

法規名稱：臺北市政府及所屬各機關學校員工職場霸凌防治與申訴作業注意事項

修正日期：民國 114 年 12 月 10 日

當次沿革：中華民國 114 年 12 月 10 日臺北市政府府授人考字第 1143010228 號函修正全文 18 點；並自即日生效

二、本注意事項用詞定義如下：

- (一) 員工：指本府所屬機關學校（以下簡稱各機關）公務人員、政務人員、教師、約聘僱人員、駐衛警、工友、技工、駕駛及臨時人員。
- (二) 職場霸凌：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，致本機關員工身心健康遭受危害。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：

- (一) 對被害人造成身心侵害之程度。
- (二) 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。
- (三) 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、各機關應積極防治職場霸凌事件之發生，利用正式會議、公開場合、教育訓練及多元管道，向所屬員工加強宣導有關職場霸凌防治措施及申訴管道，檢討改善及妥適運用多樣化員工協助方案等措施，並定期辦理一般人員、主管人員及申訴事件處理人員之教育訓練（如附表一）。

本府人事處每年擇定職場霸凌防治、情緒管理及員工行為徵兆辨識等主題，邀請相關領域之專家學者，按各機關需求及採客製化方式，規劃辦理心理健康促進課程。

本府公務人員訓練處年度辦理初任及現任主管之管理才能發展班期課程規劃，應納入情緒管理、領導效能等主題，並對於主管人員、一般人員及新進人員辦理職場霸凌防治作為、處理機制、申訴管道等實體課程。

五、各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，置委員五至二十三人，由副首長或幕僚長擔任召集人，組成時外部專家學者人數，不得少於三分之一；任一性別比例不

得少於三分之一。

前項專家學者不包含政府機關之現職人員。

各機關參加公務人員協會之會員人數達三十人以上或超過各機關預算員額五分之一，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。

- 六、各機關應設置受理職場霸凌申訴專責處理人員或單位，與申訴之電話、傳真、專用信箱或電子信箱。

新進人員報到時，各機關人事單位應明確告知職場霸凌申訴管道之單一窗口資訊（含專線電話、申訴電子信箱、專責人員）。

受理職場霸凌申訴之專責人員應每日查收職場霸凌申訴管道，如有延宕或隱匿之情形者，視其情節輕重追究相關責任。

- 七、被霸凌者得以言詞或書面提出申訴；如委任代理人提出者，應附具委任書（如附表二）。

前項申訴應向服務機關防護委員會提出；服務機關預算員額數未滿五人或其他特殊情形免設防護委員會者，得逕向上級機關提出職場霸凌之申訴。

各機關人員遭受職場霸凌，行為人為機關首長，應向上級機關提出職場霸凌之申訴；其無上級機關者，由該機關受理職場霸凌之申訴，但涉及職場霸凌調查與決定之相關程序，該機關首長均應迴避，且不得指定調查小組成員。

各機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，應循服務機關申訴處理規定辦理，並由服務機關踐行公務人員保障法規定之各項機關防護責任。

離職、退休及調職人員於原服務機關涉職場霸凌事件時，應由行為發生時之服務機關受理。

第一項提起申訴之期限，應依下列規定辦理：

- (一) 被申訴人屬非具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。
 - (二) 被申訴人屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾五年者，不予受理。
- 八、以書面提出申訴者，應備具申訴書載明下列事項，由申訴人或代理人簽名或蓋章：

- (一) 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。
- (二) 有委任代理人者，其姓名、出生年月日、住居所、聯絡電話、國民身分證統一編號。
- (三) 申訴之事實、內容。
- (四) 證據。
- (五) 年、月、日。

以言詞提出申訴者，各機關受理時應作成申訴紀錄，並載明前項各款事由，經向申訴人或代理人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴書或申訴紀錄不符前二項規定者，應通知申訴人或其代理人補正。

九、職場霸凌之申訴有下列情形之一者，各機關接獲申訴應不予受理：

- (一) 非屬公務人員保障法及公務人員安全及衛生防護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。
- (六) 已逾申訴期限。

前項第五款之撤回申訴，各機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

各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（如附表三）；無從通知者，免予通知；不受理者，應以書面敘明理由通知申訴人，並副知上級機關。

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公務人員安全及衛生防護辦法第二十八條至第三十條規定或其他法規處理，並簽陳機關首長指定專責人員啟動相關行政調查作業。

十、各機關防護委員會應組成調查小組調查處理申訴事件，其成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一。

