

衛生福利部中區兒童之家職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範

110年5月28日中兒人字第1100000393號函訂定

113年3月18日中兒人字第1130100375號函修正

113年11月25日中兒人字第1130101614號函修正

114年10月27日中兒人字第1140360097號函修正

115年8月26日中兒人字第1150360113號函修正

一、衛生福利部中區兒童之家（以下簡稱本家）為建構健康友善之職場環境，預防本家人員於執行職務時遭受身體或精神上不法侵害，並辦理職場霸凌防治及申訴處理事宜，依職業安全衛生法及職場霸凌防治措施準則訂定本規範。

二、本規範適用於本家人員於工作場所執行職務時發生之職場霸凌事件。前項所稱人員，指本家所屬公務人員、約僱人員、技工、工友、約用人員及派遣勞工。

第一項所稱工作場所，指因執行職務需要前往之地點，不限於本家場所內。

本家主任涉及職場霸凌事件者，依職業安全衛生法第22條之3第1項規定，逕向所在地之縣（市）主管機關提起申訴。

三、本規範所稱職場霸凌，指人員利用職務上之權勢或機會，逾越職務上必要合理範圍，持續以威脅、侮辱、歧視、孤立、排擠或其他不當方式，使他人處於敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致其身心健康遭受危害之行為。

職場霸凌之認定除符合前項定義外，亦包括下列各款情形：

（一）對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。

（二）對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。

（三）對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。

（四）對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。

四、本家應防治職場霸凌事件之發生，並採取下列措施：

（一）每年依執行職務遭受不法侵害預防流程辦理。

（二）辦理職場霸凌防治教育訓練。

（三）提供申訴管道並公開揭示。

（四）其他必要之預防措施。

五、本家就職場霸凌事件，設置下列申訴管道：

（一）申訴電子信箱：person@crch.mohw.gov.tw。

(二) 申訴專線：04-22222294#230、傳真04-22222540。

(三) 通訊方式：臺中市西區大明街27號。

六、本家於知悉人員遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

(一) 因接獲申訴而知悉時：

1. 考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，避免申訴人遭受職場霸凌情形再度發生，並不得對其有不利對待。
2. 依申訴人需求，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。
3. 啟動調查程序，對申訴事件之相關人員進行訪談及調查；申訴人、被申訴人(以下併稱當事人)兩方有協調意願時，得進行協調，如協調不成立時，應續行調查。
4. 依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。

(二) 非因前款情形而知悉時：

1. 訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。
2. 告知被霸凌者得主張之權益及救濟途徑，並依其意願協助其協調或提起申訴。
3. 對相關人員適度調整工作內容或工作場所。
4. 依被霸凌者意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

七、申訴得以言詞、電子郵件或書面提出。受理人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認內容無誤。申訴書或紀錄應載明下列事項：

(一) 申訴人姓名、服務單位及職稱、住居所、聯絡電話及申訴日期。

(二) 有法定代理人或委任代理人者，其姓名、住居所、聯絡電話；委任者，並應檢附委任書。

(三) 申訴之事實內容及相關證據。

申訴資料不完整而得補正者，應通知申訴人或代理人於期限內補正。提出第一項申訴應於行為終了時起，3年內為之；職場霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之日起算。如屬利用權勢者，得於離職日起1年內為之。

申訴人於職場霸凌事件申訴決定作成前，得以書面撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴。但本家認為有必要者，得本於職權繼續調查處理。

八、本家為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理單位，成員至少3人，任一性別比例不得少於三分之一。申訴處理單位成員由主任指定相關部門主管或員工擔任，並得邀請具相關經驗之外部專業人士擔任。

申訴處理單位由秘書為召集人，並為會議主席；主席因故無法主持會

議者，得另指派其他人員代理之。

申訴處理單位得視事件複雜程度及公正性需要，組成調查小組或遴聘外部專業人士協助調查。

申訴人如為派遣勞工時，本家將與派遣事業單位共同調查，將結果通知派遣事業單位。

- 九、申訴處理單位應於接獲申訴之日通報衛生福利部，並於10個工作日內決定是否受理，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。決定受理者，應於受理翌日起7個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統。

申訴案件調查，應秉持客觀、公正、公平原則進行，並於調查過程保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

申訴事件調查時，如當事人有意願協調者，應本於客觀、公正與公平立場安排協調人員；協調人員應經當事人同意。有任一方無意願時，或自協調之日起逾1個月仍未有共識時，應停止協調；協調不成立者，應續行調查並採取其他立即有效之適當措施。

調查時應給予當事人陳述意見及答辯機會，並以書面通知調查目的、時間、地點及不到場所生之影響；訪談當事人及相關人員時，應以錄音或錄影輔助並作成紀錄；調查過程不得令當事人或協助調查之相關人對質；調查人員及參與處理申訴事件之所有人員均負保密義務。

職場霸凌申訴案件之處理期限，應自接獲申訴翌日起4個月內作成決定；必要時得延長1個月，並通知當事人。決定作成之日起10個工作日內，登錄勞動部指定之系統。

- 十、職場霸凌申訴案件應以不公開方式處理，保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之隱私，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受報復或其他不利待遇。

- 十一、參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，其本人為當事人，或與當事人有配偶、前配偶、四親等內血親、三親等內姻親、家長、家屬關係者，應自行迴避。具有其他具體事實足認執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉明原因及事實申請迴避。

- 十二、職場霸凌行為經調查屬實者，由本家視情節輕重，依公務人員考績法、勞工工作規則、勞動契約及相關獎懲規定，對行為人為適當懲戒或處理。

前項情節輕重之判斷，應審酌對申訴人身心侵害程度、行為次數頻率手段、雙方關係、違反後態度、過往類似行為及對本家之影響。

- 十三、本家不得對依法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。

- 十四、當事人不服申訴成立與否之決定，得於收到書面通知翌日起30日內，以書面具明理由向本家提出申復；同一事件以1次為限。
- 本家於接獲申復後，應於10個工作日內由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議。申復審議會議發現調查處理程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證時，應組成申復調查小組再行調查。
- 前項申復調查小組成員至少3人，外部專業人士至少1人，任一性別比例不得少於三分之一。
- 申訴處理單位應自申復審議會議召開日起30日內作成附理由之決定；如屬應再行調查者，其決定期限得展延30日。
- 本家應於申復決定日起10個工作日內，以書面載明事實及理由通知申復人，並於申復結果作成之日起10個工作日內登錄勞動部指定之系統。
- 當事人如對本家之申復決定仍有不服，得按其身分屬性依法提起復審、訴願、再申訴或勞資爭議調解等外部救濟。
- 十五、申訴處理單位於接獲申訴有下列情形之一者，得不予受理：
- (一) 非屬職業安全衛生法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項。
 - (二) 無具體內容。
 - (三) 申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。
 - (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。
 - (六) 已逾申訴期限。
- 十六、本家對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒或處理措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生，並整體評估及檢討本規範，採取必要改善措施。
- 十七、本家依本規範所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等處理過程及結果，應作成執行紀錄並留存3年。
- 十八、職場霸凌申訴事件涉及性騷擾行為者，應依本家性騷擾防治措施及申訴案件處理要點及相關法規所定程序辦理，並依申訴人意願及內容，於不重複詢問原則下併予調查訪談或釐清事實。
- 十九、本規範未規定者，應依職業安全衛生法、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。