

# 性別工作平等 申訴案件處理程序與技巧

報告人：鄭津津

國立中正大學法律學系教授/法學院副院長

# 地方政府性別工作平等申訴流程概要

## 地方主管機關處理性別工作平等案件流程

- 1.收到受僱者或求職者的性別工作平等法申訴案件。
- 2.了解案情，以釐清事實及其訴求。
- 3.申訴資料等是否符合規定。
  - 3-1.若不符合將通知申訴人於**期限內補正**，若逾期仍未補正則以**結案處理**。
  - 3-2.若資料符合規定或於**期限內補正**，則進入**調查並蒐集相關資料階段**。
- 4.調查並蒐集相關資料。
- 5.召開**性別工作平等會或就業歧視評議委員會**。
  - 5-1.若證據不足未做決議，則執行**續審**，並回上一階段**調查並蒐集相關資料**。
- 6.若已有決議，則執行**行政處分**。

備註：申訴人行政處分前得撤回申請。



## 一、申訴專線接聽人員之工作性平觀念與話術訓練

### ■ 專線接聽品質不佳之原因

- 1) 專線接聽人員之專業不足
- 2) 申訴專線使用效率不彰
- 3) 專線接聽人員有時態度不佳
- 4) 接聽人員未積極回覆處理造成來電民眾對服務不再信任

# 申訴專線之接聽與後續處理機制



## 一、申訴專線接聽人員之工作性平觀念與話術訓練

### 提昇申訴專線接聽人員之相關觀念與話術能力

- 1) 申訴專線應保持暢通。
- 2) 接聽人員盡可能具備多種語言（如國、台、客語等）之溝通能力。
- 3) 申訴專線接聽人員，不論是正職人員或是志工，均須接受嚴謹之專業訓練，並設置民意電子信箱。
- 4) 建立標準化之電話接聽準則。
- 5) 不定期辦理電話禮貌測試。
- 6) 記錄來電者之基本資料及申訴事件概要，並確認有完成後續處理事宜。
- 7) 申訴專線接聽人員亦應接受專業教育訓練。
- 8) 針對最常見之問題作成Q&A手冊。

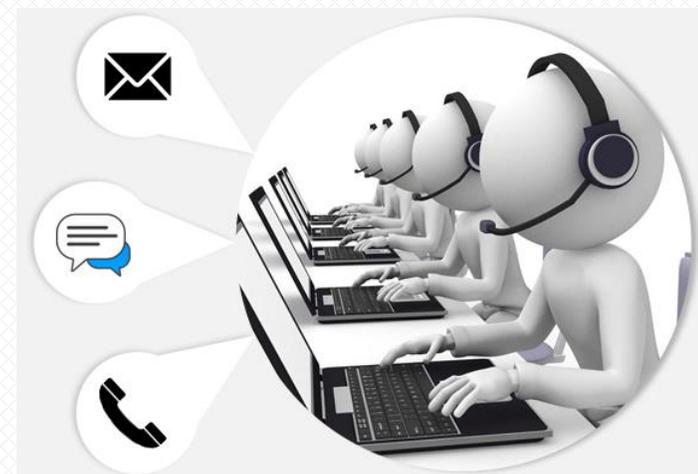
# 申訴專線之接聽與後續處理機制



## 二、相關表格範例之建立

### 地方政府建立專業之接聽機制重點

- 1) 建立接聽紀錄之相關表格。
- 2) 接聽紀錄之相關表格宜採用「檔案電子化」之方式，使接聽人員可以在電腦系統所設定之表單中直接輸入接聽紀錄。
- 3) 接聽人員應紀錄來電者之身分、聯絡方式等基本資料。
- 4) 接聽人員應紀錄申訴事件之概要，其中應包括重要之事實以及可歸類於哪一種就歧案件類型。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

目前地方政府受理性工平等申訴案並無標準之作業程序，由於不同地方政府處理方式與作法各有不同，造成一國多制的現象，因此，建立一套全國一致的就業平等申訴案件受理流程，實有必要。

### (一) 受理階段

#### 1. 申訴受理

- 1) 受理管道應盡量多元化。
- 2) 專人負責協助申訴人填寫申訴書。
- 3) 申訴案非該機關之權責時，應將該申訴案逕轉權責機關處理。
- 4) 涉及2個以上之權責機關，由勞工行政主管機關主動轉會共同處理。

