

新北市政府政風處員工職場霸凌防治與調查處理 作業原則

113年12月2日新北政人字第1132343612號函發布
113年12月26日新北政人字第1132556612號函修正發布

- 一、新北市政府政風處(以下稱本處)為建構健康友善之職場環境，使員工免受霸凌侵犯，安心投入工作，特訂定本處理作業原則。
- 二、本處理作業原則用詞定義如下：
 - (一)員工：指服務於本處之人員。但適用勞動基準法人員所提申請案件，其處理流程及救濟程序依「執行職務遭受不法侵害預防指引」及相關勞動法規或行政指導辦理。
 - (二)職場霸凌：指發生基於職場關係，藉由持續性冒犯、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、為防治職場霸凌事件之發生，利用多元公開場合宣導反霸凌行為，並檢討改善及妥適運用多樣化員工協助方案或其他諮商輔導支持體系等措施。
- 四、設置並公開揭示受理職場霸凌申訴之電話、傳真、專用信箱或電子信箱等管道。
- 五、被霸凌者或其委任代理人，得於發生疑似職場霸凌事件時起1年內，以言詞或書面提出調查申請。如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1年內為之。

前項調查申請向本處提出。若事件相對人為機關首長時，由具指揮或監督權限之上級機關(新北市政府)受理申請及調查。
- 六、以書面申請調查者，應備具申請書(如附件一)載明下列事項，由申請人或其代理人簽名或蓋章：
 - (一)申請人之姓名、服務機關(學校)、職稱、國民身分證統一編號、出生年月日、住居所、聯絡電話。
 - (二)有申請代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、住居所、聯絡電話。
 - (三)申請調查請求事項及其事件發生日期或期間、事實及理由。
 - (四)相關證據資料。

(五) 申請之年、月、日。

以言詞提出申請者，受理時應作成申請紀錄，並載明前項各款事由，經向申請人或代理人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申請代理人應提出委任書(如附件二)。

申請書或申請紀錄不符前三項規定者，應通知申請人或其代理人限期補正。

七、處理事件時，應於受理申請之次日起七個工作日內組成調查小組，並置小組成員三人至七人，其中一人為召集人，且應聘請外部相關專業領域(如心理、法律或勞動等領域)之專家學者擔任，並達委員總數二分之一以上。

前項調查小組成員任一性別比例不得低於三分之一。

八、調查小組依據以下原則進行調查：

(一) 調查小組成員之迴避，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理。

(二) 調查小組依職權或當事人提出之證據，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者，不在此限。

