

高雄榮民總醫院臺南分院職場霸凌防治及申訴處理作業要點修正條文對照及說明表

修正名稱	現行名稱	說明
高雄榮民總醫院臺南分院職場霸凌防治、申訴及調查處理要點	高雄榮民總醫院臺南分院職場霸凌防治及申訴處理作業要點	配合民國一百一十四年七月一施行公務人員執行職務安全及衛生防護辦法(以下簡稱安衛辦法)，文字修正。
修正規定	現行規定	說明
一、高雄榮民總醫院臺南分院(以下簡稱本機關)為建構本機關健康友善之職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，特依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法(以下簡稱安衛辦法)第三十九條規定訂定本要點。	一、高雄榮民總醫院臺南分院(以下簡稱本院)為建構健康友善職場環境及避免員工於執行職務時遭受身體或精神不法侵害，使其安心投入工作，特訂定本要點。	文字修正。
二、本要點所稱職場霸凌，指本機關人員於職務上假借權勢或機會，逾越職務上必要合理範圍，持續以威脅、冒犯、歧視、侮辱、孤立言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致本機關人員身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。 職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素： (一)對被害人造成身心侵害之程度。 (二)對被害人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。 (三)對被害人之侵害行為應受責難程度，包括故意、悔改有據及其他相關因素。	二、本要點適用對象為本院公務人員、應各種公務人員考試錄取分配本院實務訓練人員、約聘僱人員、技工、工友及臨時人員。	一、本現行要點移列至修正要點第十七點，予刪除。 二、本修正要點由現行要點第三點移列，並參照安衛辦法第三十一條作文字修正。
三、本機關應組成職場霸凌防治及申訴處理小組(以下簡稱本小組)處理職場霸凌申訴案件，置委員7人，由副院長擔任召集人，其中本機關人員以外之相關學者專家人數，不得少於三分之一，其餘委員由本機關職業安全衛生管理委員會成員擔任；任一性別比例不得少於三分之一。委員任期2年，連聘得連任；如委員於任期中因故不克繼續擔任委員，新聘委員之任期至原委員之任期屆滿為止。	三、本要點所稱職場霸凌，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。	一、本現行要點移列至修正要點第二點，爰予刪除。 二、本修正要點由現行要點第七點移列，並參照安衛辦法第五條作文字修正。
四、設置職場霸凌申訴管道如下： (一)專線電話：06-3125101#63114 (二)傳真電話：06-3124147 (三)電子信箱：vhykhr@mail.vhyk.gov.tw	四、防治職場霸凌事件，設置職場霸凌申訴管道如下： (一)專線電話：06-3125101#63114 (二)傳真電話：06-3124147 (三)電子信箱：vhykhr@mail.vhyk.gov.tw (四)本院員工職場霸凌處理標準作業流程如附件一。	文字修正。
五、本機關人員遭受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本小組提出職場霸凌之申訴。如行為人為本機關首長，應向高雄榮民總醫院提出申訴(如附件一、二)。 前項提起申訴之期限，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三年內為之。行為人為本機關首長或一級單位主管，以最後一次事件結束之次日起五年內為之。 本機關接獲職場霸凌之申訴時，應即通知高雄榮民總醫院。	五、本院為加強員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導，得利用各種集會及訓練課程，傳遞相關訊息。	一、本現行要點第五點移列修正要點第十五點，作文字修正。 二、本修正要點由現行要點第六點移列，並參照安衛辦法第三十二條作文字修正。

<p>六、本機關應於接獲申訴之日起十日內，召開本小組會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人。職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本機關接獲申訴應不予受理：</p> <p>(一) 非屬公務人員保障法（以下簡稱保障法）及安衛辦法所稱職場霸凌事項。</p> <p>(二) 無具體之內容。</p> <p>(三) 申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。</p> <p>(四) 同一事件已不受理或已作成終局實體處理。</p> <p>(五) 申訴事件已撤回申訴（如附件三）。</p> <p>(六) 已逾申訴期限。</p> <p>前項第五款之撤回申訴，本機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。</p> <p>申訴事件如屬職場霸凌以外之其他不法侵害事件，應以書面通知申訴人將改依安衛辦法第二十八條至第三十條規定有關不法侵害事故處理，並簽陳院長指定專責人員啟動相關行政調查作業。</p>	<p>六、<u>職場霸凌事件之被害人或其委任代理人除可依相關法律請求協助外，並得向本院提出申訴。</u></p> <p>本院院長涉有職場霸凌事件，由高雄榮民總醫院受理申訴處理。