

農業部林業及自然保育署宜蘭分署

職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理要點總說明

「職業安全衛生法」（以下簡稱職安法）於一百十四年十二月十九日修正公布，為強化雇主職場霸凌防治責任，新增職場霸凌之防治專章，定明雇主應依事業單位規模訂定申訴管道與規範、明確申訴事件之調查、處理程序及保護相關機制；依職安法第二十二條之二第四項規定，雇主應採取之適當措施、調查處理與申復原則、一定規模之認定、資訊登錄方式，與應訂定之防治措施、申訴及懲處規範。

新修職安法職場霸凌防治專章及「職場霸凌防治措施準則」於115年7月1日施行，為協助雇主依法令規定，建立職場霸凌防治機制與落實相關採行措施，勞動部職業安全衛生署參考國內外相關實務作法及參酌業界及專家學者之意見，訂定「職場霸凌防治措施指導手冊」，本分署行業別為(0200)林業，屬全部適用職安法規定之機關，爰參考該指導手冊之「職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範」範本，擬具「農業部林業及自然保育署宜蘭分署職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理要點」計二十三點，其要點如次：

- 一、訂定目的與法源依據：明定本要點係依職業安全衛生法及職場霸凌防治措施準則訂定，旨在提供免於職場霸凌之工作環境，維護員工身心健康、權益及隱私。（第一點）
- 二、適用人員範圍：規範本要點適用對象為公務人員、約聘僱人員、工友、約用人員及其他受本分署指揮監督從事勞動之人員。另本機關首長涉及職場霸凌案件之處理程序，逕向地方勞動主管機關申訴。（第二點）
- 三、防治聲明與禁止行為：宣告職場霸凌防治之立場，禁止各級主管與員工利用職務或權勢，逾越業務必要合理範圍，持續以不當言詞或行為危害他人身心健康。（第三點）
- 四、認定原則與具體樣態：規範職場霸凌之審酌因素，並列舉刻意排擠、利用職務刁難、刻意分配不合理工作及惡意散布謠言等具體行為樣態。（第四點）

- 五、多元申訴管道與內部通報：揭示申訴專線、電子信箱及傳真等多元管道，並建立內部即時通報與緊急應變處置機制。（第五點）
- 六、教育訓練與專業培訓：規定全體員工及主管應接受防治教育訓練，並針對申訴調查、處理及協調人員另施以專業溝通訓練。（第六點）
- 七、知悉霸凌之立即有效措施：區分「因接獲申訴知悉」與「非因申訴知悉」案件，規範隔離、工作調整、啟動調查及轉介諮商等補救措施。（第七點）
- 八、申訴處理委員會之設立與組成：規範申訴處理委員會之設置、委員人數、外部專家參與及性別比例限制。（第八點）
- 九、首長為被申訴人時之救濟途徑：明定被申訴人為本分署分署長時，申訴人得逕向地方主管機關申訴，及本分署相應之配合措施。（第九點）
- 十、申訴提出方式與紀錄載明：規定申訴得以言詞、電子郵件或書面提出，並明定受理作成紀錄時應載明之法定事項與朗讀確認程序。（第十點）
- 十一、申訴期限、補正及撤回：明定一般與權勢霸凌之申訴期限、補正時限、撤回規範。（第十一點）
- 十二、受理審查機制與非霸凌事件之轉介：規範十個工作日內之受理審查期程、登錄系統時限、六大不予受理事由，以及其他不法侵害事件之轉介機制。（第十二點）
- 十三、不公開處理與迴避原則：確立不公開調查與保護當事人隱私原則，並明定參與處理人員之法定自行迴避與申請迴避規範。（第十三點）
- 十四、調查小組之組成與成員資格：規範受理後十五個工作日內應成立調查小組、外部專家過半數之比例限制，以及成員應具備之培訓資格與實務經驗。（第十四點）
- 十五、調查核心原則與協調程序：明定客觀公正調查原則、隱私保護、當事人陳述與答辯機會、錄音錄影規範、禁止對質，以及協調程序之運作機制。（第十五點）