(四) 對於事件相關調查而知悉之情事應予保密，不得對外洩漏。

(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，提供當事人或協助調查之人閱覽或告以要旨。

(六) 對於申請調查、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不利之處分。

九、調查結果作成前，申請人得以書面向本處撤回其申請。申請經撤回者，不得就同一事件再行申請調查。

十、事件有下列情形之一者，不予受理，並以書面敘明理由通知申請人或其委任代理人：

(一) 申請人非被霸凌者。

(二) 對於非屬職場霸凌之事件提起申請。

(三) 無具體事實內容或未具真實姓名或服務機關(學校)。

(四) 申請書或申請紀錄未符規定而無法通知補正，或經通知限期補正屆期未補正。

(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請。

(六) 提起申請調查逾規定期間。

十一、 本處於收受申請書或作成申請紀錄之次日起一個月內，將調查結果作成書面(如附件三)函復當事人，必要時得延長一個月，並通知當事人。

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。

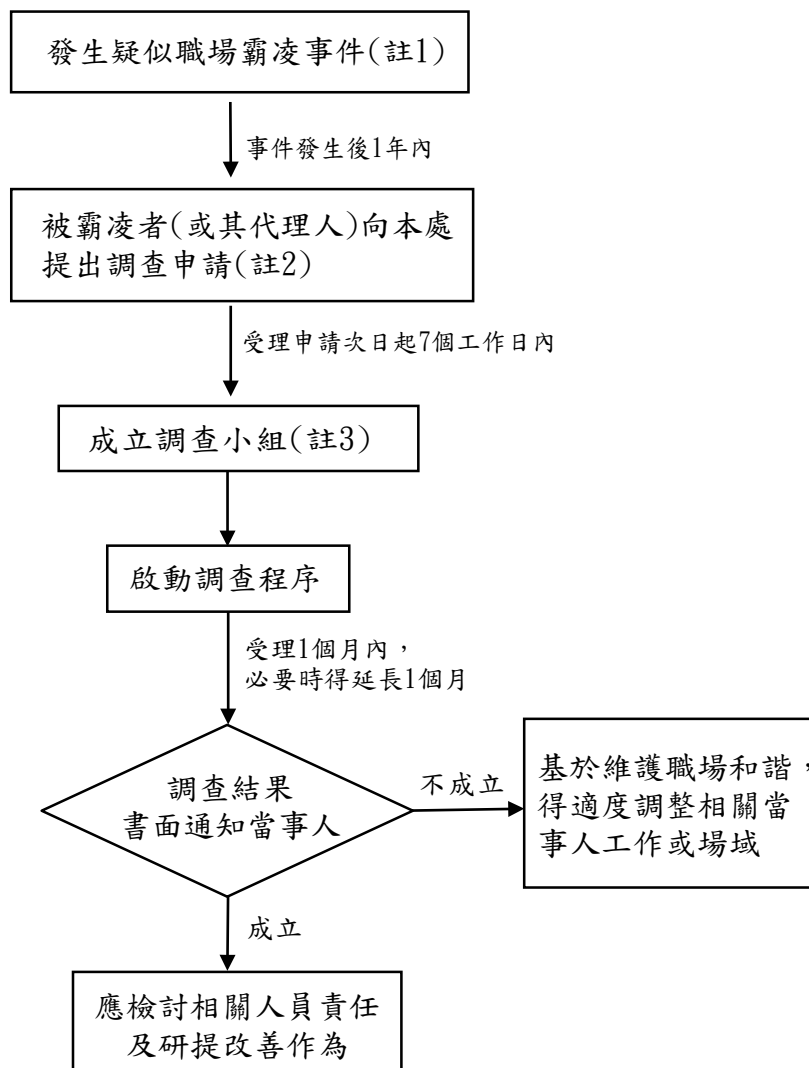
當事人不服本處函復者，得依其適用之法令另提起救濟。

十二、 發現職場霸凌行為時，應依「新北市政府員工需求協助溝通指引」(如附件四)進行分類及應變處理，並得視當事人需要，透過員工協助方案機制協助轉介相關專業機構，且持續關懷當事人後續情形。

職場霸凌行為經調查屬實者，本處應檢討相關人員責任及研提改善作為。

新北市政府政風處員工職場霸凌事件調查處理作業流程

113年12月26日版



註1：發生疑似職場霸凌事件時及事件調查處理過程中，應依「新北市政府員工需求協助溝通指引」進行分類及應變處理，並得視當事人需要，透過員工協助方案機制協助轉介相關專業機構，且持續關懷當事人後續情形。

註2：機關(學校)首長如為職場霸凌事件相對人，由具指揮或監督權限之上級機關受理申請及調查。

註3：調查小組成員，應聘請外部相關專業領域(如心理、法律或勞動等領域)之專家學者擔任，並達委員總數二分之一以上。

新北市政府政風處員工職場霸凌調查申請書

申請日期		年 月 日						
申請人資料	姓名				出生年月日	年 月 日		
	國民身分證統一編號		聯絡電話		服務機關(單位)		職稱	
	住居所							
委任代理人資料	姓名				國民身分證統一編號			
	聯絡電話			住居所				
	※檢附委任書							
申請調查內容	調查對象姓名		性別	☐ 男 ☐ 女 ☐ 其他	服務機關(學校)		職稱	
	身分別	☐ 公務人員 ☐ 約聘僱人員 ☐ 教職員 ☐ 駐衛警				身分別	☐ 機關首長 ☐ 主管 ☐ 非主管	
	事件發生日期或期間	年 月 日 (至 年 月 日)			事件知悉日期或期間	☐ 同左 ☐ 另列如下 年 月 日 (至 年 月 日)		
	事件發生過程							
	相關證據	附件1： 附件2： (無者免填)						
(上述紀錄業經申請人確認其內容無誤)								
申請人(代理人)簽名或蓋章：								