</p> <p>第一項申訴，得以言詞或書面提出，以言詞為申訴者，受理人員應作成紀錄，並向申訴人或其代理人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由申訴人或其代理人簽名或蓋章。</p> <p>申訴書（格式如附件二）或前項紀錄，應載明下列事項，並由申訴人或其代理人簽名或蓋章：</p> <p>(一) 申訴人姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼、服務單位、職稱、住居所、聯絡電話及申訴日期。</p> <p>(二) 有委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼、服務單位、職稱（業）、住居所及聯絡電話，如為委任代理人並應檢附委任書（格式如附件三）。</p> <p>(三) 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。</p> <p>申訴書或紀錄不符合前項規定，其情形可補正者，應通知申訴人或其代理人於十四日內補正。</p> <p>第一項申訴職場霸凌事件者，應於事件發生後一年內為之。但霸凌事件持續發生者，以最後一次事件發生時間起算之。</p> <p>申訴人或其代理人於案件作成決定前得以書面（格式如附件四）撤回其申訴；但代理人撤回申訴非受特別委任不得為之；其經撤回者，並不得就同一事件再行提出申訴。</p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第五點，作文字修正。</p> <p>二、本修正要點由現行要點第九點移列，並參照安衛辦法第三十三條作文字修正。</p>
<p>七、本小組受理申訴之日起，應於一個月內組成調查小組進行調查。</p> <p>前項調查小組成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一；外部學者專家不得少於二分之一。</p> <p>參與職場霸凌申訴案件之調查、處理及決議人員之迴避，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理，申訴人亦得申請迴避，如有應自行迴避而不迴避者，本機關應命其迴避。於本機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，亦應要求其迴避或採取適當措施，確保申訴調查過程客觀公正。</p>	<p>七、本院設職場霸凌防治及申訴處理小組（以下簡稱本小組），處理職場霸凌申訴事件。</p> <p>本小組置委員十一人，其中一人為召集人，由副院長兼任之，其餘委員由本院安全及衛生防護小組成員、社會公正人士及專家學者擔任。本小組委員任一性別比例不得低於三分之一。</p> <p>本小組應有全體委員二分之一以上出席，並有至少二位外聘委員，始得開會；出席委員過半數，始得決議；主席不參與表決，可否同數時，取決於主席。</p> <p>本小組委員任期二年，期滿得續聘（派）。本小組委員為無給職。但專家學者出（列）席會議時，得依規定支領出席費。</p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第三點，並參照安衛辦法第五條作文字修正。</p> <p>二、本修正要點由現行要點第八、十二點移列，並參照安衛辦法第三十四條作文字修正。</p>
<p>八、本機關於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時起，應採取下列立即有效之糾正及補救措施：</p> <p>(一) 因接獲申訴而知悉時：</p> <p>1、採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。</p> <p>2、視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。</p> <p>3、對行為人為適當之處理。</p> <p>(二) 非因前款情形而知悉時：</p>	<p>八、本小組處理申訴之調查及評議程序如下：</p> <p>(一) 接獲職場霸凌申訴案件時，宜於三天內成立處理小組進行調查或調處，倘進入調查程序，應於七日內簽請召集人指派三人以上之委員組成調查小組（至少含一位外聘委員）確認是否受理，必要時得另聘請專家學者協助。除有第九點不予受理之情形外，應受理。不受理之申請，應提本小組備查。</p> <p>(二) 確認受理之申訴案件，應由調查小組開始</p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第七點，並參照安衛辦法第三十四條作文字修正。</p> <p>二、本修正要點參照安衛辦法第三十五條新增。</p>

<p>1、<u>就相關事實進行必要之釐清。</u></p> <p>2、<u>依被霸凌者意願，協助其提起申訴。</u></p> <p>3、<u>依被霸凌者意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。</u></p> <p>4、<u>適度調整工作內容或辦公場所。</u></p> <p><u>職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，本機關得依相關法令規定調整之。</u></p>	<p><u>調查。</u></p> <p>(三)<u>調查結束後，調查小組應作成調查報告書(格式如附件五)，提本小組評議。</u></p> <p>(四)<u>本小組對申訴案件之評議，應載明理由作出成立或不成立之決定，以書面通知當事人，並移請相關機關(單位)依規定辦理。</u></p> <p>(五)<u>本小組依前款評議決定成立者，應檢討相關人員責任及其他適當處理之建議；決定不成立者，仍應審酌評議情形，為必要處理之建議。另經查證確認申訴人有誣告仍提出申訴者，得作成懲處或其他適當處理之建議。</u></p> <p>(六)<u>申訴案件應自受理之次日起二個月內調查完成並做成評議，必要時經機關首長同意得延長一個月，並應通知當事人。但案件須補正資料時，自補正完成之次日起重新起算期限。</u></p>	
