

處理投訴程序

(給投訴人的參考資料)

平等機會委員會的角色

平等機會委員會(下稱「委員會」)是一個法定團體，負責執行《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《殘疾歧視條例》和《種族歧視條例》。有關條例把性別、婚姻狀況、懷孕、家庭崗位、殘疾或種族等歧視列為違法行為，而性騷擾、殘疾 / 種族騷擾及殘疾 / 種族中傷亦屬違法行為，條例並賦予平等機會委員會權力，可就有關上述違法行為的投訴，作出調查和調停。

我們致力以持平、公正、公平和客觀的態度履行此法定的角色，謹守不偏不倚的立場處事，在處理投訴中並不代表任何一方。

委員會所處理的投訴，內容必須在相關條例的範圍之內，涉及的違法行為亦必須是在法律生效期間發生的。換句話說，投訴的事項必須在委員會的司法權限之內。

提出投訴

根據《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《殘疾歧視條例》及/或《種族歧視條例》所作的投訴，必須以書面形式向委員會提出。投訴人可以是受屈人或其代表，並應於投訴時提供一切有關所指的違法行為的資料。投訴可以郵寄、傳真、電子郵件方式提出，或由投訴人親臨委員會辦事處遞交。

委員會會以公正的態度處理所有的投訴。如投訴人對以書面方式提出投訴感困難，可要求委員會協助。委員會職員可以協助投訴人填寫投訴事項。

投訴人應注意，向委員會提交的資料，除有關的背景或某些個人資料外，有關投訴的詳細內容，包括投訴人的姓名及所指稱的事項都會交予答辯人。

投訴人提出的書面投訴須包括以下資料 -

- 個人資料及身份證號碼
- 有關答辯人身份的資料
- 所指控的違法行為的發生日期
- 簡述事件經過
- 任何佐證資料
- 證人姓名(如有)
- 蒙受的損失或傷害

對投訴作出調查

委員會會就其司法權限內的投訴展開調查。投訴人以書面提出投訴後，委員會會派員進行調查，並會把有關投訴通知答辯人及要求回覆。此外，委員會亦可能去信投訴人要求提供更多資料或澄清某些內容，或要求提出證人或佐證文件以支持其指控。

根據《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》，證人均受法例中「使人受害」的條文保障。證人提供的有關資料會交給答辯人作評論；同樣，證人提供支持答辯人的資料亦會交給投訴人作評論。這樣可確保雙方均有機會就指控及對各項爭論點作出回應。

委員會以客觀的態度進行調查，任何投訴均會公正地處理。持平的原則並非單純指中立，亦並非在處事過程中以冷漠抽離的態度行事，而是尊重自然公義原則，顧及各方在法律下的權利和責任、申辯權利，及獲取收集到的相關資料的權利，確保程

序的公平及透明，和令各方明白委員會所作建議的背後原因。
投訴及答辯人將會被知會調查結果。

投訴人及答辯人因此有責任與負責處理本個案的委員會職員保持聯絡。如更改地址或電話號碼等，需通知有關職員。

如符合以下情況，委員會可決定不對投訴進行調查，或決定終止調查 -

- 委員會信納，根據有關的條例，所投訴的行為不屬違法
- 委員會認為，因該行為而感到受屈的人不願調查進行或繼續，如屬代表投訴個案，則所有的受屈人均表示不願調查繼續進行
- 有關的行為在 12 個月前作出
- 在代表投訴個案中，委員會決定投訴不應以代表投訴方式作出（以處理代表投訴的有關規則為依據）
- 委員會認為該投訴屬瑣屑無聊、無理取鬧、基於錯誤理解或缺乏實質

如果委員會作出評估後決定不對投訴進行調查的話，委員會將按照法律規定，發信通知投訴人不對投訴進行調查的決定及理由。不過，答辯人將不被知會投訴人對答辯人提出的投訴。如果委員會作出評估後決定終止調查的話，委員會將按照法律規定，發信通知投訴人有關委員會的決定及理由。委員會亦會發信把終止調查的決定及理由通知答辯人。

調查資料的保密

調查過程中，平等機會委員會所收到的有關資料及文件，只會用於處理有關投訴，但該等資料及文件可能會交與答辯人及證人作出評論，但絕不會向公眾或不涉及調查的人士透露。

涉及投訴個案的各方須遵守保密原則，在調查過程中所獲提供或交換的資料，不得向其他人士披露，並且只能用作平等機會委員會調查或其後用於任何根據《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》提出的法律訴訟的用途上。各方有不使用有關資料作其他用途的隱含承諾，違反保密原則或隱含承諾既不恰當亦無助於事件的處理。此外，違反保密原則的一方，可能要承擔法律責任或導致違反《個人資料(私隱)條例》。

如雙方未能達成和解協議而須把個案交由法庭處理，調查期間所蒐集的資料將可在法庭訴訟時使用。

調停

委員會的基本目標就是致力為投訴人和答辯人調停，以達致和解。為了進行調停，委員會職員決不會站在任何一方，而只是協助雙方溝通。調停人的責任是協助雙方看清投訴中的爭論點，辨識可以達成協議的要點，並且達成解決方法，嘗試解決糾紛。

與其他方法比較，調停的好處在於所需的時間較少，所牽涉的人數也較少，容易保密。委員會免費提供調停服務，使投訴人及答辯人雙方所費甚少，甚至不需花費。

委員會雖然有權下令雙方出席強制調停會談，但是，一般來說，雙方進行調停都是完全出於自願的。然而，委員會不能迫令雙方一定要達成協議，亦不能指示或對協議內容作任何建議，協議內容由雙方磋商達成。

如調停能達致雙方同意的協議，協議條件將以書面提出，由雙方簽署，其內容對雙方均有約束力，是最終的協議。和解的內容各有不同，可能包括道歉、賠償或其他適當的跟進行動。委員會會協助雙方儘量達成雙方滿意的和解。

如不能達致和解，投訴人可向委員會申請其他形式的協助，包括法律援助。委員會會評估每項申請，如認為適當可行，會向投訴人提供適當的協助或意見。

調停資料的保密

調停人在嘗試達成和解的過程中，所收到有關投訴的任何資料均絕對保密，除非得到資料提供人士的同意，否則不會披露。該等資料亦不能在法庭訴訟時使用。

其他補償

根據《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》，投訴人除可向委員會提出投訴外，亦可同時向區域法院提出民事訴訟。

請注意，根據上述四條條例，除非訴訟在相關的作為作出之日起計的 24 個月內提出，否則區域法院不得審理該訴訟。即使如此，區域法院如在有關個案的所有情況下，認為公正及公平，仍可審理逾時提出的訴訟。就決定可提出法律訴訟或申索的限期而言，如該申索所關乎的作為曾是一項向委員會提出的投訴的標的，則由提出該投訴之日與調停完結之日的相隔時間不會計算在內。

個人資料

所有提交的個人資料，委員會只會在執行其法定職能時使用。資料當事人有權要求取得及更改作出此投訴時所遞交的個人資料。任何人士如有意根據《個人資料(私隱)條例》向委員會要求取得或更改個人資料，須向總監(規劃及行政)提出要求。委員會

或會將所提供的個人資料轉交與投訴有關的當事人，委員會亦可能會將所提供的資料向獲授權取得有關資料的執法機構披露。