

檔 號：
保存年限：

新竹市政府 函

地址：30051新竹市中正路120號
承辦人：莊雅馨
電話：03-5216121#552
電子信箱：010343@ems.hccg.gov.tw

受文者：人事處（均含附件）

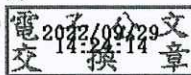
發文日期：中華民國111年9月29日
發文字號：府人考字第1110148822號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明

主旨：訂定「新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點」，
並自中華民國111年9月28日生效，請查照。

說明：檢送「新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點」全
文、總說明及逐條說明各1份。

正本：新竹市政府各處暨所屬機關學校（本府人事處除外）

副本：本府行政處（法制科）（含附件）、人事處（含附件）



考勤訓練科 收文:111/09/30



311110003681 無附件

新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點

一、新竹市政府（以下簡稱本府）為建構健康友善職場環境及防治職場霸凌事件，並維護員工權益，訂定本要點。

二、本要點用詞定義如下：

（一）員工：指本府公務人員、約聘僱人員、駐衛警、工友、技工、駕駛及臨時人員。

（二）職場霸凌：指發生在工作場所中，藉由權力濫用與不公平之處罰，造成持續性之冒犯、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。

三、本府為處理職場霸凌事件，應設新竹市政府公務人員安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組）。

防護小組置召集人一人，由人事處處長兼任；其餘委員由各處副處長及新竹市公務人員協會代表一人兼任。

前項協會代表應於該協會推薦具會員身分之三人，由本府擇一聘（派）之。

委員應隨其本職進退，委員因離、退職或其他原因出缺時補聘（派）之。

開會時由召集人擔任主席，召集人因故不能出席時，由召集人指定委員一人擔任主席。

防護小組應有全體委員過半數之出席始得開會，經出席委員過半數之同意始得決議。

委員均為無給職。

四、受理申訴管道：本府人事處。

專線電話：（○三）五二一六一二一 分機五五二

傳真：（○三）五二六六〇〇六

電子信箱：hc3100@ems.hccg.gov.tw

五、事前防治措施：

- (一) 本府各處主管人員應關心同仁相處情形及工作狀況，以及時察覺職場霸凌事件，降低傷害程度。
- (二) 本府應妥適利用集會、會議或其他適當場合，加強宣導職場霸凌防治措施及申訴管道。

六、事中處置及通報：

職場霸凌事件發生時，受害人所屬單位應立即會同本府人事處為有效之處置，由本府人事處通報機關首長並將案件提報防護小組調查審議；如已發生重大人身侵害，應通報新竹市警察局及新竹市消防局為緊急處置及送醫，並通知家屬。

- 七、職場霸凌受害人或其代理人得於事件發生之日起一年內提出申訴。但職場霸凌事件為持續發生者，以最後一次事件結束之次日起一年內為之。

前項申訴應具申訴書，載明下列事項，由申訴人或其代理人簽名或蓋章，其以口頭、電話、傳真、書信或電子郵件等方式提出者，應於十日內補送申訴書：

- (一) 申訴人之姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所及聯絡電話。
- (二) 如有委任代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、住居所及聯絡電話，並應檢附委任書。
- (三) 霸凌事實發生日期、內容、相關事證或人證。
- (四) 申訴之日期。

申訴人或其代理人於案件審議期間得以書面撤回申訴；其經撤回者不得就同一事件再為申訴。

- 八、申訴案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) 申訴人非被霸凌之人。
- (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) 申訴書不合規定而不能補正，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事件重行提起申訴。
- (六) 提起申訴逾規定期間或未於第七點第二項所定期間內補送申訴書。

九、調查程序及處置：

- (一) 職場霸凌事件由防護小組審議；防護小組召集人應於本府人事處接獲申訴之次日起七日內指定相關人員(單位)組成調查小組調查事件發生原因，並作成調查報告書提交防護小組。申訴案件應自本府人事處收受申訴案件之次日起二個月內結案，必要時，得延長一個月，並應通知當事人。
- (二) 防護小組作成決議前得通知當事人或關係人到場說明；如經調查確有霸凌情事，防護小組應視情節輕重作成調整職務、懲處或其他適當處置之建議及改善措施，並應簽陳機關首長核定；本府人事處應將核定事項通知當事人，並教示救濟途徑。
- (三) 前款處置建議經核定後，應視處置內容依霸凌者之身分類別交由本府人事處召開考績(核)委員會審議或移送相關單位(機關)執行有關事項；並責成各該單位(機關)應研擬改善措施，避免霸凌情事再次發生。
- (四) 參與職場霸凌事件之處理、調查及審議之人員，對於與職場霸凌事件相關之情事，負有保密義務。