前項成員至少應有三分之二為外部專家學者，且不限於防護委員會之

委員。

十一、各機關應依據以下原則處理申訴事件：

- (一) 受理職場霸凌申訴之專責人員，及參與職場霸凌事件之處理、調查與決議人員，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定迴避。職場霸凌申訴調查處理案件幕僚作業單位之人員為當事人時，應要求其迴避或採取適當措施，不得參與職場霸凌申訴調查相關工作（例如改指定其他單位辦理），確保申訴調查過程客觀公正。
- (二) 調查小組應依職權或當事人之申請調查證據，並得以書面通知相關人員到達指定處所陳述意見。
- (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) 接獲職場霸凌之申訴時，應通知上級機關；受理職場霸凌申訴之專責人員，及參與職場霸凌事件之處理、調查與決議人員，對於知悉之申訴事件內容應予保密；如於申訴事件之處理過程，有洩漏當事人之隱私或其他申訴事件內容、疏忽或延宕者，應視其情節輕重追究相關責任。
- (五) 基於調查之必要，得於不違反保密義務之範圍內，另作成書面資料，交由當事人或協助調查之人閱覽或告以要旨。
- (六) 對於在職場霸凌事件為申訴、告訴、告發、提起訴訟、擔任證人、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解僱、調職或為其他不利之處分；相關人員違反上開規定且經查明屬實者，應視其情節輕重予以必要之處分。

十二、各機關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) 各機關因接獲被霸凌者申訴而知悉時：
 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) 各機關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；如無意願提起申訴，機關

如審認相關事證顯示有職場霸凌情事之虞，亦得召開防護委員會或組成小組釐清相關事實。

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，機關得依相關人事規範調整其職務。

十三、申訴事件經防護委員會會議決定應予受理，受理申訴機關應立即啟動調查程序；調查小組應於決定受理申訴之日起一個月內完成調查報告，並送防護委員會依調查結果為職場霸凌申訴成立與否之決定；必要時經一級機關及區公所首長同意得延長一個月，以一次為限，並通知當事人。

受理申訴之機關應將前項決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人（如附表四）。

第一項調查報告之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。

第一項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函送上級機關備查；職場霸凌行為人為機關學校首長時，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，併同上開檢核表函送公務人員保障暨培訓委員會並副知本府（如附表五、六）。

如職場霸凌申訴經證實有惡意虛構之事實者，得對申訴人為懲處或其他適當處理之建議。

當事人不服第一項之決定者，公務人員得依公務人員保障法規定，循程序提起申訴、再申訴；其他人員得依其適用之法令另提起救濟。

十四、各機關依防護委員會之決定結果對被申訴人之處置如下：

- （一）責任檢討：循法定程序於一週內啟動行政懲處相關作業，視情節輕重檢討相關人員行政責任及研提改善作為，並副知上級機關。

(二) 職務調整：視案件情形適度調整被申訴人之工作內容或工作場所（例如業務或授課內容調整、座位調動等），避免雙方當事人再次接觸。

(三) 追蹤輔導：

1. 職場霸凌行為經調查屬實者，被申訴人應於一個月內完成人際互動、情緒管理或領導統御等相關課程至少六小時。

2. 對被申訴人施以專案輔導，期間至少一年：

(1) 由被申訴人之單位主管、機關學校首長或具管轄權之上級機關指定之人員，於啟動專案輔導後一個月內進行初次面談。

(2) 配合公務人員平時考核作業期程，原則每四個月（一月至四月、五月至八月、九月至十二月）至少進行一次面談，並得視需要增加面談次數。

(3) 於專案輔導期間之歷次面談均應予記錄（如附表七）並請當事人簽名確認。

(4) 就輔導成效進行評估（如附表八），以供機關學校首長或具管轄權之上級機關作為是否解除輔導列管之參酌。

各機關得應申訴人要求，以不公開之方式適時告知有關被申訴人之受懲處情形，並注意保護相關人員之隱私及人格法益。

十五、各機關對申訴人之關懷協助措施如下：

(一) 視情況及配合申訴人意願調整其辦公場域或業務內容，以避免職場霸凌情事再度發生。

(二) 由機關指定之人員持續主動給予關懷慰問及協處，並視需要提供其醫療與法律協助或轉介本府員工協談室（專線電話：〇二—二三四五一九九五）提供協談服務或轉介相關專業機構，當事人亦得自行申請個別協談服務。

十六、本府各一級機關及區公所應每季統計分析本機關及所屬機關學校職場霸凌事件之處理情形及提出策進方案，陳報機關首長。

本府人事處應每半年統計分析本府及所屬各機關職場霸凌事件處理情形陳報市長，作為滾動檢討及精進本府推動職場霸凌防治措施之依據。

十七、本注意事項未規定者，應依公務人員保障法、公務人員執行職務安全及衛生防護辦法、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。

十八、各機關倘另訂定有防治與申訴作業規定，從其規定；無相關規定者，應依本注意事項辦理。