

內政部消防署及所屬機構員工職場霸凌防治及申訴處理要點

一、內政部消防署（以下簡稱本署）及所屬機構為建構健康友善之職場環境及避免員工於工作場所或執行職務時，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。

二、本要點適用於本署及所屬各機構員工相互間或員工與非本署人員間所發生之職場霸凌事件。

署長涉及職場霸凌事件，申訴人應向內政部提出申訴；本署所屬機構首長涉及職場霸凌事件，由本署受理申訴。

三、本要點所稱職場霸凌，指在工作場所中，以言語或非言語之方式，藉由權力濫用或不公平處罰所造成持續性之冒犯、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、被孤立或受傷，進而折損其自信並帶來沉重的身心壓力。

四、本署應利用各種集會、訓練及文宣等多元方式宣導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。

五、本署及所屬機構就職場霸凌事件之申訴，設置專線電話及專用電子信箱之申訴管道如下：

（一）本署：

1. 電話 02-81966801

2. 電子信箱 noharass@nfa.gov.tw。

（二）本署特種搜救隊：

1. 電話：049-2346800 分機 9224

2. 電子信箱：vincewu0314@nfa.gov.tw

（三）本署港務消防大隊：

1. 電話：07-5211158 分機 622

2. 電子信箱：kfs012@hfc.nfa.gov.tw

前項電子信箱，應指定專人每日查收，並落實職務代理。

六、本署及所屬機構為處理職場霸凌申訴案件，組成七至十一人職場霸凌申訴調查小組（以下簡稱調查小組），其中一人為召集人，由署長指定副署長或適當人員擔任，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得指定委員代理之；其餘委員由署長圈選本署員工及聘請外部專業人士擔任，其中任一性別委員人數及外部專業人士人數均不得少於委員總數三分之一。

七、提出申訴程序：

- （一）職場霸凌事件之申訴應由被霸凌者或其委任代理人（以下簡稱申訴人，委任書格式如附件一），以言詞或書面（申訴書格式如附件二）提出。以言詞為申訴者，受理人員應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章。
- （二）申訴書、紀錄或委任書不合前款規定者，應通知申訴人於十四日內補正。
- （三）申訴人得於職場霸凌事件作成決定前填具撤回申請書（格式如附件三）撤回申訴。申訴人撤回後，仍得於事件發生後一年內再提出。

八、受理申訴後之處理程序：

- （一）本署受理申訴後，應立即主動通報署長及相關協處單位，必要時應聯繫家屬，並應視當事人身心狀況，適時提供員工協助方案或本署心理專家協助團隊相關服務。
- （二）如已發生重大人身侵害，應通報警察或消防等單位為緊急處置。
- （三）霸凌事件之調查，應對當事人有利與不利之事實及證據一律注意，得通知當事人及關係人到場說明，必要時得邀請具相關領域之學者專家或其他適當人員協助，並應自受理之次日起一個月內結案；必要時經署長同意得延長一個月，以一次為限，並通知當事人。
- （四）調查過程應確保當事人之隱私，應於調查結束後作出成立或不成立之決定，並作成調查報告（格式如附件四）。霸凌成立者，

調查小組應研提後續處理建議；霸凌不成立者，仍應審酌調查情形，為必要處理之建議。

- (五) 調查報告應提安全及衛生防護小組審議並陳報署長核定後，將決定載明理由及教示條款以書面通知雙方當事人，並依後續處理及建議辦理相關事宜。
- (六) 職場霸凌事件已經進入司法程序，或移送監察院或懲戒法院審議者，調查小組得決議暫緩調查。
- (七) 申訴人如有誣告之事實並經證實者，應作成懲處及其他適當處理。

九、申訴案件有下列情形之一者，不予受理：

- (一) 申訴不符規定而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。
- (二) 提起申訴逾申訴期限者。
- (三) 申訴人非職場霸凌事件之受害人或其法定代理人者。
- (四) 除有新事證外，同一事由經申訴決定確定後，再提出申訴者。
- (五) 無具體之事實內容或未具真實姓名、服務單位者。

十、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查等相關人員，有下列各款情形之一，應自行迴避：

- (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。
- (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。

上列人員應迴避而不自行迴避或有其他具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者，雙方當事人得以書面述明原因及事實，向調查小組申請迴避，或由調查小組命其迴避。

十一、對於申訴案件之事後處遇及關懷：

- (一) 經調查審議屬實，應視情節輕重，作成調整職務、懲處或其他適當之處理。

- (二) 對於申訴案件後續應予以追蹤、考核及監督，確保職場霸凌案件有效落實處理及改善。
- (三) 當事人或關係人，如有輔導、醫療或法律諮詢等需要者，得適時啟用員工協助方案，協助轉介至專業輔導、醫療及社福機構或提供法律協助等，持續關懷個案後續情形。
- (四) 對於職場霸凌申訴案件申請人、證人或其他協助調查之人，不得因提起申訴、擔任證人或協助調查，而為不利處分、不合理之管理措施。

十二、調查小組所需經費，由本署及所屬機關相關預算項下支應。

十三、本要點如有未盡事宜，依相關規定辦理。