十、參與職場霸凌事件之處理、調查及審議人員，有下列各款情形之一者，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。

(三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。

(四) 於該事件，曾為證人、鑑定人。

職場霸凌事件之處理、調查及審議人員，有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避：

(一) 有前項所定之情形而不自行迴避。

(二) 有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞。

前項申請，應舉其原因及事實，向防護小組為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之人員，對於該申請得提出意見書。

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。但經當事人同意，不在此限。

被申請迴避之人員在防護小組就該申請事件為准駁前，應停止處理、調查及審議工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

處理、調查及審議職場霸凌事件人員有第一項所定情形不自行迴避，且未經當事人申請迴避者，應由防護小組命其迴避。

十一、受害人之處遇：

(一) 本府各處得視受害人需要，透過本府員工協助方案機制協助轉介相關專業機構或提供法律、社福等相關資源。

(二) 受害人所屬單位應持續關懷受害人身心狀態及工作情形，並提供必要的協助。

十二、霸凌者若為本府所屬機關學校首長時，受害人或其代理人得自職場霸凌事件發生之日起一年內向本府提出申訴，本府應依本要點辦理。

十三、本府所屬機關學校應設置受理職場霸凌申訴專責處理人員或單位與申訴之管道。

新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點

總說明

- 一、為建構健康友善職場環境及防治職場霸凌事件，並維護員工權益，特依公務人員保障法第十九條、公務人員安全及衛生防護辦法第三條並參酌行政院人事行政總處於一百零八年四月二十九日檢送之「員工職場霸凌防治與處理建議作為」及「員工職場霸凌處理標準作業流程（範例）」，爰擬具「新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點」。
- 二、本案為新法。
- 三、其他縣市處理情形：
臺北市、桃園市、新竹縣、苗栗縣、臺中市、彰化縣、嘉義市等大多縣市皆有針對職場霸凌防治、申訴及處理程序訂定內部處理要點。
- 四、本要點共計十三點，其訂定說明如下：
 - 第一點：訂定目的。
 - 第二點：用詞定義。
 - 第三點：明定本府公務人員安全及衛生防護小組之組成方式。
 - 第四點：明定申訴管道。
 - 第五點：明定事前防治措施。
 - 第六點：明定霸凌事件之處置及通報機制。
 - 第七點：明定申訴程序及應檢附之相關資料。
 - 第八點：明定職場霸凌申訴事件不予受理之情形。
 - 第九點：明定申訴案件之辦理期限、調查程序、處置方式及保密義務。
 - 第十點：明定迴避原則，以確保調查結果具公平、公正及客觀性。
 - 第十一點：明定本府應協助受害人辦理相關事宜，並持續關懷其後續恢復情形。
 - 第十二點：明定所屬機關學校首長為霸凌者之辦理依據。
 - 第十三點：明定本府所屬機關學校應建立職場霸凌之申訴管道。

☐ 提送法規審查
☒ 提送市務會議 111.9.1

新竹市政府職場霸凌防治申訴及調查處理要點

條 文	說 明
一、新竹市政府（以下簡稱本府）為建構健康友善職場環境及防治職場霸凌事件，並維護員工權益，訂定本要點。	為提供本府員工安全的工作環境，特訂定本要點。
二、本要點用詞定義如下： （一）員工：指本府公務人員、約聘僱人員、駐衛警、工友、技工、駕駛及臨時人員。 （二）職場霸凌：指發生在工作場所中，藉由權力濫用與不公平之處罰，造成持續性之冒犯、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。	本要點用詞定義。
三、本府為處理職場霸凌事件，應設新竹市政府公務人員安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組）。 防護小組置召集人一人，由人事處處長兼任；其餘委員由各處副處長及新竹市公務人員協會代表一人兼任。 前項協會代表應於該協會推薦具會員身分之三人，由本府擇一聘（派）之。 委員應隨其本職進退，委員因離、退職或其他原因出缺時補聘（派）之。 開會時由召集人擔任主席，召集人因故不能出席時，由召集人指定委員一人擔任主席。 防護小組應有全體委員過半數之出席始得開會，經出席委員過半數之同意始得決議。 委員均為無給職。	明定本府公務人員安全及衛生防護小組之組成方式。

