

# **Prosedur Penanganan Aduan**

## **(Informasi untuk Pengadu)**

### ***Peran Komisi Persamaan Kesempatan***

Komisi Persamaan Kesempatan (Equal Opportunities Commission, EOC) adalah badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan *Undang-undang Diskriminasi Jenis Kelamin, Undang-undang Diskriminasi Disabilitas, Undang-undang Diskriminasi Status Keluarga dan Undang-undang Diskriminasi Ras* (secara kolektif disebut "Undang-undang"). Undang-undang menjadikan tindakan melanggar hukum untuk semua tindakan yang mendiskriminasi orang berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, kehamilan, menyusui, kecacatan, status keluarga atau ras di bidang kegiatan yang ditentukan; Undang-undang ini juga menjadikan tindakan pelecehan seksual sebagai tindakan yang melanggar hukum, pelecehan atas dasar menyusui, pelecehan dan fitnah atas dasar kecacatan dan ras; dan memberdayakan EOC untuk menyelidiki dan konsiliasi aduan yang berkaitan dengan tindakan apa pun yang diduga melanggar hukum berdasarkan Undang-undang.

EOC berkomitmen untuk menjalankan peran hukum ini dengan cara yang tidak memihak, wajar, adil dan objektif. EOC mengambil sikap yang tidak memihak dan bukan merupakan advokat bagi salah satu pihak dalam pengaduan.

Agar EOC dapat menangani suatu aduan, tindakan pengaduan yang diduga melanggar hukum harus berada dalam ketentuan Undang-undang. Ini berarti bahwa pengaduan harus berada dalam yurisdiksi EOC.

### ***Mengajukan Aduan***

Pengaduan tentang tindakan melanggar hukum berdasarkan Undang-undang harus diajukan kepada EOC secara tertulis dalam waktu 12 bulan sejak tindakan yang dituduhkan dilakukan. Pengaduan harus dilakukan oleh orang yang dirugikan atau perwakilannya dan harus berisi semua rincian yang relevan dari tindakan yang diduga melanggar hukum. Aduan dapat dikirim ke EOC melalui surat, faks, melalui formulir pengaduan online EOC, atau dapat dilakukan secara langsung di Kantor EOC.

Jika pengadu mengalami kesulitan dalam menyiapkan aduan secara tertulis, ia dapat menghubungi kantor EOC. EOC akan memastikan kesulitan pengadu dan, berdasarkan informasi yang diberikan, mempertimbangkan apakah akan memberikan bantuan penulisan atau tidak.

Pengadu harus memahami bahwa rincian aduan, termasuk nama pengadu, tuduhan yang dibuat, dan dokumen/informasi pendukung akan dikirimkan kepada tergugat.

Pengadu memiliki tanggung jawab umum untuk memberikan informasi untuk mendukung aduan. Saat merumuskan pengaduan secara tertulis, pengadu harus memberikan:

- data pribadi dan nomor kartu identitas pengadu
- informasi yang mengidentifikasi tergugat
- tanggal saat dugaan tindakan melanggar hukum terjadi
- fakta dugaan insiden
- informasi apa pun untuk mendukung aduan
- nama, informasi kontak dan keterangan saksi (jika ada)
- kehilangan atau kerugian yang dialami

Pengadu harus menyimpan dengan benar dokumen/bukti asli yang diserahkan kepada EOC.

### ***Penyelidikan Pengaduan***

EOC akan melakukan penyelidikan atas pengaduan yang berada dalam yurisdiksinya. Setelah pengaduan secara tertulis berhasil diajukan, petugas kasus akan ditugaskan untuk melakukan penyelidikan pendahuluan dengan pengadu untuk memutuskan apakah dan bagaimana pengaduan harus ditindaklanjuti. EOC dapat menulis surat kepada pengadu untuk mencari informasi lebih lanjut atau klarifikasi poin-poin tertentu, bertanya tentang saksi atau bukti dokumenter yang mungkin mendukung tuduhan, dan jika perlu, memberi tahu tergugat tentang keluhan dan meminta tanggapan untuk penyelidikan.

Saksi dilindungi oleh ketentuan viktimisasi yang terdapat dalam Undang-undang. Informasi relevan yang diberikan oleh para saksi untuk mendukung tuduhan pengadu akan diajukan kepada tergugat untuk ditanggapi, dan sebaliknya juga untuk keterangan saksi yang mendukung jawaban tergugat. Hal ini untuk memastikan bahwa para pihak diberi kesempatan untuk menanggapi bukti saksi.