<p>九、<u>調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，給予申訴人、被申訴人陳述意見機會，並依下列規定辦理：</u></p> <p>(一)<u>訪談申訴人、被申訴人、其他相關人員時，調查小組應全程錄音或錄影；受訪談者不得自行錄音或錄影。</u></p> <p>(二)<u>申訴人、被申訴人及相關人員應配合調查小組之調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。</u></p> <p>(三)<u>就涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關(構)、法人、團體或專業人員。</u></p> <p><u>調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就申訴人、被申訴人、協助調查之人之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密，違者按情節輕重予以懲處。</u></p>	<p>九、<u>申訴事件有下列情形之一者，應為不受理之評議決定，並以書面敘明理由通知申訴人：</u></p> <p>(一)<u>申訴人非申訴事件之被害人。</u></p> <p>(二)<u>對於非屬職場霸凌之事件提起申訴。</u></p> <p>(三)<u>無具體事實內容或未具真實姓名或服務單位。</u></p> <p>(四)<u>申訴書或申訴紀錄不合規定程式不能補正，或經通知補正逾期不補正。</u></p> <p>(五)<u>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訴。</u></p> <p>(六)<u>提起申訴逾規定期間。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第六點，作文字修正。</p> <p>二、本修正要點由現行要點第十二點移列，並參照安衛辦法第三十六條作文字修正。</p>
<p>十、<u>調查小組應於召開第一次會議之日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知申訴人及被申訴人。</u></p> <p><u>前項調查報告應送本小組，其內容應包括下列事項：</u></p> <p>(一)<u>申訴人之申訴要旨。</u></p> <p>(二)<u>調查歷程，包括日期及對象。</u></p> <p>(三)<u>申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點。</u></p> <p>(四)<u>事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。</u></p> <p>(五)<u>處理建議。</u></p>	<p>十、<u>職場霸凌事件之調查，應依下列原則為之：</u></p> <p>(一)<u>調查應以不公開方式為之，並保護當事人之隱私及其他人格法益。</u></p> <p>(二)<u>調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯機會。</u></p> <p>(三)<u>當事人之陳述明確，已無詢問之必要者，應避免重複詢問。</u></p> <p>(四)<u>事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請相關學識經驗者協助。</u></p> <p>(五)<u>事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。</u></p> <p>(六)<u>調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。</u></p> <p>(七)<u>對於在事件申訴、調查、偵查或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第九點。</p> <p>二、本修正要點參照安衛辦法第三十七條新增。</p>
<p>十一、<u>本小組應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。</u></p> <p><u>調查報告及申訴成立與否之決定，應於決</u></p>	<p>十一、<u>參與職場霸凌申訴案件之處理、調查及評議人員，對於處理申訴案件所獲悉之內容，應負保密義務。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第九點，作文字修正。</p> <p>二、本修正要點參照</p>

<p><u>定作成日起七日內併同職場霸凌處理程序檢核表，函送高雄榮民總醫院備查。</u></p>		<p>安衛辦法第三十八條作文字修正。</p>