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程

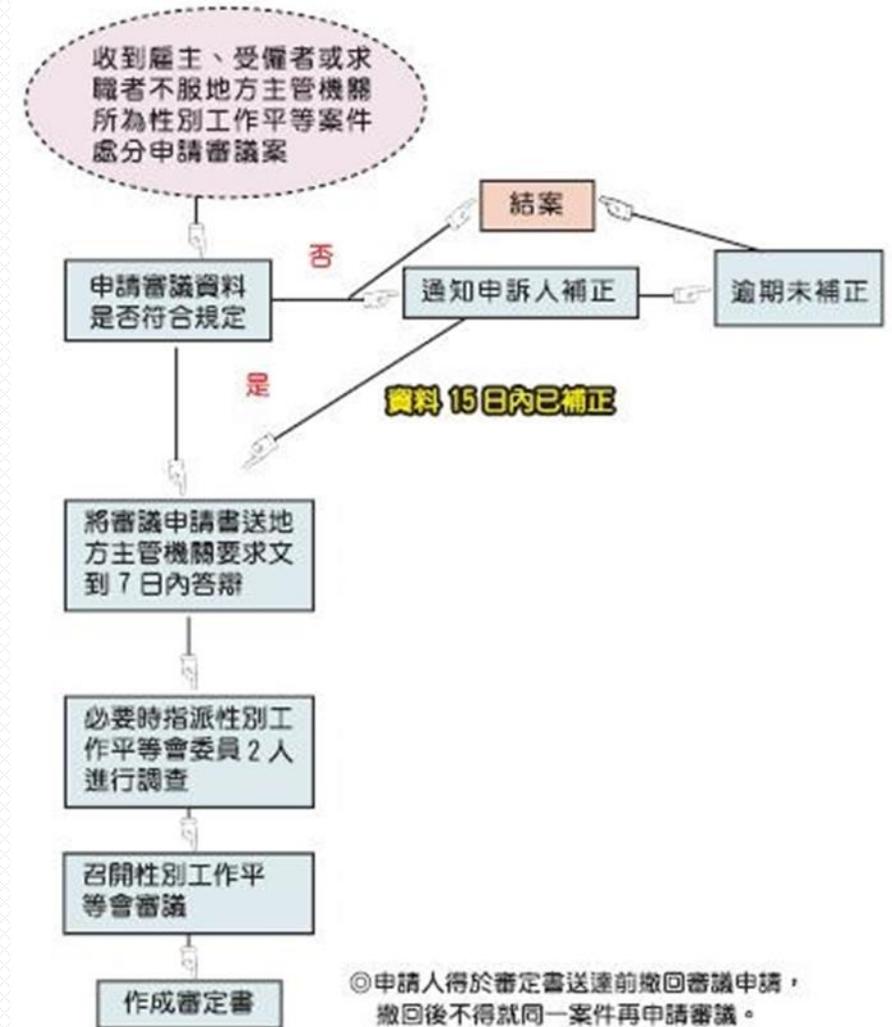


## 一、申訴案件受理流程

### (一) 受理階段

#### 2. 初審具名之就歧申訴案

- 1) 判斷有無涉及就業服務法第5條第1項或性別工作平等法。
- 2) 如有涉及違反性工平等案件，需進行事實調查，提報性別工作平等會或是就業歧視評議委員會評議。委員會召開前30天內提出者則提報下一次會議審查。
- 3) 非屬性工平等申訴內容之申訴案件，應函覆申訴人於文到7日內，補充事證後重新提起申訴。未具名申訴或程序不符者則不受理該申訴案。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### (一) 受理階段

#### 3. 進行事實調查

- 1) 地方政府勞工行政主管機關應於受理申訴案2週內派員訪談申訴人、被申訴人及其他關係人，並蒐集相關人證、物證，以釐清該申訴案之事實與爭點。
- 2) 在得到當事人同意之情況下，進行訪談之錄音，與紀錄之繕寫，以做為日後性別工作平等會或是就業歧視評議委員會審議之參考。
- 3) 若有事業單位為申訴人拒絕配合調查工作的進行，相關承辦人員可先進行觀念溝通，若被申訴之事業單位仍拒絕配合，地方政府勞工行政主管機關可透過勞動檢查，進行調查訪談之工作。

