

臺北榮民總醫院員工職場霸凌防治申訴及處理要點

中華民國 112 年 8 月 25 日北總人字第 1120202228 號函訂定

中華民國 113 年 7 月 1 日北總人字第 1130202142 號函修訂

- 一、臺北榮民總醫院(以下簡稱本院) 為建構健康友善之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犯，使其安心投入工作，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱員工係指本院公務人員、約聘僱人員、技工工友、駐衛警察及依勞動契約僱傭駐派於本院工作全時及部分工時之人員。
- 三、本院職場霸凌防治與申訴之處理，除其他法令另有規定外，依本要點辦理。
- 四、本要點所稱「職場霸凌」，係指員工於工作場所或執行職務時，同仁間或主管及部屬間以敵視、討厭、歧視為目的，藉由權力濫用與不公平對待，所造成持續性且積極之冒犯、威脅、冷落、孤立、嘲諷或侮辱行為，侵害其人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，使被霸凌者感到受挫、畏懼、羞辱、孤立及受創，進而折損其自信並帶來沈重之身心壓力。
前項職場霸凌，應就個案審酌行為人之行為態樣、內容、次數、頻率、目的、動機、受害者受侵害權利為何等具體情況，及考量是否為職務行為之合理行使，並綜合判斷有無逾越社會通念所許之範圍，以資認定。
- 五、防治措施：
 - (一) 本院各單位主管應關心同仁相處情形及工作狀況，以及時察覺職場霸凌事件，降低傷害程度。
 - (二) 為強化霸凌防治觀念之宣導，得利用各種集會、訓練及文宣宣達職場霸凌之防治處理措施及申訴管道，積極預防職場霸凌事件之發生。
- 六、本院設置職場霸凌申訴專責管道，並公開揭示職場霸凌之申訴電話、傳真、專用信箱或電子信箱等資訊。
本院員工涉職場霸凌事件時，申訴管道如下：
 - (一) 申訴專線電話：(零二) 二八七一二一二一分機八六二二九九，二十四小時全天候受理。
 - (二) 申訴專用傳真：(零二) 二八七五-七七六五。
 - (三) 申訴信箱：臺北市北投區石牌路二段二零一號「職場霸凌事件」。

(四) 申訴專用電子信箱：580780(我幫你去霸凌)@vghtpe.gov.tw。

本院首長涉職場霸凌事件者，申訴人應向國軍退除役官兵輔導委員會提出申訴，其處理程序依國軍退除役官兵輔導委員會相關規定辦理。

本院所屬分院首長涉職場霸凌事件者，申訴人應向本院提出申訴。

申訴人者除依前開申訴管道外，亦得向地方主管機關或地方法院、檢警機關提出申訴。

七、為處理職場霸凌申訴案件，本院設職場霸凌申訴處理評議小組(以下簡稱申評小組)，置召集委員一人及委員十四人，委員任期二年，得連任之，因故出缺時，繼任委員依組成方式重新指派遞補之，任期至原任期屆滿之日止。

委員組成方式如次：

(一) 召集委員一人：由督導行政業務之副院長兼任並為會議主席。

(二) 專業委員六人：人事室組長一人(採輪流擔任)、護理部督導長一人(女性)、政風人員一人、職業安全衛生管理人員一人(非主管)、社工人員一人(女性、非主管)、醫務企管部法務人員(非主管)一人。

(三) 指定委員六人：人事室主任一人、職業安全衛生室主任一人；各一級單位各推薦員工代表二人(除護理部女性二人、各單位推薦男、女性各一人)，由院長圈核指派四人(含二名非主管人員)。

(四) 專家學者、法律人士擔任外聘委員二人。

(五) 前項委員總人數，女性不得少於二分之一，男性不得少於三分之一。非主管人數不得少於委員設置人數三分之一。

(六) 院內委員均為無給職，院外專家學者或法律人士出席會議時，得依行政院訂定之「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」支給出席費用及交通費。

主席因故無法主持會議時，得指定其他委員代理。委員應親自出席，不得代理。

申評小組會議應有全體委員過半數之出席，始得開會；投票採無記名單記方式行之，出席委員半數以上同意始得決議。可否均未達半數時，主席可加入任一方以達半數同意。

前項應出席或已出席委員人數之計算，不包括應迴避或已迴避之委員；出席委員人數之計算，以表決時實際投票之人數為準。

申訴小組設秘書單位，置執行秘書一人，由人事室主任兼任；置秘書二人，由人事室考核組組長及業務承辦人兼任。秘書單位負責收受申訴案件及辦理會議幕僚作業。

- 八、 職場霸凌之申訴應由被霸凌之本人或其委任代理人以言詞、傳真、電子郵件或書面(格式如附件一)提出，應於申請書內簽名或蓋章。以言詞、傳真、電子郵件為申訴者，受理之人員應作成通報紀錄(格式如附件二)，紀錄內容應載明事項如書面內容，並經向申訴人或委任代理人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴書(格式同附件一)或通報紀錄單(格式同附件二)，應載明下列事項：

