

# 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

110年5月6日府授人考字第1103003702號函訂定  
113年3月18日府授人考字第1133002124號函修正  
113年11月1日府授人考字第1133009571號函修正  
113年12月24日府授人考字第1133011177號函修正

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為建構健康友善、免受霸凌侵犯之職場環境，訂定本注意事項。

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、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、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，並檢討改善及妥適運用多樣化員工協助方案等措施。

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。

- 四、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。

- 五、被霸凌者或其代理人，得以言詞或書面提出申訴。

前項申訴應向霸凌者所屬機關提出。但涉及霸凌者如為各機關首長，應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。

- 六、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）有申訴代理人者，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。

申訴代理人應提出委任書。

申訴書或申訴紀錄不符前三項規定者，應通知申訴人或其代理人補正。

- 七、各機關處理申訴事件時，應組成申訴處理委員會，置委員三人至七人，其中一人為召集人，委員任一性別比例不得低於三分之一。

前項委員至少應有三分之二為外部專家學者。

八、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。
- (二) 申訴處理委員會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) 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。

九、申訴事件作成調查結果前，得以書面向受理申訴機關撤回其申訴。申訴經撤回者，不得復提起同一之申訴。

十、受理申訴機關原則應於收受申訴書或作成申訴紀錄之次日起七個工作日內，提交申訴處理委員會審認是否受理，該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) 申訴書或申訴紀錄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。

十一、申訴事件經申訴處理委員會審認無前點所定應不受理之情形或其他事項，受理申訴機關應立即啟動調查程序，於收受申訴書或作成申訴紀錄之次日起一個月內調查完成，將調查結果以書面通知當事人，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。

受理申訴機關應作成職場霸凌事件申訴調查報告書（如附表一）。

第一項期間於依第六點第四項規定補正者，自補正之次日起算；未補正者，自補正期間屆滿之次日起算。

當事人不服機關調查結果者，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。

十二、職場霸凌行為經調查屬實者，各機關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。

- (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（如附表二）並請當事人簽名確認。
- (4)就輔導成效進行評估（如附表三），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。

### 十三、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：○二一二三四五一九九五）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。

### 十四、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。

### 十五、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。



|                          |       |      |
|--------------------------|-------|------|
| (機關名稱) 面談紀錄表 (第○次)       |       |      |
| 面談時間：○年○月○日 (星期○) ○午○時○分 |       |      |
| 面談地點：                    |       |      |
| 面談紀錄：                    |       |      |
| 接受面談人                    | 實施面談人 | 記錄人員 |
|                          |       |      |

註：1. 面談內容及紀錄與資料均應保密，不得對外洩漏。

2. 面談紀錄內容須包含機關要求改善事項及當事人回應事項等。

3. 面談過程原則應客觀、具體記錄相關事件之人、事、時、地、物，另如有相關佐證資料，應於陳閱面談紀錄表時併附。

4. 接受面談人如不願簽名，記錄人員應予註記。

專案輔導成效評估表

|                |                                                                                                                                                           |               |  |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|
| 機關（構）<br>學校    |                                                                                                                                                           |               |  |
| 單位             |                                                                                                                                                           | 輔導對象<br>職稱及姓名 |  |
| 輔導期間及<br>面談次數  | ○年○月○日至○年○月○日<br>總面談次數：        次                                                                                                                          |               |  |
| 實施專案<br>輔導方式   | <input type="checkbox"/> 進行人際互動、情緒管理、領導統御等相關課程<br><input type="checkbox"/> 提供相關建議或協助措施<br><input type="checkbox"/> 轉介員工協談<br><input type="checkbox"/> 其他： |               |  |
| 輔導內容<br>概述     |                                                                                                                                                           |               |  |
| 改善成效<br>及理由    | <input type="checkbox"/> 已有改善：（請說明）<br><br><input type="checkbox"/> 無明顯改善：（請說明）                                                                           |               |  |
| 經專案輔導<br>後評估建議 | <input type="checkbox"/> 建議解除列管<br><input type="checkbox"/> 建議持續列管，列管時間：<br><br>上開建議所持理由：                                                                 |               |  |

實施面談人簽章：