受理人員資料

受理機關(學校)		受理人員		職稱	
聯絡電話		接獲申請時間	年 月 日		

新北市政府政風處員工職場霸凌申請調查委任書

稱謂	姓 名	出生年月日	身分證統一編號	住 居 所	聯絡電話
委任人					
委任代理人					

茲因與_____間職場霸凌事件，委任_____為代理人，就本事件（詳申訴書）有代為一切申請調查行為之代理權，並有／但無（請擇一）撤回或委任複代理人之特別代理權。

此致

_____（機關名稱）

委任人：（簽名或蓋章）

委任代理人：（簽名或蓋章）

新北市政府政風處員工職場霸凌申請調查報告書

申 請 人 ○○○

事件相對人 ○○○

★報告書內涉及當事人或相關人員個人資料部分，請注意依相關規定隱蔽或以代號表示。

調查結果：職場霸凌成立/不成立

事由及調查事項

壹、○○○（申請人）之陳述（以綱要式記載）

一、……

二、……

三、

貳、○○○（事件相對人）之陳述（以綱要式記載）

一、……

二、……

三、

參、認定理由

中華民國

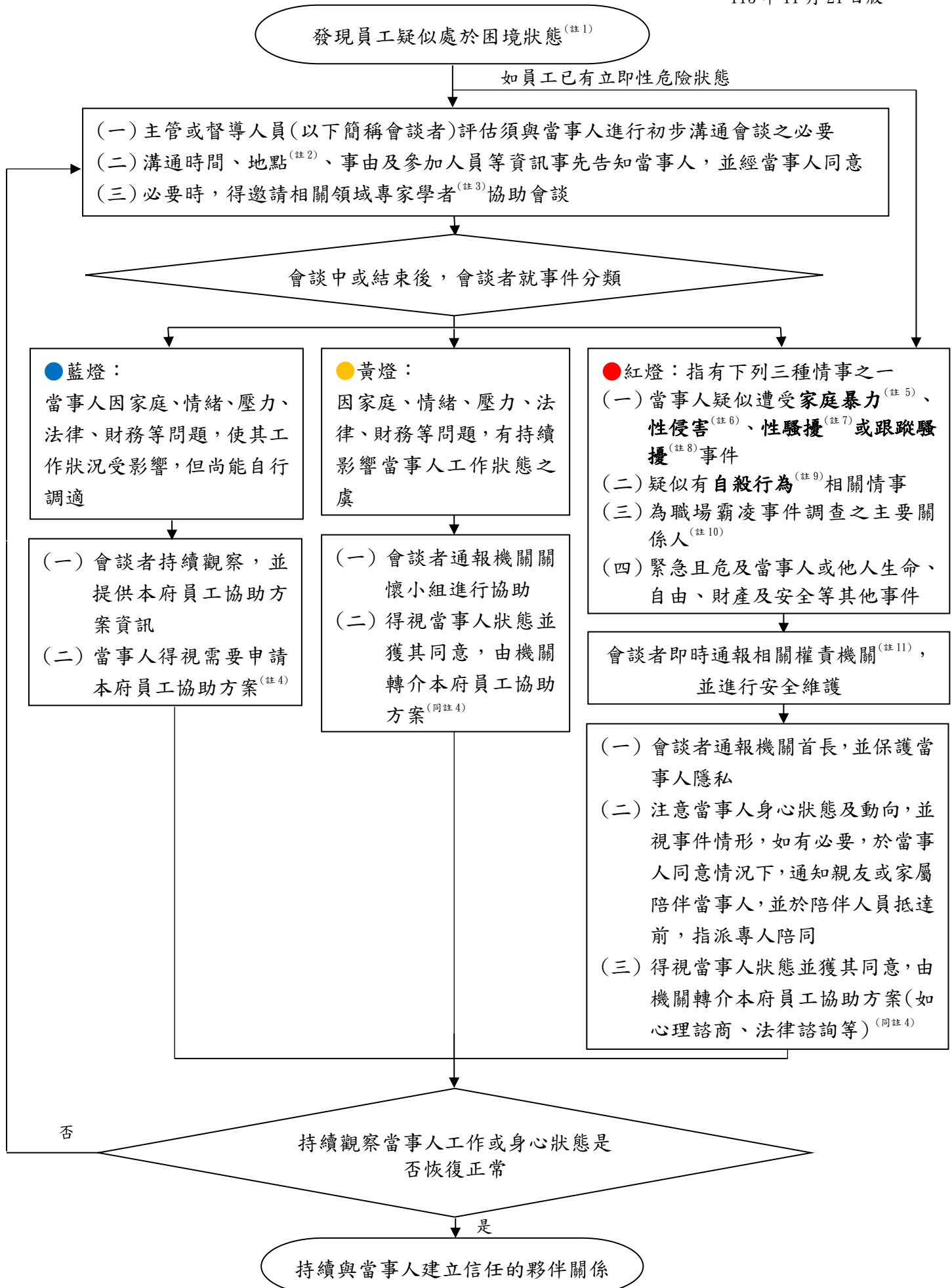
年

月

日

新北市政府政風處員工職場霸凌申請調查報告書

申請人姓名		事件相對人姓名	
當事人關係	☐ 同事 ☐ 上下屬關係 ☐ 其他：_____		
申請內容	詳申請人○年○月○日之職場霸凌申請書(送達日期 年 月 日)		
調查訪談過程紀錄	一、○年○月○日/受訪人：○○○/訪談人：○○○(紀錄如附件1)。 二、…… 三、……		
事實認定	一、事由 二、調查事項 三、認定理由		
調查結果	經調查小組綜合所得各項證據，經過經驗法則與論理法則論斷，建議調查結果事件相對人對申請人之職場霸凌成立／不成立。		
相關證據	一、附件○：…… 二、附件○：……		
調查紀錄製作日期	年 月 日	紀錄單位 (簽章)	



註 1：疑似處於困境狀態，指觀察員工是否有情緒起伏、出差勤異常、工作情形異常或發現其他外在因素有影響員工表現之情形。

註 2：會談場所請選擇能提供當事人足夠安全感且顧及隱密性之地點。

