農業部農田水利署石門管理處職場霸凌防治措施及處理規範

發布日期：民國115年11月12日

一、農業部農田水利署石門管理處（以下簡稱本處）為提供員工及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，依職業安全衛生法第二章之一及職場霸凌防治措施準則相關規定，訂定本規範。

二、本規範所定之職場霸凌防治措施及申訴處理，除適用於本處員工外，其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員，亦比照適用本規範。

三、本處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。但情節重大者，不以持續發生為必要。

四、職場霸凌之認定，應符合職業安全衛生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。

五、本處就職場霸凌事件，應設置下列申訴管道，並於工作場所顯著之處及內部資訊平台公開揭示：

(一)申訴電子信箱：sos80@sme.ia.gov.tw。

(二)申訴專線：03-4920081。

六、本處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。

七、本處於知悉員工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

(一)因接獲被霸凌員工申訴而知悉時：

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處或處理。

(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. 告知被霸凌員工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. 依被霸凌員工意願，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。

八、本處為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理單位，成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一。申訴處理單位成員由本處處長指定副處長、主任工程師、專門委員、組室主管或本處員工擔任，並得邀請具相關事務處理經驗之外部專業人士擔任。

申訴處理單位得由處長指定一人為召集人，由副處長擔任，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。

申訴處理單位成員因迴避或其他事由致成員不足時，由處長另行指定適當人員遞補之。

九、被申訴人為本處處長時，本處員工得依職業安全衛生法第二十二條之三第一項規定，逕向所在地之直轄市或縣（市）主管機關提起申訴；本處仍應依主管機關通知及職業安全衛生法規定，採取立即有效之適當措施。

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。

十一、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。

十二、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。

十三、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二十二條之一第一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)申訴事件已撤回申訴。

(六)已逾申訴期限。

十四、申訴處理單位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，應於受理翌日起七個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。

十五、本處受理申訴後，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。

十六、進行申訴事件調查時，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。

十七、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。

十八、本處應於受理申訴之日起十五個工作日內，由申訴處理單位選任調查成員，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。

十九、調查小組中之本處成員，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。

二十、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（調查過程之協調期間可不計入）。

前項調查報告，應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

(一)申訴事件之案由，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。

二十一、申訴處理單位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，並得提供本處懲處或其他處理建議。該決定應有申訴處理單位成員二分之一以上出席，出席者過半數同意。

二十二、本處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。

二十三、職場霸凌行為經調查屬實者，由本處視情節輕重，依工作規則、勞動契約、獎懲規定及相關法令，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，應審酌對申訴人造成身心侵害程度、侵害行為次數、頻率、手段、與申訴人之關係、違反後態度、過往有無類似行為及對本處之影響。

二十四、本處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。

二十五、 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處提出申復；同一事件以一次為限。

本處於接獲申復後，應於十個工作日內，由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議。

二十六、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)申訴處理單位之設置或調查小組之組成，未符合本規範第八點、第十八點或第十九點。

(二)未給予當事人任一方陳述意見之機會。

(三)違反第十二點規定，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。

二十七、申訴處理單位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。本處應於申復決定日起十個工作日內，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十個工作日內登錄勞動部指定之系統。

二十八、本處對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、考核及監督，確保懲處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。

二十九、本處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三年。

三十、職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，本處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，並於不重複詢問原則下併予調查訪談或釐清事實。

三十一、調查小組及本處辦理前點事項所需經費，由本處相關預算項下支應。

三十二、本規範未盡事宜，依職業安全衛生法及其他相關規定辦理。

三十三、本規範由處長核定公布後施行，修正時亦同。

附件1 農業部農田水利署石門管理處職場霸凌申訴處理流程圖

