

# 新北市政府消防局員工職場霸凌防治與調查處理作業原則

一、新北市政府消防局（以下簡稱本局）為建構健康友善之職場環境，提供員工免受霸凌侵犯之職場，使其安心投入工作，爰依公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法，並參照行政院人事行政總處提供之「員工職場霸凌防治與處理建議作為」、「員工職場霸凌處理標準流程(範例)」及新北市政府提供之「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）」，訂定本原則。

二、本處理作業原則用詞定義如下：

（一）員工：指服務於本局之人員。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由本局依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、為防治職場霸凌行為，提供同仁免於職場霸凌之工作環境，本局設置職場霸凌申訴管道如下，相關資訊應於工作場所顯著之處公開揭示：

（一）申訴專線電話：02-89535851。

（二）申訴專用傳真：02-89536771。

（三）申訴電子信箱：ntpcfire119@ntpc.gov.tw。

（四）單位各級主管及人事室。

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、職場霸凌事件申訴程序：

(一)職場霸凌事件之申訴，由受害人或其代理人向本局提起申訴；  
如機關首長涉及職場霸凌事件，應由具指揮或監督權限之上級  
機關受理申訴及調查。

(二)前項申訴提出，應於事件發生後一年內為之，霸凌事件持續發  
生者，以最後一次事件結束之次日起一年內為之。

(三)申訴以書面載明下列事項(如附件 1)，必要時並得以口頭、電  
話、傳真、電子郵件等方式提出，但應於 14 日內以書面補正：

1、申訴人姓名、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號  
碼、服務單位與職稱、住居所、聯絡電話、申訴日期。

2、有法定或委任代理人者，應載明其姓名、出生年月日、國民  
身分證統一編號或護照號碼、住居所及聯絡電話。委任代理  
人並應檢附委任書（如附件 2）。

3、申訴事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、過程、  
內容、相關事證或人證。

五、本局為處理職場霸凌防治及申訴案件，組成職場霸凌防治及處理小  
組（以下簡稱處理小組），並置小組成員七人，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。

六、申訴人於處理小組作成決定前，得以書面撤回其申訴；其經撤回者，  
不得就同一事由再為申訴。

七、處理小組調查程序如下：

(一)各單位或人事室接獲職場霸凌申訴案件，應於受理申請之次日  
起七個工作日內指派三人以上組成調查小組進行調查，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，並達委員總數二分之一以上。

(二)調查小組成員任一性別比例不得低於三分之一。

(三)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。

(四)職場霸凌事件之當事人或證人有指揮監督關係之情形時，應避免對質。但經雙方當事人同意，不在此限。

(五)調查小組調查過程應保護當事人之隱私及其他人格法益，調查結束後，並應作成調查報告書，提處理小組評議。

(六)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。

(七)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。

(八)處理小組對申訴案件之評議，應作出成立或不成立之決議。決議成立者，應作成懲處或其他適當處理之建議；決議不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。申訴人如有誣告之事實並經證實者，應作成懲處及其他適當處理之建議。

(九)申訴決議應載明理由，以書面通知當事人並移請相關機關(單位)依規定辦理。

(十)申訴案件應自受理之次日一個月內調查完成並作成評議，必要時得延長一個月，並通知當事人。但經通知申訴人或其代理人補正者，自補正之次日起算。

八、申訴案件有下列各款情形之一者，應決議不予受理，並以書面敘明理由通知申訴人或其委任代理人：

(一)申訴人非職場霸凌事件之受害人或其代理人。

(二)申訴不符規定而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。

(三)提起申訴逾申訴期限者。

(四)同一事由經申訴決定確定或已撤回後，再提出申訴者。

(五)對不屬於職場霸凌範圍之事件，提起申訴者。

(六)無具體之事實內容或未具真實姓名、服務單位、機關(機構)及

住居所者。

九、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議之人員，對於知悉之申訴案件內容應予保密，違反者，召集人應即終止其參與，並得視其情節輕重，報請機關長官依法懲處並解除其派兼。

十、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議人員，有下列各款情形之一，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。

(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者。

(三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

(四) 於該事件，曾為證人、鑑定人者。

前項人員應迴避而不自行迴避，或有其他具體事實足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，向處理小組申請迴避。

十一、職場霸凌案件已經進入司法程序，或移送監察院或公務員懲戒委員會審議者，處理小組得決議暫緩調查或評議。

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」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。