☐ 提送法規審查
☒ 提送市務會議 111.9.1

<p>四、受理申訴管道：本府人事處。 專線電話：(○三)五二一六一二一分機五五二 傳真：(○三)五二六六〇〇六 電子信箱：hc3100@ems.hccg.gov.tw</p>	<p>明定本府受理申訴管道。</p>
<p>五、事前防治措施： (一)本府各處主管人員應關心同仁相處情形及工作狀況，以及時察覺職場霸凌事件，降低傷害程度。 (二)本府應妥適利用集會、會議或其他適當場合，加強宣導職場霸凌防治措施及申訴管道。</p>	<p>為防止霸凌事件發生，除本府人事處應利用適當場合宣導外，本府各處主管人員亦應關懷同仁，以及時察覺異常，在事件未造成傷害前為適當處置。</p>
<p>六、事中處置及通報： 職場霸凌事件發生時，受害人所屬單位應立即會同本府人事處為有效之處置，由本府人事處通報機關首長並將案件提報防護小組調查審議；如已發生重大人身侵害，應通報新竹市警察局及新竹市消防局為緊急處置及送醫，並通知家屬。</p>	<p>本府各處發生霸凌事件時，除應於第一時間會同人事處處處理並通報機關首長外，如發生重大人身侵害，並應通報新竹市警察局及新竹市消防局及家屬，以為適當處置。</p>
<p>七、職場霸凌受害人或其代理人得於事件發生之日起一年內提出申訴。但職場霸凌事件為持續發生者，以最後一次事件結束之次日起一年內為之。 前項申訴應具申訴書，載明下列事項，由申訴人或其代理人簽名或蓋章，其以口頭、電話、傳真、書信或電子郵件等方式提出者，應於十日內補送申訴書： (一)申訴人之姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所及聯絡電話。 (二)如有委任代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、住居所及聯絡電話，並應檢附委任書。 (三)霸凌事實發生日期、內容、相關事證或人證。 (四)申訴之日期。</p>	<p>一、明定申訴之追訴期、形式及須檢附的資料，以利執行調查工作。 二、為避免行政資源浪費，爰訂定申訴撤回後不得再就同一事件提出申訴。</p>

<p>申訴人或其代理人於案件審議期間得以書面撤回申訴；其經撤回者不得就同一事件再為申訴。</p>	
<p>八、申訴案件有下列情形之一者，應不予受理，並以書面敘明理由通知當事人：</p> <p>(一) 申訴人非被霸凌之人。</p> <p>(二) 對於非屬職場霸凌之事件提起申訴。</p> <p>(三) 無具體事實內容或未具真實姓名或服務單位。</p> <p>(四) 申訴書不合規定而不能補正，或經通知補正逾期不補正。</p> <p>(五) 對已函復調查結果或已撤回之同一事件重行提起申訴。</p> <p>(六) 提起申訴逾規定期間或未於第七點第二項所定期間內補送申訴書。</p>	<p>職場霸凌申訴事件不予受理之情形。</p>
<p>九、調查程序及處置：</p> <p>(一) 職場霸凌事件由防護小組審議；防護小組召集人應於本府人事處接獲申訴之次日起七日內指定相關人員(單位)組成調查小組調查事件發生原因，並作成調查報告書提交防護小組。申訴案件應自本府人事處收受申訴案件之次日起二個月內結案，必要時，得延長一個月，並應通知當事人。</p> <p>(二) 防護小組作成決議前得通知當事人或關係人到場說明；如經調查確有霸凌情事，防護小組應視情節輕重作成調整職務、懲處或其他適當處置之建議及改善措施，並應簽陳機關首長核定；本府人事處應將核定事項通知當事人，並教示救濟途徑。</p> <p>(三) 前款處置建議經核定後，應視處置內容依霸凌者之身分類別交</p>	<p>一、提供同仁安全及衛生之工作環境為防護小組之工作內容，為簡化行政程序，由防護小組之召集人指定相關人員(單位)組成調查小組，並將調查結果送交防護小組審議。</p> <p>二、為免延宕申訴案件，參考性騷擾防治法第十三條規定訂定辦理期限。</p> <p>三、申訴人或被申訴人不服申訴案之決議依其身份所得提起救濟途徑不同，如公務人員依公務人員保障法、工友(含技工、駕駛)依工友管理要點及臨時人員依勞動基準法等相關規定提起救濟。為保障其救濟權益，故明定應於通知核定事項時，一併告知救濟途徑。</p> <p>四、霸凌事件如經查證屬實，應對加害人嚴厲懲處並研擬改善措施，以有效降低霸凌事件發生率。</p> <p>五、因處置建議經核定後，後續程序依霸凌者之身分類別而異，故於第三款明定除交由考績(核)委員會外，移送相</p>