註 3：邀請專家學者適時提供必要的專業與支持，相關領域之專家學者，可致電本府人事處〔(02)2960-3456 分機 4316〕洽詢。

註 4：本府員工協助方案諮詢(商)服務，可致電(02)2960-3456 分機 4316 洽詢，或至本府人事處網頁查詢(<https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=45f19ec62af5557f>)。

註 5：家庭暴力，依「家庭暴力防治法」第 2 條或第 63 之 1 條規定，指家庭成員間（含未同居的親密關係者）實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為。

註 6：性侵害，依「性侵害犯罪防治法」第 2 條，係指觸犯刑法第 221 條至 227 條、第 228 條、第 229 條、第 332 條第 2 項第 2 款、第 334 條第 2 項第 2 款，第 348 條第 2 項第 1 款及其特別法之罪之行為。即對於男女以強暴、脅迫、恐嚇、催眠術、藥物控制或其他違反意願的方式發生性行為或猥褻行為(上述事件含該案未遂)。

註 7：性騷擾：

(1) 「性別工作平等法」第 12 條所稱性騷擾，謂下列二款情形之一：①雇者於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。②雇主對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件。

(2) 「性騷擾防治法」第 2 條所稱性騷擾，指性侵害犯罪以外，對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為，且有下列情形之一者：①以明示或暗示之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、活動或正常生活之進行。②以該他人順服或拒絕該行為，作為自己或他人獲得、喪失或減損其學習、工作、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。