十三、對於職場霸凌申訴案件應採取事後追蹤考核、監督，確保申訴決定之懲處或處理措施確實有效執行，並避免有相關事件或報復之情事發生。

十四、當事人不服機關函復者，得依其適用之法令另提起救濟。

十五、檢附本局同仁職場霸凌處理標準作業流程，請參酌辦理(附件3)。

十六、本規定自發布日施行，修正時亦同。

附件 1

| 新北市政府消防局員工職場霸凌調查申請書             |               |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
|---------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 申請日期                            |               | 年 月 日                                                                                                                                                                                |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
| 申<br>訴<br>人<br>資<br>料           | 姓名            |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      | 出生年<br>月 日        | 年 月 日            |                                                                                           |  |  |  |
|                                 | 國民身分證<br>統一編號 |                                                                                                                                                                                      | 聯絡<br>電話 |                                                                                      | 服務<br>單位          |                  | 職稱                                                                                        |  |  |  |
|                                 | 住居所           |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
| 委<br>任<br>代<br>理<br>人<br>資<br>料 | 姓名            |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      | 國民身分證<br>統一編號     |                  |                                                                                           |  |  |  |
|                                 | 聯絡電話          |                                                                                                                                                                                      |          | 住居<br>所                                                                              |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
|                                 | ※檢附委任書        |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
| 申<br>請<br>調<br>查<br>內<br>容      | 調查對象<br>姓名    |                                                                                                                                                                                      | 性別       | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女<br><input type="checkbox"/> 其他 | 服務機<br>關(學<br>校)  |                  | 職稱                                                                                        |  |  |  |
|                                 | 身分別           | <input type="checkbox"/> 公務人員 <input type="checkbox"/> 約聘僱人員<br><input type="checkbox"/> 技工 <input type="checkbox"/> 工友 <input type="checkbox"/> 駕駛<br><input type="checkbox"/> 臨時人員 |          |                                                                                      |                   | 身分別              | <input type="checkbox"/> 機關首長<br><input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 非主管 |  |  |  |
|                                 | 事件發生<br>日期或期間 | 年 月 日(至 年 月 日)                                                                                                                                                                       |          |                                                                                      | 事件知悉<br>日期或期<br>間 | 瞻同左<br>(至 年 月 日) | 瞻另列如下<br>年 月 日<br>(至 年 月 日)                                                               |  |  |  |
|                                 | 事件<br>發生過程    |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
|                                 | 相關證據          | 附件 1：<br>附件 2： (無者免填)                                                                                                                                                                |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
| (上述紀錄業經申訴人確認其內容無誤)              |               |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |
| 申訴人(代理人)簽名或蓋章：                  |               |                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                      |                   |                  |                                                                                           |  |  |  |

受理人員資料

|      |  |        |       |    |  |
|------|--|--------|-------|----|--|
| 受理機關 |  | 受理人員   |       | 職稱 |  |
| 聯絡電話 |  | 接獲申請時間 | 年 月 日 |    |  |