- 十六、調查報告、審議決定與通知登錄：規範二個月內完成調查報告之時限與應載內容、申訴處理委員會審議門檻，以及十個工作日內書面通知與系統登錄程序。（第十六點）
- 十七、處分評估因素與保護機制：明定霸凌屬實之懲處依據與情節審酌因素，並確立嚴禁對申訴者或協助者進行報復或不利處分之保護原則。（第十七點）
- 十八、申復程序與再調查機制：規範不服決定時三十日內提出申復之程序、發現重大程序瑕疵或新事證時組成申復調查小組（外部專家提高至三分之二）再行調查之規範，以及申復決定與通知登錄時限。（第十八點）
- 十九、追蹤考核與紀錄保存年限：規範案件之追蹤、考核與監督改善機制，並明定全流程執行紀錄應妥善留存三年。（第十九點）
- 二十、涉及性騷擾之併案處理原則：規範霸凌案件涉及工作場所性騷擾時之程序銜接，並落實「不重複詢問」之保護原則。（第二十點）
- 二十一、相關經費支應：明定外部委員撰寫報告與出席會議之費用支應依據，以及本要點相關經費之來源。（第二十一點）
- 二十二、未盡事宜補充規定：明定本要點未盡事宜，均依相關法令規定辦理。（第二十二點）
- 二十三、生效與修正程序：明定本要點由分署長核定公布後施行，修正時亦同。（第二十三點）

農業部林業及自然保育署宜蘭分署 職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理要點

條文	說明
一、農業部林業及自然保育署宜蘭分署（以下簡稱本分署）為提供於本分署工作者免於職場霸凌之工作環境，維護其身心健康、權益及隱私，依職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第二章之一及職場霸凌防治措施準則相關規定，訂定本要點。	明定本要點係依職業安全衛生法（以下簡稱職安法）及職場霸凌防治措施準則訂定，旨在提供免於職場霸凌之工作環境，維護員工身心健康、權益及隱私。
二、本要點適用對象為本分署公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、約用人員及其他受本分署指揮監督從事勞動之人員。	明定適用對象包含本分署公務人員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、約用人員及其他受本分署指揮監督從事勞動之人員。
三、本分署各級主管對其所屬員工、員工對其主管或員工與員工相互間，不得利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致他人身心健康遭受危害。	參照勞動部範本，明訂機關防治霸凌之聲明與承諾，嚴禁各級主管與員工利用職務或權勢關係，逾越業務必要合理範圍，持續以不當言詞或行為危害他人身心健康。
四、職場霸凌之認定，應符合職安法第二十二條之一第一項之定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款樣態之情形： （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。	依職場霸凌防治措施準則第二條規範，明定職場霸凌之認定原則與審酌因素，並列舉刻意排擠、利用職務刁難、分配不合理工作及惡意散布謠言等具體行為樣態。
五、為提供職場霸凌申訴諮詢，本分署設置受理申訴管道如下，並於本分署公開揭示及指派專人於辦公日每日查收：	一、設置專線、電子信箱及傳真等多元申訴管道，於本分署內部公開揭示並指定專人每日查收。 二、確立本分署內部即時通報機制，遇重

(一)申訴專線：03-9542033。 (二)申訴電子信箱： dml6@forest.gov.tw。 (三)傳真：03-9549083。 職場霸凌事件發生時，被霸凌者所屬單位主管或人事室應立即通報分署長；如已發生重大人身侵害，應通報警察、消防或醫護單位為緊急處置，並通知家屬。	大人身侵害事件時應採取緊急救護及通知家屬等應變措施。
六、本分署員工均應接受職場霸凌防治教育訓練，並由各級主管利用各式場合，加強對所屬員工有關職場霸凌防治及申訴管道之宣導；各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並應另接受溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。	明定全體員工及各級主管應定期接受防治教育訓練；辦理申訴調查、處理、協調及申復之相關人員，應另接受溝通技巧與事件處理之專業培訓。
七、本分署於知悉職場霸凌之情形，應採取下列立即有效之糾正及補救措施： (一)因接獲被霸凌者申訴而知悉時： 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；申訴人有意願者，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	區分「因接獲申訴知悉」與「非因申訴知悉」之案件，明定本分署應採取之工作隔離、場所調整、啟動調查、轉介專業諮商與法律協助等立即有效措施。