- (一) 申訴(通報)人姓名、出生年月日、身份證字號、性別、申訴(通報)日期、服務單位、職稱、聯絡電話及住(居)地址及(被)霸凌者姓名、性別、服務單位、職稱、聯絡電話、霸凌發生日期、發生地點。
- (二) 申訴人有代理人者，應檢附委任書(格式如附件三)，並載明其姓名、出生年月日、身份證字號、性別、申訴日期、服務單位、職稱、聯絡電話及住(居)地址。
- (三) 申訴之事實及理由，應詳述事件發生過程及內容，如霸凌者之具體行為。
- (四) 可取得之直接證據，例如錄音、錄影、與霸凌者的對話紀錄截圖、工作上往來的電子郵件或健保特約醫療院驗傷傷診斷書等。
- (五) 如僅有人證，應取得證人之書面陳述及具結文書；如無直接證據，應另有其他足以證明自述或供述之具有相當程度真實性之霸凌證據。

申訴書或言詞作成之紀錄文件有欠缺或依其情形可補正者，應通知申訴人限期補正。

本院各級單位主管、職業安全衛生室或人事室知悉有職場霸凌情形，應立即作成書面紀錄(格式同附件二)簽報院長，並依本要點啟動調查處理機制，此時被霸凌者視為申訴人。

申訴職場霸凌事件者，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。

- 九、 職場霸凌申訴案件調查及評議程序如下：

- (一) 秘書單位接獲職場霸凌申訴案件及瞭解案情後，應於十四日內提請成立調查小組或由一級單位主管逕行處理之建議，陳請院長批示。

1. 成立調查小組：由申評小組專業委員應按月派任排定輪值委員一人，負責會同其餘專業委員五人及外聘法律人士或專家學者組成調查小組，審議輪值當月職場霸凌申訴案件是否受理，除有第十一點不予受理之情形外，應受理，不受理之申請，應敘明不受理之理由備查。確認受理之申訴案件應進行事實調查，必要時得對申訴人、被申訴人（下合稱當事人）進行訪談。調查結束後，由調查小組將結果作成調查報告書（格式如附件四），調查經過、調查結果及成立或不成立之建議應詳予紀錄，並提出處理相關建議，提請申評小組審議。申評小組開會時，應通知當事人出席陳述意見，如當事人不克出席，可另以書面資料或調查訪談紀錄為之陳述；如因案情需求，亦得通知關係人到場協助說明。
 2. 單位主管逕行約談調查：單位主管應約談當事人，調查事件發生原因，檢討相關人員責任，並研提改善作為，將處理及檢討改善報告簽陳院長。
- (二) 調查過程應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯之機會；必要時得經雙方當事人同意進行對質，但得採隔離措施。陳述明確已無詢問必要者，應避免重複詢問；當事人或證人有指揮監督關係情形時，應避免對質。但經雙方當事人同意，不在此限。
 - (三) 調查時得請關係人或其他有助於調查事實之適當人員協助說明，並作成紀錄。
 - (四) 調查過程應保護當事人、關係人之隱私權及其他人格法益。
 - (五) 當事人或利害關係人（下合稱閱卷申請人）得向本院申請閱覽、抄錄、影印或攝錄申訴文書或證據資料，但以主張或維護其法律上利益有必要者為限。閱卷申請人除應填具閱卷申請書（格式如附件五），有代理人者，應檢附委任書（格式如附件六）外，另須簽屬切結書（格式如附件七），閱卷所取得之資料，除供職場霸凌事件案件參考外，不得移作其他用途；因閱覽、抄錄、影印或攝影卷內文書所得之資料，應依「個人資料保護法」等相關規定予以使用，如有違反，應依法負相關責任。申評小組得於不違反保密義務之範圍內，將前開文書或資料經詢閱卷申請人之相對人同意（格式如附件八），去除主觀性及情緒性字句，內容已不涉及個人隱私，另做成書面資料，交由閱卷申請人閱覽或告以要旨。