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### (一) 受理階段

#### 3. 進行事實調查

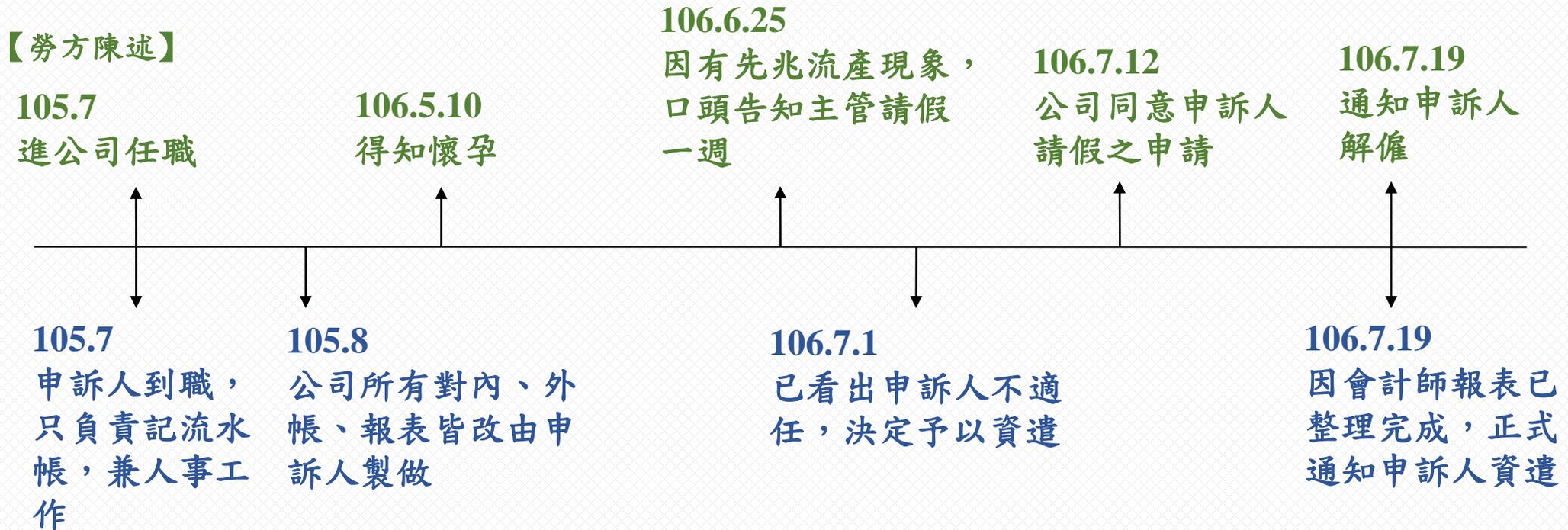
- 4) 在調查過程中，相關承辦人員可要求申訴人準備相關資料；亦可要求被申訴人就申訴人之主張提出說明。
- 5) 預防申訴人與被申訴人在許多關鍵的「時間」與「意思表述之認知」發生歧異，因此，相關承辦人員應在調查結束時，列出申訴人與被申訴人雙方陳述之重要時序，以協助就業歧視評議委員會在進行審議時，能快速瞭解申訴案之案情與爭點。
- 6) 性別工作平等會或是就業平等申訴案件審議成立與否，應由委員會作成審定，相關承辦人員並無權針對此種申訴案件作成任何形式之判斷與決議。因此，縱然申訴案顯無成立之可能，相關承辦人員在完成調查之後，仍須將申訴案送至下一個審核階段。

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### 整理雙方陳述之重要時序(以下舉例說明)



【資方陳述】

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程

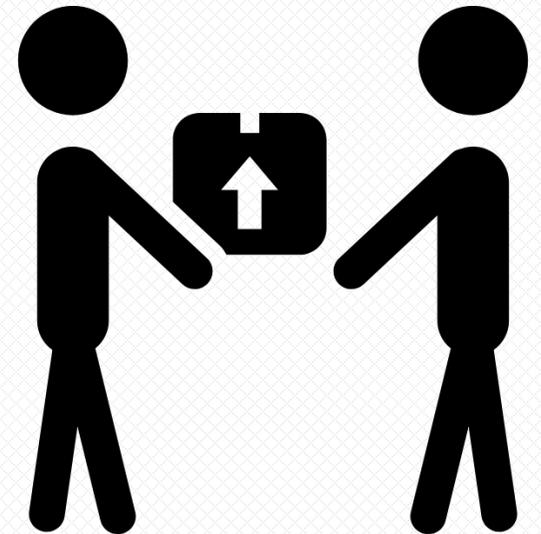


## 一、申訴案件受理流程

### (二) 審核階段

#### 1. 將案卷資料寄送予委員

相關承辦人員在完成調查工作之後，應將案卷資料彙整、陳核後，裝訂成冊並寄送給每位性別工作平等會或是就業歧視評議委員會之委員。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### (二) 審核階段

#### 2. 召開性別工作平等會或是就業歧視評議委員會

- 1) 申訴人若於行政處分前提出撤回申訴案之申請，性別工作平等會或是就業歧視評議委員會開會時，委員不會針對該申訴案進行審議，該案會以報告案之方式向委員做報告，並由委員會備查。若未撤回，委員即會針對申訴案進行評議，並決議被申訴人是有否違反就業服務法第5條第1項或性別工作平等法。
- 2) 性別工作平等會或是就業歧視評議委員會若認為證據不足，無法作成決議，相關承辦人員須繼續蒐證，再提報下一次委員會評議。反之，若證據已充分，委員會之委員即會針對申訴案件進行評議，並決議被申訴人是否違反就業服務法第5條第1項或性別工作平等法。
- 3) 被申訴人如對地方主管機關所為之處分有異議，可於30日內向勞動部訴願審議委員會提起訴願，地方政府須檢卷答辯。

