

中英醫療社團法人板英醫院

員工申訴處理作業規範

95/5/3 制訂
111/9/15 修
113/6/20 修
114/5/13 修

壹、目的：本院為增進團結和諧、保障員工權益，協助員工解決工作上有關個人權益或不公平待遇等事項。以及為防治性騷擾及保護被害人之權益，提供免遭性騷擾及性別歧視之工作環境，特制定本辦法於接獲抱怨、建議與表揚時之作業流程，以確保員工抱怨與建議獲得妥善之處理，進而改善本院服務提供之作業流程。

貳、適用對象：以本院之「現職員工」為主。惟離退職員工因其現職工作關係，與本院發生法定權益或其他重大情事者，可將其列入。

參、範圍：

本院員工於在職期間發生下列情事，並能證明者，得提出申訴：

- 一、因本院現行之制度、規章、辦法或行政措施未盡事宜或執行疏失，致損害其合法權益者。
- 二、對獎懲之決定有異議，且有具體證明者。
- 三、因本院其他員工之違法、濫權或不當對待行為，致侵犯權益或影響正常工作者。
- 四、對職務升遷、或工作調派認為處置不當，而影響其權益者。
- 五、其他與公務有關，有提申訴之必要且能證明者。

申訴方式：

- ✧ 申訴之提出為書面(附件)當面提出方式，並附加證明事項以個人或數人聯合具名方式，匿名之申訴者，概不予受理。
- ✧ 於院內設置病人及員工意見反應單，公告周知，且有完整之申訴個案紀錄。調查各申訴案件前，請相關部門提供意見，或視案情需要邀請院方以外之專業權威之公正人士與會，或申訴人指定之仲裁人研討後作成決議，將其結果呈院長核定，並以書面答覆當面告知申訴人。

中英醫療社團法人板英醫院

員工申訴處理作業規範

◆ 申訴人得於申訴處理程序中撤回其申訴案，但申訴受理人仍得視實際情形繼續或終止處理。

■ 性騷擾申訴範圍

本院受雇員工及前來本院應徵之求職者，遭遇下列性騷擾情事時，得以書面向員工提出申訴及協助：

- 一、因性別或性取向之差異所產生具冒犯性質之不適當、不悅之行為。
- 二、以性活動或與性有關之行為為交換報償之邀約或承諾。
- 三、以威脅或其他不當之方式，強迫要求進行性行為或與性有關之行為。上述性騷擾行為之認定不限於異性或同性之間。

■ 性騷擾定義

本辦法所稱性騷擾係指性侵害犯罪以外，對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為，且有下列情形之一者：

- 一、以該他人順服或拒絕該行為，作為其獲得、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。
- 二、以展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、活動或正常生活之進行。

■ 一般申訴處理程序

書面申訴：申訴人得逕先向工作單位之直屬主管提出申訴，應於接到員工初申訴書起三個工作天內處理完畢，並檢具員工申訴處理記錄存檔，然後填具申訴答覆書當面告知申訴人。

■ 性騷擾申訴處理程序

性騷擾之申訴，以書面或言詞提出。以言詞提出者，受理人員應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章；受理人接

中英醫療社團法人板英醫院

員工申訴處理作業規範

獲申訴案件後之處理:應於七個工作天內，受理申訴或性騷擾案件,請申訴人到場說明事實，並得視事實內容進行調查及建議

✧ 性騷擾防治措施

本院應防治性侵害及性騷擾行為之發生，建立友善的工作環境，消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，以保護員工不受性侵害及性騷擾之威脅。

✧ 性騷擾防治宣導

本院每年定期舉辦或鼓勵員工參與性侵害及性騷擾防治相關教育訓練，並於員工在職訓練課程中，合理規劃兩性平權及性騷擾防治相關課程，提供同仁參與。

✧ 被害人隱私保護

本院於知悉有性侵害或性騷擾之情形時，採取立即且有效之糾正及補救措施，並注意下列事項：

- 一. 保護被害人之權益及隱私。
- 二. 對所屬場域空間安全之維護或改善。
- 三. 對行為人之懲處。
- 四. 其他防治及改善措施。

被申訴人之懲誡措施

- 對情節輕微之行為，得予書面申誡。
- 對情節次嚴重之犯行，得依本院工作規則相關規定，應以記過一次以上之處分。
- 對情節嚴重之犯行或累犯者，得依所犯罪行為予以免職或降調之處分。
- 對情節極端重大之性騷擾，除予革職處分外，其涉及民事或刑事罪行者，經申訴者同意，得交付司法機關處理。

申訴受理人之權限

申訴受理人員就行政體系之授權範圍對申訴事由予以處理，應秉諸公正、

中英醫療社團法人板英醫院

員工申訴處理作業規範

務實及誠信之精神，詳細蒐集資料、分析，儘速處理完畢。

相關人員義務

- 申訴人於申訴處理程序中，有接受查詢、忠實答覆詢問及提供相關資料之義務。
- 凡受理申訴或再申訴、複申訴之事件處理未獲結果前申訴人及負責處理申訴事件人員，應絕對保密，不得對外公開。

被申訴人有配合調查之義務。

- 被申訴人對申訴人不得有脅迫、調職、或其他不利申訴人之報復行動。被申訴人對申訴人不得有脅迫、調職、或其他不利申訴人之報復行動。
- 性騷擾申訴案件經由調查，認定有誣告之事實時，院方會應依其情節輕重，建議人事室將申訴人依本院工作規則相關規定處分之。
- 各級主管對於申訴人不得有歧視、脅迫、調職或其他不利之處理，並不得因其申訴而影響其工作，申訴人及申訴受理人應保持就事論事的精神。申訴人有偽證、誣陷、矇欺、惡意攻訐或蓄意擾亂本院秩序及員工向心者，應依相關規定懲處。

本辦法呈報院長核定後公告實施，修訂時亦同。

中英醫療社團法人板英醫院

員工申訴處理作業規範

附件

板英醫院員工申訴處理流程登記表

收案日期	反映者	意見內容	會辦單位	處理流程	結論	結案日期