<p>由本府人事處召開考績(核)委員會審議或移送相關單位(機關)執行有關事項；並責成各該單位(機關)應研擬改善措施，避免霸凌情事再次發生。</p> <p>(四) 參與職場霸凌事件之處理、調查及審議之人員，對於與職場霸凌事件相關之情事，負有保密義務。</p>	<p>關單位(機關)執行之相關規定。例如：對本府人員及所屬機關學校首長所為之懲處，公務人員、約聘僱人員、駐衛警及所屬機關學校首長由本府人事處考績(核)委員會辦理；工友、技工及駕駛由本府行政處辦理；臨時人員依本府臨時人員工作規則第四十二條規定由本府人事處核發懲處令。</p> <p>六、為保護申訴人、被申訴人隱私，調查委員及相關人員負有保密義務。</p>
<p>十、參與職場霸凌事件之處理、調查及審議人員，有下列各款情形之一者，應自行迴避：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。</p> <p>(四) 於該事件，曾為證人、鑑定人。</p> <p>職場霸凌事件之處理、調查及審議人員，有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避：</p> <p>(一) 有前項所定之情形而不自行迴避。</p> <p>(二) 有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞。</p> <p>前項申請，應舉其原因及事實，向防護小組為之，並應為適當之釋明；被申請迴避之人員，對於該申請得提出意見書。</p> <p>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。但經當事人同意，不在此限。</p>	<p>明定參與職場霸凌事件之處理、調查及審議之人員應自行及申請迴避之情形。</p>

☐ 提送法規審查
☒ 提送市務會議 11.9.1

<p>被申請迴避之人員在防護小組就該申請事件為準駁前，應停止處理、調查及審議工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。</p> <p>處理、調查及審議職場霸凌事件人員有第一項所定情形不自行迴避，且未經當事人申請迴避者，應由防護小組命其迴避。</p>	
<p>十一、受害人之處遇：</p> <p>(一) 本府各處得視受害人需要，透過本府員工協助方案機制協助轉介相關專業機構或提供法律、社福等相關資源。</p> <p>(二) 受害人所屬單位應持續關懷受害人身心狀態及工作情形，並提供必要的協助。</p>	<p>一、結合本府人事處 EAP 機制，提供受害人所需資源，協助其處理相關事宜。</p> <p>二、受害人之身心狀況非短時間能恢復，爰其所屬單位應持續關懷受害人後續情況，並適時給予協助。</p>
<p>十二、霸凌者若為本府所屬機關學校首長時，受害人或其代理人得自職場霸凌事件發生之日起一年內向本府提出申訴，本府應依本要點辦理。</p>	<p>明示所屬機關學校首長之辦理依據。</p>
<p>十三、本府所屬機關學校應設置受理職場霸凌申訴專責處理人員或單位與申訴之管道。</p>	<p>本府所屬機關學校應建立職場霸凌之申訴管道。</p>