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### (二) 審核階段

#### 3. 作成審定書

性別工作平等會或是就業歧視評議委員會審議完成後，相關承辦人員將會議中討論之內容及結果，完成審定書之撰寫。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 一、申訴案件受理流程

### (三) 完成階段

- 函覆申訴人及被申訴人評議會之決議/作成行政處分
  - ✗ 申訴若**不成立**，應**函覆**申訴人及被申訴人**評議會之決議**
  - ✓ 申訴若**成立**，除**函覆**申訴人**評議會之決議**外，並應對被申訴人處以行政處分。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 二、轉介流程

為避免浪費就業平等申訴機制之資源，並協助有苦情之民眾循正確之管道救濟，建議建立一套統一之轉介流程機制：

### 受理申訴案時

申訴案件顯非性工平等個案，承辦人員依權責將該個案逕轉相關權責單位，但仍應向申訴人解釋說明，其所提出之個案並非性工平等個案，應依其他管道救濟。

### 性別工作平等會或是就業歧視評議委員會評議後

經性別工作平等會或是就業歧視評議委員會審議該申訴案並非性工平等個案，除了作成申訴不成立之決議外，可視申訴個案之類型，主動將該申訴案進一步轉介至其他權責單位處理，以協助申訴人解決其苦情。

### 轉介單

為使各地方政府之轉介機制一致化，建議勞動部制定具統一格式之地方政府處理性工平等申訴案之轉介單供各地方政府使用。

# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 三、相關表格範例

### 性工平等案件申訴書

- 1) 提供詳細之申訴事項讓申訴人勾選。
- 2) 設置專責人員處理申訴案之受理，由承辦人員全程協助申訴人填寫申訴書。
- 3) 受理申訴案之承辦人員在受理申訴案件之後，應填寫地方政府受理申訴案之處理情形摘要表。
- 4) 受理申訴案之承辦人員在完成調查訪談工作後，亦應填寫地方政府處理申訴案之調查紀錄表。



# 地方行政主管機關受理性別平等申訴案件之標準作業流程



## 四、專責人員之教育訓練內容建議

承辦人員充分熟悉、瞭解、掌握下列事項：

01 申訴案件之態樣及性質

06 證據蒐集

02 相關法令

07 分析、歸納、整理案情

03 申訴流程

08 相關訴願及行政訴訟案例

04 標準作業程序

09 撰寫調查報告與處分書

05 調查訪談技巧

10 訴願及訴訟答辯原則及技巧

# 申訴案件調查應注意事項

## 訪視態度

一般而言，申訴人的配合度會比被申訴人要高，為使調查順利圓滿完成，承辦人員不宜在一開始即採取強硬之態度，而應以較柔性之方式，來引導被訪談者回答問題。

## 詢問技巧

承辦人員在進行調查之前，應先思考預備要問哪一些問題；在調查過程中，亦應就申訴事實做切中要點之詢問，提出之問題應具邏輯與周延性，以求快速掌握事實，釐清爭點。

# 性別工作平等會或是就業歧視評議委員會之召開實務建議

針對各縣市就業平等機制的實際運作經驗不同及性別工作平等會或就業歧視評議委員會委員的聘任問題，建議如下：

- 1) 委員之聘任應以**具備就業平等專業為優先考量**。
- 2) 受理申訴案件後，應交由承辦人員調查，或於必要時指派委員**2人以上**組成專業小組調查。
- 3) 委員會在審議的過程中，應讓與會委員充分討論。
- 4) 制定標準會議流程，並切實遵守。
- 5) 委員會在做成審議決定時，若無法以「共識決」作成決議，應由與會委員**無記名投票**，以「多數決」之方式，作成決議。

# 行政處分書之撰擬建議



承辦人員撰寫行政處分書之建議：

- 1) 強化地方政府相關承辦人員之專業訓練。
- 2) 撰寫行政處分書時應在案由、事實、爭點、委員討論意見彙整、評議結果、理由等方面做詳實的陳述。
- 3) 從過去作成之行政處分書中，挑出品質優良者做成「性工平等申訴案處分書精選輯」，以供承辦人員撰寫行政處分書時參考。
- 4) 承辦人員完成行政處分書之初稿後，委請就業歧視評議委員會中具法律專業背景之委員做進一步的修改。

# 性別工作平等案件當事人 行政救濟流程圖