<p>十二、<u>本機關應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為。</u> <u>申訴案件經調查屬實決定成立者，本機關應視情節輕重，對被申訴人為適當之懲處、調整職務或其他適當處理，並予以追蹤、考核及監督，避免再度職場霸凌或報復情事發生；決定不成立者，仍應審酌處理建議，為必要之處理。</u> <u>申訴案件經調查證實申訴人有濫訴或誣告之事實者，亦得審酌處理建議，依公務員服務法、公務人員考績法相關規定追究責任或其他適當處理。</u> <u>當事人對審議決定不服時，得按其身分依適用法令提起救濟。</u></p>	<p>十二、<u>參與職場霸凌申訴案件之處理、調查及評議人員，有下列情形之一者，應自行迴避：</u> (一)<u>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。</u> (二)<u>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。</u> (三)<u>現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。</u> (四)<u>於該事件，曾為證人、鑑定人。</u> <u>參與職場霸凌申訴案件之處理、調查及評議人員，有下列情形之一者，當事人得申請迴避：</u> (一)<u>有前項所定之情形而不自行迴避。</u> (二)<u>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，向本小組為之，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。被申請迴避之人員在本小組就該申請事件為准駁前，應停止處理、調查及評議工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。處理、調查、評議人員有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由本小組命其迴避。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第七點，作文字修正。 二、本修正要點參照現行要點第八點作文字修正。</p>
<p>十三、<u>本小組應持續協助與關懷個案後續情形，得視當事人需要，透過員工協助方案（含諮商輔導）等機制，協助轉介相關專業機構。</u></p>	<p>十三、<u>職場霸凌案件已進入司法程序，或移送監察院調查、懲戒法院審理者，本小組得決議暫緩調查及評議。</u></p>	<p>一、本現行要點刪除。 二、本修正要點由現行要點第十四點移列並作文字修正。</p>
<p>十四、<u>本機關對於在職場霸凌事件申訴、調查或處理程序中，為申訴、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。</u> <u>前項不當之差別待遇指解僱、降調或其他損害其依法所應享有之權益等作為。</u></p>	<p>十四、<u>當事人有輔導、醫療等需要者，本院得協助轉介至專業輔導或醫療機構，並持續關懷個案後續情形。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第十三點。 二、本修正要點由現行要點第十點第七款移列並作文字修正。</p>
<p>十五、<u>為積極防治職場霸凌案件之發生，本機關應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與下列相關教育訓練：</u> (一) <u>一般人員，建議教育訓練內容如下：</u> 1. <u>本機關職場霸凌防治政策及申訴處理機制。</u> 2. <u>職場霸凌基本認知、因應及相關法令。</u> 3. <u>其他與職場霸凌防治有關之教育，如增進人際關係、溝通技巧等。</u> (二) <u>主管人員，除參與一般人員教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下：</u> 1. <u>增進同理心、情緒管理、壓力調適、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力。</u> 2. <u>瞭解近年常見職場霸凌之案例。</u> (三) <u>機關處理職場霸凌事件或有管理責任之人員，除參與前二目教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下：</u></p>	<p>十五、<u>本小組及調查工作所需經費，由本院相關預算項下支應。</u></p>	<p>一、本現行要點移列至修正要點第十六點。 二、本修正要點由現行要點第五點移列並作文字修正。</p>

<p>1. <u>熟悉職場霸凌防治相關法令規定。</u></p> <p>2. <u>瞭解機關防治責任。</u></p> <p>3. <u>職場霸凌事件有效之糾正及補救措施。</u></p> <p>4. <u>其他與職場霸凌防治有關之教育，如：覺察及辨識權力差異關係、被害人協助及權益保障。</u></p>		
<p>十六、<u>本小組所需經費由本機關相關預算項下支應。</u></p>		<p>本修正要點由現行要點第十五點移列。</p>
<p>十七、<u>本要點未規定者，應依保障法、安衛辦法、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。</u></p>		<p>本修正要點新增。</p>