

外交部職場霸凌防治與申訴處理要點

規 定	說 明
<p>一、外交部（以下簡稱本部）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害，使其安心投入工作，特訂定本要點。</p>	<p>一、依據公務人員保障法第十九條規定，公務人員執行職務之安全應予保障，各機關對於公務人員之執行職務，應提供安全及衛生之防護措施。次依公務人員安全及衛生防護辦法第三條規定，各機關對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，應採取必要之預防及保護措施，包括執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防；同辦法第四條第一項第六款規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組，督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理。</p> <p>二、依據行政院人事行政總處一百十三年十一月十一日總處綜字第一一三一〇〇一九〇七號函所附「員工職場霸凌防治處理流程」及「員工職場霸凌防治與處理建議作為」，機關應訂定職場霸凌防治及處理作業規定（含標準作業程序及申訴管道、申訴處理調查小組等規範）。</p>
<p>二、本部及駐外機構之職場霸凌防治與申訴處理，除法令另有規定外，依本要點規定辦理。</p>	<p>訂定本要點為本部及駐外機構辦理職場霸凌防治及申訴處理之依據。</p>

<p>三、本要點適用本部(含台灣美國事務委員會)及駐外機構所屬員工。</p> <p>駐外機構依駐在國法令僱用之人員涉及職場霸凌事件，除駐在國(地)法令另有規定者外，依本要點處理。</p>	<p>一、訂定本要點適用對象，所稱員工包含本部(含台灣美國事務委員會)公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、駐衛警察、約用人員及駐外機構依駐在國(地)法令或契約進用之人員。</p> <p>二、規範依駐在國(地)法令僱用之人員涉及職場霸凌之處理方式。</p>
<p>四、本要點所稱職場霸凌，指在工作場所或執行職務時，藉由權力濫用與不公平之處罰所造成之持續性冒犯、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、被孤立或受傷，進而折損其自信並帶來沉重身心壓力。</p> <p>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、目的及動機等具體情況，並考量是否為執行職務之合理行為，綜合判斷有無逾越社會通念所容許之範圍，以資認定。</p>	<p>一、依據行政院人事行政總處一百十三年十一月十一日總處綜字第一一三一〇〇一九〇七號函所附「員工職場霸凌處理標準作業流程(範例)」備註所載職場霸凌之定義，係指在工作場所中藉由權力濫用與不公平之處罰所造成持續性的冒犯、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、被孤立或受傷，進而折損其自信並帶來沉重身心壓力。</p> <p>二、依據臺灣士林地方法院一百零五年度勞訴字第七十六號民事判決，所謂霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍，方該當之。應從幾個方面觀察：包括行為態樣、次數、頻率、人數，受害者受侵害權利為何(例如性別歧視、政治思想、健</p>

	<p>康權、名譽權)、行為人之目的及動機等綜合判斷是否超過社會通念所容許之範疇。</p>
<p>五、本部及駐外機構應積極防治職場霸凌事件之發生，利用集會、訓練或文宣等多元方式宣導職場霸凌防治處理措施及申訴管道。</p>	<p>本部及駐外機構積極防治職場霸凌事件發生之責任，應利用多元方式加強同仁對職場霸凌防治之認識，強化事前防治效果。</p>
<p>六、本部就職場霸凌之申訴，設置專線電話、專線傳真及專用電子信箱之申訴管道，並於本部網站公開，受理申訴管道如下：</p> <p>(一) 專線電話：+886-2-2348-2742</p> <p>(二) 專線傳真：+886-2-2348-2746</p> <p>(三) 專用電子信箱:wifa@mofa.gov.tw</p>	<p>本部受理申訴之專責管道。</p>
<p>七、本部部長涉及職場霸凌事件，應向行政院提出申訴，其處理程序依行政院相關規定辦理。</p> <p>本部所屬機關(構)首長及駐外機構館長涉及職場霸凌事件，應向本部申訴。</p> <p>其他機關派駐於駐外機構人員涉及職場霸凌事件，應向其原派機關申訴，本部得基於統一指揮原則，請駐外機構協助釐清事實。</p>	<p>本部部長、所屬機關(構)首長、駐外機構館長及其他機關派駐於駐外機構人員涉及職場霸凌事件之受理申訴對象。</p>
<p>八、本部設置職場霸凌防治與申訴處理小組(以下簡稱本小組)，專責處理職場霸凌申訴事件。</p>	<p>一、本小組之組成、委員任期及會議運作方式。</p> <p>二、鑒於本小組與性騷擾申訴評議委員</p>