閱卷申請人就前開書面資料內容關於自身之記載有錯誤者，得檢具事實證明，請求申評小組更正。

- (六) 處理事件之所有人員，對於當事人或利害關係人之姓名其他足以辨識身分之資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- (七) 申評小組應對申訴案件作出成立或不成立之決定書，申訴決議應載明理由，簽陳院長核定。評議成立時，並得對申訴之相對人作成議處或其他處理之建議；如經證實有誣告之事實者，亦應對申訴人為適當之議處建議。如有議處或相關處理之建議，於奉核後另移請相關單位依規定執行有關事項。
- (八) 申訴案件應自收受申訴書或作成書面紀錄之次日起三個月內將決定書以本院名義函復當事人及所屬主管；必要時，得延長一個月，並以書面通知當事人。
前款期間依第八點第三項規定補正者，自補正之次日起算；未補正者，自補正期間屆滿之次日起算。
- (九) 申評小組作成決議前，得由申訴人或其委任代理人以書面（格式如附件九）撤回其申訴，並於送達申評小組秘書單位後即予結案。申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。
- (十) 當事人不服機關函復者，得依其適用法令提起救濟。
- (十一) 申訴案件已進入司法程序，或移送監察院調查、懲戒法院審理者，職場霸凌申評小組得決議暫緩調查及評議。

十、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查及評議人員，有行政程序法第三十二條及第三十三條迴避情形之一者應自行迴避（格式如附件十）：

- (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時。
- (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。

參與職場霸凌申訴案件之處理、調查及評議人員，在調查過程中有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避（格式如附件十一）：

- (一) 有前項所定之情形而不自行迴避者。
- (二) 有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞者。

前項申請，當事人應舉其原因及事實，向申評小組為之，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申評小組就該申請事件為準駁前，應停止處理及調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由申評小組召集委員命其迴避。

- 十一、 申訴案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或其委任代理人：
 - (一) 提起申訴逾第八點第五項申訴期限者。
 - (二) 申訴書或通報紀錄不符規定而無法通知補正，或經通知於十四日內補正，逾期不補正者。
 - (三) 申訴人非申訴案件被霸凌者或非受被霸凌本人委任代理人者。
 - (四) 對非屬職場霸凌範圍之事件，提起申訴者。
 - (五) 除有新事證外，對同一事由已函復議決結果確定或已撤回後，再提出申訴者。
 - (六) 未具真實姓名、服務單位或無具體事實者。
- 十二、 申訴案件之處理程序不公開。申評小組委員及其他參與調查相關人員應對申訴案件知悉之內容負保密責任。如有違反，得由委員一人提案，經申評小組決議後，陳請院長解除其委員或相關職務，並得依相關規定議處。
- 十三、 本院各級主管人員不得對職場霸凌案件提起申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人，予以不當差別待遇或不利之處分，並視個案情節，必要時於不影響機關業務運作之前提下，得將當事人調整事務分配或採取停止指揮監督關係之措施。
- 十四、 本院得視職場霸凌事件當事人之身心狀況，依員工協助方案轉介至專業輔導、醫療機構或提供法律等相關協助，並持續關懷個案後續情形。
- 十五、 對於申訴案件應予以追蹤、考核及監督，確保申訴決議之議處或處措施確實有效執行，避免職場霸凌或報復之情事再次發生。
- 十六、 撰寫職場霸凌事件調查報告書得依「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」支領稿費，院內人員不得支領撰搞費，但有延長工時者，得支領加班費；受邀外聘法律人士、學者專家出席職場霸凌申評會得依前開要點支領出席費及交通費。申評小組及調查工作所需經費由本院相關預算項下支應。
- 十七、 對於申訴人提出之申訴案件，經檢視如認與性別工作平等法第十二條或性騷擾防治法第二條等規定有適用疑慮，由申評

小組秘書單位檢附相關資料簽請院長核示後移本院性騷擾事件評議小組。

- 十八、依本院勞務承攬採購案之承攬人指示派駐本院之派遣勞工，如有第四點或勞動部訂頒執行職務遭受不法侵害預防指引所列之職場不法侵害情形，申訴人應向雇主（承攬人）提起申訴，其處理程序依承攬人之事業單位相關規定辦理。
本院業管（請購）單位知悉有職場霸凌情形，應通知承攬人依勞動法規相關規定，採取必要之處置及措施，並應協助承攬人進行事件之調查。
- 十九、本要點經院長核定後施行，修正時亦同，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並依相關法令規定辦理。