EOC akan melakukan penyelidikan secara objektif dan akan bertindak secara tidak memihak dalam semua keluhan. Ketidakberpihakan tidak berarti hanya bersikap netral, juga tidak berarti melepaskan diri dari proses. Pertimbangan yang tepat diberikan pada keadilan yang wajar, hak dan kewajiban para pihak di bawah hukum, menghormati hak untuk membantah dan didengar, akses ke informasi relevan yang dikumpulkan, keadilan dalam prosedur dan transparansi proses, dan memberitahukan kepada pihak-pihak alasan di balik keputusan kami.

Merupakan tanggung jawab para pihak untuk menjaga kontak dengan petugas kasus dan memberi tahu petugas kasus tentang perubahan rincian kontak mereka seperti alamat korespondensi atau nomor telepon sesegera mungkin.

EOC dapat memutuskan untuk tidak melakukan, atau menghentikan penyelidikan atas pengaduan jika:

- EOC yakin bahwa tindakan yang dikeluhkan tidak melanggar hukum berdasarkan ketentuan Undang-undang
- EOC berpendapat bahwa orang yang dirugikan oleh tindakan tersebut tidak menginginkan (atau dalam hal pengaduan oleh perwakilan, tidak ada orang yang dirugikan oleh tindakan tersebut yang menginginkan) penyelidikan dilakukan atau dilanjutkan
- jangka waktu lebih dari 12 bulan telah berlalu sejak perbuatan tersebut dilakukan
- dalam hal pengaduan melalui perwakilan, EOC menentukan bahwa aduan tidak boleh berupa pengaduan melalui perwakilan (sesuai dengan aturan terkait yang menangani pengaduan melalui perwakilan)
- EOC berpendapat bahwa aduan tersebut sembrono, menyusahkan, salah paham, atau kurang substansi

Dalam hal EOC memutuskan untuk tidak melakukan atau menghentikan penyelidikan atas aduan, pengadu akan diberitahu tentang keputusan tersebut dan alasannya secara tertulis. Kecuali jika konsiliasi penyelesaian atau penyelidikan penuh telah dilakukan, pada umumnya tergugat tidak akan diberitahu tentang adanya atau keputusan apa pun terkait dengan pengaduan tersebut.

### ***Kerahasiaan Penyelidikan***

EOC akan menggunakan informasi dan materi yang diperoleh selama penyelidikan untuk penanganan keluhan dan tujuan terkait lainnya. Informasi dan materi yang relevan dapat diberikan kepada para pihak dan saksi untuk ditanggapi jika dianggap kondusif untuk penyelidikan tetapi tidak akan diungkapkan kepada publik atau kepada orang-orang yang tidak terkait dengan penyelidikan pengaduan.

Para pihak yang terlibat dalam pengaduan didesak untuk mematuhi prinsip kerahasiaan. Informasi yang diperoleh atau dipertukarkan selama penyelidikan tidak boleh diungkapkan kepada publik atau kepada orang-orang yang tidak terkait dengan pengaduan, dan hanya dapat digunakan untuk tujuan penyelidikan EOC atau proses hukum selanjutnya berdasarkan Undang-undang. Membocorkan informasi tersebut mungkin tidak kondusif untuk penyelidikan dan penyelesaian masalah secara damai.

Jika kasus tersebut dibawa ke pengadilan karena para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan dalam konsiliasi, informasi dan materi yang dikumpulkan selama penyelidikan dapat diterima sebagai bukti dalam proses pengadilan.

### ***Konsiliasi***

Merupakan tujuan utama dari mekanisme penanganan pengaduan EOC untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam pengaduan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat melalui konsiliasi. Oleh karena itu, pada tahap awal, EOC dapat mendorong pihak-pihak terkait untuk mengupayakan konsiliasi dini jika dianggap tepat, untuk menemukan cara menyelesaikan sengketa dengan cepat tanpa melalui proses

penyelidikan yang terperinci. Selama konsiliasi awal, penyelidikan ditangguhkan dan dikembalikan ke semula jika konsiliasi awal tidak berhasil. Penyelidikan penuh kemudian dilakukan berikutnya dan konsiliasi lebih lanjut akan disarankan jika EOC menganggap tepat untuk melakukannya. Untuk tujuan konsiliasi, petugas kasus sebagai petugas konsiliasi tidak akan bertindak sebagai advokat bagi salah satu pihak tetapi sebagai fasilitator komunikasi. Peran petugas kasus adalah untuk membantu kedua belah pihak untuk memeriksa masalah yang mengarah ke pengaduan, mengidentifikasi poin kesepakatan dan sampai pada solusi dalam upaya untuk menyelesaikan pengaduan.