<p>本小組置委員五至十一人，其中一人為召集人，由部長指定次長兼任，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，由主席就委員中指定一人代理之；其餘委員，由部長就本部人員及職場霸凌相關專業之外部專家學者聘（派）兼之。</p> <p>前項委員成員，女性委員比例不得低於二分之一，且任一性別比率不得低於百分之四十。</p> <p>本小組委員任期二年，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。</p> <p>本小組開會時應有全體委員二分之一以上出席始得開會，出席委員過半數之同意始得作成決議，可否同數時，取決於主席。</p> <p>本小組為處理申訴事件或有其他必要情事時，由召集人召集委員召開會議，必要時得邀請相關機關（單位）代表出席。</p> <p>本小組必要時得與本部性騷擾申訴評議委員會合併之。</p>	<p>會均具有審認事件成立與否及懲處建議之功能，為期客觀公正，本小組成員比照性騷擾申訴評議委員會導入外部委員之機制。另鑒於職場霸凌事件恐有涉及性騷擾行為之情形，為求行政效率及精簡任務編組之設置，爰訂定得視需要與性騷擾申訴評議委員會合併召開之規定。</p>
<p>九、職場霸凌之申訴應由被霸凌本人或其委任代理人以書面提出申訴(申訴書如附件一)。</p> <p>前項申訴書應由申訴人或委任代理人簽名或蓋章，並載明下列事項：</p> <p>(一) 申訴人姓名、性別、出生年月</p>	<p>職場霸凌事件申訴之提出方式及補正、撤回相關規範。</p>

<p>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、聯絡電話及申訴日期。</p> <p>(二) 有委任代理人者應檢附委任書(如附件二),並載明其姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼、職業、住居所及聯絡電話。</p> <p>(三) 申訴事實發生日期、內容、相關證據。</p> <p>申訴書不合前項規定,而其情形可補正者,應通知申訴人於七日內補正。職場霸凌作成決定前,得由申訴人或其委任代理人以書面撤回其申訴;申訴經撤回者,除有新事證外,不得就同一事由再為申訴。</p>	
<p>十、職場霸凌之申訴,應於事件發生後一年內為之,職場霸凌事件持續發生者,以最後一次事件結束時間起算之。</p>	<p>職場霸凌事件之申訴期限。</p>
<p>十一、本小組處理程序如下:</p> <p>(一) 接獲申訴後應於七日內,由召集人指派三人以上委員組成調查小組進行調查。小組成員應具有職場霸凌相關專業之外聘專家學者。</p> <p>(二) 調查過程得請當事人及關係人到場說明或以視訊、電話方式進行訪談。調查結束後,應作成調查報告書,提本小組評議。</p> <p>(三) 申訴事件之評議,得通知當事人及</p>	<p>職場霸凌申訴事件之處理程序。</p>

<p>關係人到場說明，必要時並得邀請具相關學識經驗者協助。</p> <p>(四) 本小組對申訴事件之評議，應作出成立或不成立之決定。決定成立者，應視情節輕重作成懲處或其他適當處置之建議；決定不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。申訴事件經證實有惡意虛構之事實，得對申訴人作成懲處或其他適當處置之建議。</p> <p>(五) 申訴決定應載明理由，以書面通知申訴人、被申訴人及委任代理人。</p> <p>(六) 申訴事件應自受理之次日起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。但依第九點第三項規定通知補正者，自補正之次日重新起算。本部職場霸凌事件處理作業流程如附件三。</p>	
<p>十二、職場霸凌申訴事件有下列各款情形之一者，不予受理，並以書面敘明理由通知申訴人或其委任代理人：</p> <p>(一) 申訴不符第九點規定而無法通知補正，或經通知補正屆期未補正。</p> <p>(二) 除有新事證外，同一事由經本小組評議決定或已撤回後，再提出申訴。</p> <p>(三) 申訴逾申訴期限。</p>	<p>職場霸凌申訴事件不予受理之情形。</p>