(3) 學校員工就其事件發生之事實，另依教育主管機關所訂規定辦理。

註 8：跟蹤騷擾，指以人員、車輛、工具、設備、電子通訊、網際網路或其他方法，對特定人反覆或持續為違反其意願且與性或性別有關之監視、觀察、跟蹤或知悉特定人行蹤等「跟蹤騷擾防治法」第 3 條所定行為之一，使之心生畏怖，足以影響其日常生活或社會活動；對特定人之配偶、直系血親、同居親屬或與特定人社會生活關係密切之人，以上開之方法反覆或持續為違反其意願而與性或性別無關之上開行為之一，使之心生畏怖，足以影響其日常生活或社會活動，亦為本法所稱跟蹤騷擾行為。

註 9：自殺行為，依「衛生福利部自殺意念者服務及轉銜流程暨資源盤點手冊」，包含自殺企圖及自殺死亡。自殺企圖，指個案已經有實際行動，或已表達有具體計畫(時間、地點)、準備好自殺工具，但並未自殺身亡。如為具情緒困擾或有自殺意念(即個案表達有自殺或結束自己生命的想法，但尚未有具體計畫與行動)者，可轉介本府員工協助方案或提供相關內外部資源。

註 10：職場霸凌，依「新北市政府(機關或學校名稱)員工職場霸凌防治與調查處理作業原則(範例)」，基於職場關係，藉由持續性冒犯、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；主要關係人係指，申請調查人、被調查人及其他依調查情形認有身心受影響之人員。

註 11：各類事件通報相關權責機關：

(1) 家庭暴力及性侵害：本府家庭暴力暨性侵害防治中心，(02)8965-3359，或 24 小時全國保護專線 113。

(2) 性騷擾事件：本市性騷擾免付費諮詢專線 0800-000-785，或 24 小時全國保護專線 113，或依加害者服務機關性騷擾防治、申訴及調查處理流程辦理。

(3) 跟蹤騷擾：報案電話 110。

(4) 職場霸凌：依「新北市政府(機關或學校名稱)員工職場霸凌防治與調查處理作業原則(範例)」或各機關所訂職場霸凌相關程序辦理。

(5) 自殺行為：衛生福利部自殺防治通報系統 <https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform>。

(6) 緊急且危及人員生命、自由、財產及安全：報案電話 110 及 119。事涉機關安全維護，請通報各機關政風單位或上級機關政風單位，如非於機關內發生，亦請於知悉後儘速通報。

新北市政府政風處

員工職場霸凌防治與調查處理作業原則修正對照表

修正規定	現行規定	修正說明
七、處理事件時，應於受理申請之次日起七個工作日內組成調查小組，並置小組成員三人至七人，其中一人為召集人，且<u>應聘請外部相關專業領域(如心理、法律或勞動等領域)之專家學者擔任，並達委員總數二分之一以上。</u> 前項調查小組成員任一性別比例不得低於三分之一。	七、處理事件時，應於受理申請之次日起七個工作日內組成調查小組，並置小組成員三人至七人，其中一人為召集人，且<u>應聘請至少一位專家學者擔任。</u> 前項調查小組成員任一性別比例不得低於三分之一。	一、第七點第一項新增部分文字。 二、調查小組組成之規定，原「應聘請至少一位專家學者擔任」，修正為「應聘請外部相關專業領域(如心理、法律或勞動等領域)之專家學者擔任，並達委員總數二分之一以上」。
十一、本處於收受申請書或作成申請紀錄之次日起<u>一</u>個月內，將調查結果作成書面(如附件三)函復當事人，必要時得延長一個月，並通知當事人。 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。 當事人不服本處函復者，得依其適用之法令另提起救濟。	十一、本處於收受申請書或作成申請紀錄之次日起<u>二</u>個月內，將調查結果作成書面(如附件三)函復當事人，必要時得延長一個月，並通知當事人。 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。 當事人不服本處函復者，得依其適用之法令另提起救濟。	三、第十一點第一項修正文字。 四、調查期限之規定，原「於收受申請書或作成申請紀錄之次日起二個月內，將調查結果作成書面函復當事人，必要時得延長一個月」，修正為「於收受申請書或作成申請紀錄之次日起一個月內，將調查結果作成書面函復當事人，必要時得延長一個月」。