宣導或規畫辦理教育訓練。
- (五) 應持續關懷個案後續情形，如有必要得依員工協助方案相關措施予以協助。

十三、執行本要點所需經費，自人事室相關預算項下支應。

十四、本要點如有未盡事宜，依相關法令規定辦理。

十五、本要點奉鎮長核定後公布實施，修正時亦同。

南投縣草屯鎮公所職場霸凌處理標準作業流程



- 註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、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沈重的身心壓力¹。
- 註 2：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。機關首長涉及職場霸凌事件應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜(即鎮長涉及職場霸凌事件時應由南投縣政府民政處受理)。
- 註 3：依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。