<p>(四) 申訴人非職場霸凌事件之受害者或其委任代理人。</p> <p>(五) 對不屬於職場霸凌範圍之事件提起申訴。</p> <p>(六) 無具體事實或未具真實姓名、服務單位及住居所。</p>	
<p>十三、職場霸凌申訴事件之處理原則如下：</p> <p>(一) 應以不公開方式為之，並保護當事人隱私及其他人格法益。</p> <p>(二) 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。</p> <p>(三) 當事人或證人有指揮監督關係或權力不對等之情形時，應避免其對質。但經雙方同意，或採取必要隔離措施者，不在此限。</p> <p>(四) 與事件相關之事證，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。</p>	<p>職場霸凌申訴事件之處理原則。</p>
<p>十四、參與職場霸凌申訴事件之處理、調查、評議之人員，有下列各款情形之一者，應自行迴避：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>依據行政程序法第三十二條及第三十三條，訂定參與職場霸凌申訴事件人員之迴避原則及相關規範。</p>

<p>(三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。</p> <p>(四) 於該事件，曾為證人、鑑定人。</p> <p>前項人員應迴避而不自行迴避，或同一申訴事件雖不具前項關係，但因有其他具體事實，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，向本小組申請迴避；被申請迴避之人員，對於該申請得提出意見書。</p> <p>被申請迴避之人員在本小組就該申請事件為決定前，應停止處理、調查或評議工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。</p> <p>第一項人員應迴避而不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由本小組命其迴避。</p>	
<p>十五、參與職場霸凌申訴事件之處理、調查及評議人員，對於事件內容應嚴守秘密。</p> <p>違反前項規定者，應即終止其參與或解除其聘（派）兼，並得視其情節輕重依規定議處。</p>	<p>參與職場霸凌申訴事件相關人員之保密原則及罰則。</p>
<p>十六、本部及駐外機構對職場霸凌事件申訴人或其他相關人員，不得予以不當差別待遇或不利之處分，違反者視其情節輕重依規定議處。</p>	<p>不得對提出職場霸凌申訴事件相關人員有不當差別待遇或不利處分之原則。</p>
<p>十七、職場霸凌事件已進入司法程序，或移送監察院調查或懲戒法院審理</p>	<p>職場霸凌申訴事件得暫緩調查及評議之情形。</p>

<p>者，本小組得決議暫緩調查及評議。</p>	
<p>十八、當事人不服本小組評議決定者，公務人員得依公務人員保障法規定，循程序提起申訴、再申訴；其他人員得依其適用之法令另提起救濟。</p>	<p>職場霸凌申訴事件之救濟機制。</p>
<p>十九、對於職場霸凌申訴事件應採取事後追蹤、考核及監督，確保申訴決定之懲處或處理措施有效執行，並避免相同事件或報復之情事發生。</p>	<p>職場霸凌申訴事件之事後追蹤考核、監督機制。</p>
<p>二十、本部得視職場霸凌事件當事人身心狀況及實際需要，調整職務或依員工協助方案轉介專業輔導、心理諮商或法律等相關協助，持續追蹤關懷後續情形。</p>	<p>本部得視需要提供當事人相關協助之規定。</p>
<p>二十一、本小組委員均為無給職。但非本部之兼職委員出席會議、撰寫調查報告書及評議決定書，得依規定支領出席費及撰稿費。</p>	<p>本小組委員均為無給職，及支給外部專家學者出席費及撰稿費之規定。</p>
<p>二十二、本小組所需經費由本部相關預算項下支應。</p>	<p>本小組所需經費及預算來源。</p>