助或保護措施。 本分署接獲被霸凌者陳述知悉職場霸凌事件，而其無協調或提起申訴之意願者，仍應依前項第二款規定，採取適當之措施。	
八、本分署為處理職場霸凌申訴事件，設申訴處理委員會(以下簡稱申委會)，置委員三人以上，由分署長指定副分署長或秘書擔任召集人。其餘委員，由分署長就本分署員工、具相關事務處理經驗之外部專業人士聘(派)兼任之。 申委會委員人數，任一性別比例不得少於三分之一。委員應親自出席，不得代理。 申委會委員任期二年，期滿得續聘(派)，任期內出缺時，繼任委員任期至原任期屆滿之日止。 申委會會議由召集人召集並為主席；召集人因故不能出席時，應指定委員一人代理之。 申委會會議應有二分之一以上委員之出席始得開會，有出席委員過半數之同意，始得決定，可否同數時，取決於主席。	明定設立申訴處理委員會處理職場霸凌案件及其組設規定。。
九、被申訴人為本分署分署長時，申訴人得依職安法第二十二條之三第一項規定，逕向所在地縣(市)主管機關提起申訴；本分署仍應依主管機關通知及職安法規定，採取立即有效之適當措施。	明定被申訴人為本分署分署長時，申訴人得逕向地方勞動主管機關提出申訴，並規範本分署相應之配合與因應措施。
十、申訴得以言詞、電子郵件或書面提出。以言詞或電子郵件為之者，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。	規定申訴得以言詞、電子郵件或書面提出，並規範受理單位作成紀錄時應載明之法定事項與朗讀閱覽之確認程序。

十一、本分署員工遭受職場霸凌，得由本人或其委任代理人填具職場霸凌申訴書(如附件一、附件二)向本分署申訴處理委員會提出職場霸凌之申訴。 前項提起申訴之期限，應依下列規定辦理： (一)自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。 (二)被申訴人屬利用權勢者，得於離職之日起一年內申訴。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。 申訴書不完備或不合規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於三個工作日內補正。 申訴人得於申訴案件決定作成前，以書面撤回其申訴；其經撤回者，不得就同一案件再為申訴(格式如附件三)。	一、明定一般霸凌(行為終了起三年)與權勢霸凌(離職日起一年)之申訴期限，以及申訴書補正(三個工作日內)、撤回等規範。 二、規範撤回後不得就同一案件再行申訴。
十二、申委會應於接獲申訴之日起十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，並通知申訴人。 申訴有下列情形之一者，得不予受理： (一)非屬職安法第二十二條之一第一項所稱職場霸凌事項。 (二)無具體之內容。 (三)申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。 (四)同一案件已不受理或已作成終局實體處理。 (五)申訴案件已撤回申訴。 (六)已逾申訴期限。 前項第五款之撤回申訴，本分署認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 申訴案件如屬職場霸凌以外之其他不法侵害案件，應以書面通知申訴人將改依職安法規定有關不法侵害事故處理，並簽陳分署長指定	一、明定申委會應於接獲申訴十個工作日內決定是否受理，並規範受理後登錄勞動部系統與通知申訴人(7個工作日內)之法定期限。 二、列舉申訴案件不予受理之六大排他性事由。 三、規範非屬職場霸凌之其他不法侵害案件，應書面通知申訴人並改依職安法相關規定辦理行政調查。

專責人員啟動相關行政調查作業。	
十三、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。 參與申訴案件調查、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，應自行迴避或命其迴避。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。	一、確立申訴案件應以不公開方式處理，嚴格保護當事人及協助調查者之隱私，並確保申訴人免受報復或不利處分。 二、明定參與調查處理人員之法定自行迴避事由，以及當事人申請迴避之程序。
十四、本分署應於受理申訴之日起十五個工作日內，由申委會選任調查成員，組成調查小組負責調查。調查小組成員至少三人，外部專業人士不得少於二分之一，任一性別比例不得少於三分之一。 調查小組之本分署員工，應參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程，或於勞動部建置之網站接受數位學習課程，完成職場霸凌防治教育訓練至少三小時。 調查小組之外部專業人士，應具勞動權益或相關事務處理經驗。	一、規範受理申訴後十五個工作日內應組成調查小組，並訂定成員人數、外部專業人士比例（不得少於二分之一）及性別比例。 二、規定內部成員應完成至少三小時之霸凌防治培訓，外部專家則應具備勞動權益或相關實務經驗。
十五、本分署受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平原則進行調查，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。 進行申訴案件調查時，如申訴人有意願協調者，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，逾一個月仍未有共識時，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	一、明定調查應秉持客觀、公正、公平原則，並全程保護個人隱私。 二、規範協調機制之運作前提與停止條件。 三、規定應給予當事人陳述與答辯機會、訪談應輔以錄音錄影並作成紀錄、嚴禁雙方對質，並課予相關人員保密義務。