附件 2

| 新北市政府消防局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。

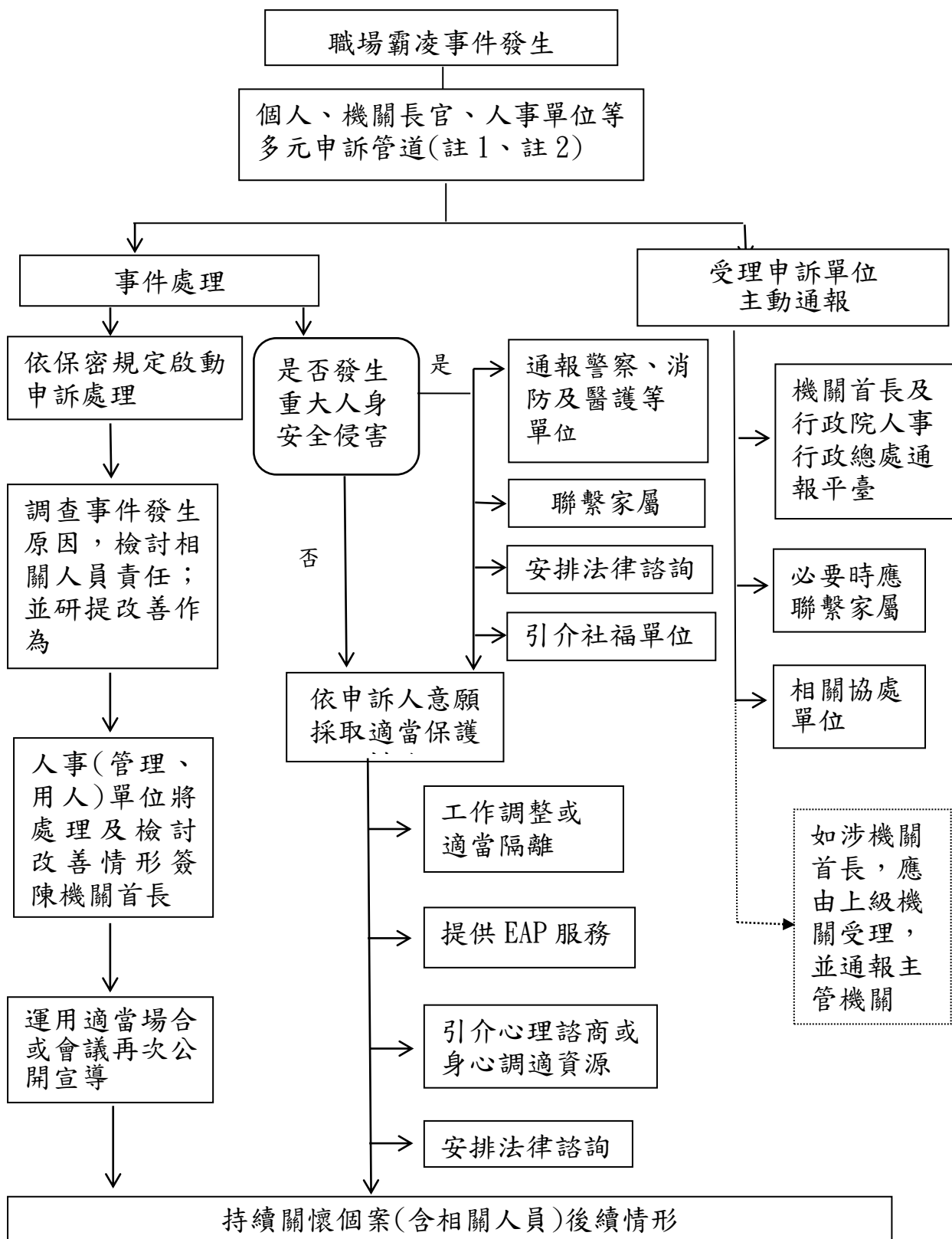
此致

\_\_\_\_\_（機關名稱）

委任人：（簽名或蓋章）

委任代理人：（簽名或蓋章）

## 新北市政府消防局員工職場霸凌處理標準作業流程



註 1：行政院人事行政總處於 113 年 12 月 13 日建置職場霸凌案件通報平臺，提供公務機關(學校)員工另一申訴途徑，通報平臺接獲案件後，將以加密措施轉交權責機關依保密規定處理，權責機關可視通報內容依內部相關規定審認或參考附件「各機關接到行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺分派案件之建議處理流程」及「近年法院判決所採之職場霸凌意涵一覽表」。

註 2：為期職場霸凌事件處理程序之一致性與調查公正性，相關處理方式，參照性別平等工作法及行政院所屬中央及地方各機關（構）性騷擾案件申訴處理作業流程指引，相關事件申訴提起原則如下：

- (1) 各機關首長為職場霸凌事件行為人時，應向上級機關提起申訴。
- (2) 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。
- (3) 離職、退休、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。

例 1：申訴人於前任職 A 機關時，遭受同任職 A 機關同仁職場霸凌，於離職、退休或調任他機關或事業單位後始提起申訴，應以 A 機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，如任職其他機關（例如 B 機關），B 機關於該職場霸凌案件處理過程中提供申訴人必要之協助，例如：申訴人配合 A 機關調查訪談，B 機關應給予差勤彈性處理；B 機關得對申訴人提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務等。

例 2：行為人於原服務 A 機關涉及對同任職 A 機關內同仁職場霸凌行為，惟申訴人提起申訴時，行為人已離職、退休或調任其他機關或事業單位，應以 A 機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，行為人如任職其他機關（例如 C 機關），A 機關於接獲申訴應通知 C 機關知悉，並說明後續須請協助事項。C 機關基於行政間互相協助及後續懲處程序與權責歸屬，於該職場霸凌案件處理過程中，應適時參與 A 機關調查過程，並督促行為人配合調查。調查結果如屬實，C 機關應參考調查審議結果對行為人予以懲處。

例 3：申訴人及行為人於行為發生時分屬 A 機關、D 機關，提起申訴時，雙方均未調離，應以申訴人所屬 A 機關為受理申訴調查機關。行為人所屬之 D 機關應給予職場霸凌案件調查必要之協助，例如：派員參與 A 機關申訴處理單位相關會議、差勤彈性處理、協助釐清案情等。如經調查結果認定屬職場霸凌之事件，A 機關並應將調查報告及處理建議（含懲處事由、種類或其他處理方式）函送 D 機關參處。