Keuntungan dari konsiliasi adalah kecepatan relatifnya dibandingkan dengan bentuk ganti rugi lainnya. Biasanya melibatkan lebih sedikit orang sehingga lebih mudah untuk memastikan kerahasiaan. Konsiliasi oleh EOC adalah gratis dan oleh karena itu mungkin ada sedikit atau tanpa biaya bagi para pihak untuk mencapai penyelesaian. Pengajuan konsiliasi oleh kedua belah pihak sepenuhnya bersifat sukarela, meskipun EOC memang memiliki kekuatan untuk mengadakan konferensi konsiliasi wajib. Namun, EOC tidak dapat memaksa para pihak untuk mencapai kesepakatan. EOC juga tidak mengarahkan persyaratan perjanjian apa pun. Ini bisa dinegosiasikan antara para pihak.

Jika kesepakatan bersama tercapai, ketentuan perjanjian akan dikurangi menjadi tertulis dan ditandatangani oleh para pihak. Perjanjian konsiliasi bersifat mengikat dan konklusif dari kesepakatan para pihak. Penyelesaian bervariasi dan mungkin termasuk permintaan maaf, sejumlah uang, atau pelaksanaan tindakan tertentu. EOC akan membantu para pihak untuk mencoba dan mencapai penyelesaian damai.

Jika konsiliasi diatur setelah penyelidikan penuh tetapi penyelesaian tidak dapat dicapai, bentuk bantuan lain, termasuk bantuan hukum, mungkin tersedia dari EOC kepada pengadu yang mengajukan permintaan bantuan. EOC akan menilai setiap pengajuan secara individual dan memberikan bantuan atau saran yang sesuai kepada pengadu yang dianggap cocok.

### ***Kerahasiaan Konsiliasi***

Setiap informasi yang diterima dalam proses konsiliasi bersifat rahasia dan tidak boleh diungkapkan kecuali dengan persetujuan dari orang yang memberikan informasi tersebut. Setiap pelanggaran kerahasiaan dapat tidak kondusif untuk penyelesaian masalah secara damai. Harap dipahami bahwa informasi tersebut tidak dapat diterima sebagai bukti dalam proses pengadilan.

### ***Penyelesaian Lainnya***

Di bawah Undang-undang, pengadu juga dapat mengajukan proses perdata di Pengadilan Negeri. Ini dapat dilakukan sebagai alternatif untuk mengajukan keluhan kepada EOC.

Harap dicatat bahwa di bawah Undang-undang, Pengadilan Negeri tidak akan mempertimbangkan gugatan kecuali persidangan sehubungan dengan gugatan tersebut dilaksanakan sebelum akhir periode 24 bulan sejak tindakan yang dikeluhkan dilakukan.

Pengadilan Negeri dapat mempertimbangkan setiap gugatan atau permohonan yang waktunya telah terlewati jika dalam pertimbangan keadaan kasus, dianggap adil dan wajar untuk melakukannya. Untuk tujuan menentukan jangka waktu saat proses dapat diajukan, di mana suatu tindakan yang dimaksud dalam gugatan tersebut menjadi subjek aduan yang diajukan ke EOC, maka jangka waktu yang berlalu antara tanggal pengajuan aduan dan tanggal penyelesaian pengaduan akan diabaikan.

### ***Data Pribadi***

Semua data pribadi yang diserahkan, hanya akan dipergunakan oleh EOC dalam menjalankan fungsi hukumnya. Subjek data berhak untuk meminta akses dan koreksi atas data pribadi mereka yang diajukan sehubungan dengan pengaduan. Setiap permintaan resmi untuk akses dan/atau koreksi data pribadi berdasarkan Peraturan Data Pribadi (Privasi) harus diajukan secara tertulis kepada Direktur (Layanan Pengaduan) EOC. Data pribadi yang disampaikan dapat diberikan kepada pihak-pihak yang akan terlibat dalam pemrosesan pengaduan. Informasi yang diberikan juga dapat diungkapkan kepada pihak-pihak yang terkait dengan pengaduan, atau ditransfer ke orang-orang yang berwenang, termasuk namun tidak terbatas pada lembaga yang terkait dengan penegakan hukum dan konsultan/agen profesional yang dipekerjakan oleh EOC, untuk melakukan penelitian peningkatan layanan. Data pribadi tidak akan disimpan lebih lama dari yang diperlukan untuk memenuhi tujuan (termasuk tujuan yang terkait langsung) untuk penggunaan data tersebut. Untuk keterangan lebih lanjut, silakan kunjungi Pernyataan Pengumpulan Informasi Pribadi dan Pernyataan Kebijakan Privasi EOC di situs webnya (<https://www.eoc.org.hk/en/about-the-eoc/eoc-policies/personal-information-collection>).