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案件之所有人員均負保密義務。	
十六、職場霸凌之申訴調查，應自調查小組成立後翌日起二個月內完成調查報告；必要時得延長一個月，並通知當事人。但調查過程之協調期間，不予計入。 前項調查報告，應送申委會審議，其內容應包括下列事項： (一)申訴案件之案由，包括申訴人之申訴要旨。 (二)調查訪談過程，包括日期及對象。 (三)當事人及相關人員陳述之重點。 (四)事實認定與理由，包括證人及相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。 (五)處理建議。 當事人無正當理由拒絕配合調查，經通知限期配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。 申委會至遲於調查報告完成之日起一個月內，參考調查結果，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供本分署懲戒或其他處理建議。該決定應有申委會成員二分之一以上出席，出席者過半數同意。 本分署應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起十個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由通知當事人，並登錄勞動部指定之系統及提供申復救濟之方法及期限。	一、規範調查報告應於調查小組成立翌日起二個月內完成（得展延一個月），並明定報告應載之五大必備要項與拒絕配合調查之處理方式。 二、明定申委會應於報告完成後一個月內作成決議，以及會議召開之出席與表決門檻。 三、規定決定作成後十個工作日內應書面通知當事人、登錄指定系統並告知申復救濟途徑。
十七、職場霸凌行為經調查屬實者，由本分署視情節輕重，依獎懲規定、工作規則、勞動契約及相關法令，對行為人為適當懲處或處理；行為人已離職者，不在此限。 前項情節輕重之判斷，應審酌	一、明定霸凌行為經查證屬實者之懲處與處置依據，並規範評估情節輕重時應綜合審酌之多項衡量因素。 二、確立「保護申訴者免受報復」原則，嚴禁對依法提起或協助申訴者予以解僱、降調、減薪等不利處分（惡意虛

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、過往類似行為等及對本分署之影響。 本分署不得對依法提起申訴或協助他人申訴者，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。	構事實者除外）。
十八、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三十日內，以書面具明理由向本分署提出申復(格式如附件四)；同一案件以一次為限。 本分署於接獲申復後，應於十個工作日內，由申委會召開申復審議會議。 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。申復調查小組成員至少三人，外部專業人士不得少於三分之二，任一性別比例不得少於三分之一。 前項調查程序有重大瑕疵，為下列情形之一者： (一)申委會之設置或調查小組之組成，未符合第十四點第一項後段至第三項規定。 (二)未給予當事人任一方陳述意見之機會。 (三)違反第十三點規定，有應迴避而未迴避之情形。 (四)有足以影響調查結果而未採納之重要事證或其他重大瑕疵。 申復調查小組成員資格，依第十四點第二項及第三項規定辦理。 申委會應自申復審議會議召開日起三十日內作成附理由之決定；如屬應再行調查者，其決定期限得展延三十日。 本分署應於申復決定日起十個工作日內，以書面載明事實及理由	一、明定當事人不服決定時提出書面申復之法定期限（收到通知翌日起三十日內，以一次為限），以及十個工作日內召開申復審議會議之規定。 二、規範發現重大程序瑕疵或新事證時應組成申復調查小組再行調查，並提高外部專家比例至三分之二以上。 三、明定申復決定之作成期限（三十日內，得展延三十日）、書面通知申復人及登錄系統之時限。

通知申復人，並於申復結果作成之日起十個工作日內登錄勞動部指定之系統。	
十九、本分署對職場霸凌申訴及申復案件應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒或處理措施有效執行，避免相同案件或報復情事發生，採取必要改善措施。 本分署依本要點所採行之預防措施、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三年。	一、規範本分署對申訴及申復案件應採取追蹤、考核及監督機制，確保處分有效執行並落實預防改善。 二、明定預防、受理、協調、調查及申復等全流程執行紀錄，均應妥善留存三年。
二十、職場霸凌申訴案件涉及工作場所性騷擾行為者，本分署應依職場霸凌防治措施準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定程序辦理，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。	明定霸凌案件如涉及工作場所性騷擾時之程序銜接與法規適用，並落實「不重複詢問」之保護原則。
二十一、申委會委員為無給職。但非本分署之委員撰寫調查報告書及出席會議，得依規定支領相關費用。 本要點所需經費由本分署相關預算項下支應。	明定外部委員撰寫報告與出席會議相關費用之發給依據，以及本要點相關所需經費之來源。
二十二、本要點如有未盡事宜，依相關規定辦理。	明定本要點如有未盡事宜，均依職安法及相關法令規定辦理。
二十三、本要點由分署長核定公布後施行，修正時亦同。	明定本要點之核定公布施行政序及未來修正時之程序。