**宜蘭縣頭城鎮公所員工職場霸凌處理標準作業流程**

否

事件處理

提供EAP服務

工作調整或其他組織管理作為

引介心理諮商或身心調適資源

安排法律諮詢

聯繫家屬

通報110、119

安排法律諮詢

引介社福單位

是否發生重大人身安全侵害

啟動申訴處理調查小組（註3）

人事（管理）單位將處理及檢討改善情形簽陳機關首長

調查事件發生原因，檢討相關人員責任；並研提改善作為

職場霸凌（註1）事件發生

個人、機關長官、人事單位等多元申訴管道（註2）

是

單位主管、人事主管

主動通報

機關首長

必要時應聯繫家屬

相關

協處單位

運用適當場合或會議再次公開宣導

持續關懷個案後續情形

註1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、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、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力[[1]](#footnote-1)。

註2：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。機關首長 涉及職場霸凌事件應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。

註3： 依據公務人員安全及衛生防護辦法第4條規定，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（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。

1. 勞動部工作生活平衡網(2019)。職場霸凌面面觀。2019年4月16日，取自<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Print.aspx?id=116> [↑](#footnote-ref-1)