

# **Prosedur Penanganan Aduan**

## **(Informasi untuk Tergugat)**

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

Komisi Persamaan Kesempatan (Equal Opportunities Commission, "EOC") adalah badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan *Undang-undang Diskriminasi Jenis Kelamin* ("SDO"), *Undang-undang Diskriminasi Disabilitas* ("DDO"), *Undang-undang Diskriminasi Status Keluarga* ("FSDO") dan *Undang-undang Diskriminasi Ras* ("RDO") (secara kolektif disebut "Undang-undang"). Undang-undang menjadikan tindakan melanggar hukum untuk semua tindakan yang mendiskriminasi orang berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, kehamilan, menyusui, disabilitas, 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 disabilitas dan ras; dan memberdayakan EOC untuk menyelidiki dan melakukan konsiliasi atas 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. Artinya, pengaduan harus berada dalam yurisdiksi EOC.

### ***Setelah Aduan Disampaikan***

EOC memiliki kewajiban hukum untuk menyelidiki semua tuduhan tindakan melanggar hukum berdasarkan Undang-undang, kecuali jika EOC jelas berada di luar yurisdiksinya, dan menggunakan upaya terbaiknya untuk mencoba dan menyelesaikan keluhan melalui konsiliasi.

### ***Penyelidikan Aduan***

EOC akan melakukan penyelidikan terhadap setiap aduan yang berada dalam yurisdiksinya. Tergugat akan diberi tahu tentang aduan yang diajukan terhadapnya secara tertulis oleh petugas kasus yang telah ditugasi untuk melakukan penyelidikan. Detail tuduhan akan diserahkan kepada tergugat yang akan diberi kesempatan untuk menanggapi dan memberikan informasi untuk menguatkan tanggapan tersebut. Tanggapan akan diteruskan kepada pelapor untuk selanjutnya dikomentari olehnya. Selama penyelidikan, petugas kasus juga dapat meminta klarifikasi mengenai poin-poin

tertentu dari para pihak, bertanya tentang saksi atau bukti dokumen yang dapat menguatkan tuduhan atau tanggapannya, dan menghubungi pihak ketiga yang dapat membantu penyelidikan.

Jenis informasi yang harus diberikan kepada EOC oleh tergugat akan bergantung pada sifat pengaduan yang dibuat. Contoh jenis informasi yang dapat diberikan oleh tergugat kepada EOC sehubungan dengan tuduhan yang timbul dari pekerjaan meliputi:

- tanggapan spesifik tergugat terhadap dugaan perbuatan melawan hukum
- laporan penilaian kinerja
- catatan konseling, bukti peringatan, dll.
- ringkasan wawancara, laporan
- pertanyaan wawancara
- salinan iklan pekerjaan
- pernyataan tugas, daftar kriteria pekerjaan
- kebijakan kesempatan yang sama, kebijakan pelecehan seksual
- prosedur pengaduan
- nama, informasi kontak dan pernyataan saksi (jika ada)

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

Undang-undang berisi sejumlah pengecualian yang dapat diandalkan oleh tergugat untuk menunjukkan bahwa tindakannya tidak melanggar hukum. Tergugat wajib menunjukkan bahwa pengecualian berlaku dalam kasusnya.

Saksi dilindungi oleh ketentuan viktimisasi yang terdapat dalam Undang-undang. Informasi relevan yang diberikan oleh para saksi untuk menguatkan jawaban tergugat akan diajukan kepada pengadu untuk dikomentari, dan sebaliknya untuk informasi saksi yang menguatkan tuduhan pengadu. Ini ditujukan untuk memastikan para pihak berkesempatan untuk menanggapi bukti saksi.

EOC akan melakukan penyelidikan secara objektif dan akan bertindak tidak memihak dalam semua pengaduan. Ketidak-berpihakan tidak berarti hanya bersikap netral ataupun melepaskan diri dari proses. Pertimbangan yang tepat diberikan pada keadilan yang wajar, hak dan kewajiban para pihak berdasarkan hukum, menghormati hak untuk membantah dan didengar, akses ke informasi relevan yang dikumpulkan, keadilan dalam prosedur dan transparansi proses, dan memberi tahu pihak-pihak alasan di balik keputusan kami.

Para pihak bertanggung jawab menjaga komunikasi dengan petugas kasus dan secepatnya memberi tahu petugas kasus tentang perubahan detail kontak mereka, seperti alamat korespondensi atau nomor telepon.

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

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

Dalam hal EOC memutuskan untuk tidak melakukan atau menghentikan penyelidikan atas aduan, pengadu akan diberi tahu tentang keputusan tersebut dan alasannya secara tertulis. Kecuali jika konsiliasi atau penyelidikan penuh telah dilakukan, pada umumnya tergugat tidak akan diberi tahu tentang keberadaan atau keputusan apa pun sehubungan dengan aduan tersebut.

### ***Aturan (Investigasi dan Konsiliasi) SDO/DDO/FSDO/RDO***

Berdasarkan pasal 5(1) Aturan ini, setiap orang dapat diarahkan dengan pemberitahuan tertulis untuk memberikan informasi seperti yang ditentukan untuk tujuan penyelidikan suatu tindakan dan dalam upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kegagalan, atau penolakan, tanpa alasan yang masuk akal untuk mematuhi pemberitahuan tertulis yang dikeluarkan adalah pelanggaran dan dapat menyebabkan tuntutan yang dapat dikenai denda level 4 (yaitu HK\$10,001 hingga \$25.000).

### ***Kerahasiaan Penyelidikan***

EOC akan menggunakan informasi dan materi yang diperoleh selama jalannya penyelidikan untuk menangani aduan dan tujuan terkait lainnya. Informasi dan materi yang relevan dapat diberikan kepada para pihak dan saksi untuk dikomentari, tetapi tidak akan diungkapkan kepada publik atau orang-orang yang tidak terkait dengan penyelidikan pengaduan.

Pihak yang mengajukan aduan didorong untuk mematuhi prinsip kerahasiaan. Informasi yang diperoleh atau dipertukarkan selama penyelidikan tidak boleh diungkapkan kepada publik atau orang-orang yang tidak terkait dengan aduan, dan hanya dapat digunakan untuk tujuan penyelidikan EOC atau proses hukum selanjutnya berdasarkan Undang-undang. Pembocoran 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***

Tujuan utama mekanisme penanganan aduan EOC adalah membantu pihak-pihak yang mengajukan aduan menyelesaikan masalah dengan cepat melalui konsiliasi. Oleh karena itu, pada tahap awal, EOC dapat mendorong pihak-pihak terkait untuk mengupayakan konsiliasi terlebih dahulu jika dianggap tepat, untuk menemukan cara menyelesaikan sengketa dengan cepat tanpa melalui proses penyelidikan yang mendetail. Selama konsiliasi awal, penyelidikan ditangguhkan dan dikembalikan ke semula jika konsiliasi awal tidak berhasil. Investigasi penuh kemudian dilakukan berikutnya dan konsiliasi lebih lanjut akan dianjurkan jika menurut EOC langkah ini tepat. 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 membantu para pihak memeriksa masalah yang mengarah ke aduan, mengidentifikasi poin kesepakatan, dan memberikan solusi penyelesaian aduan.

Keuntungan konsiliasi adalah kecepatan relatifnya dibanding bentuk penyelesaian lainnya. Konsiliasi biasanya melibatkan lebih sedikit orang, jadi jaminan terjaganya kerahasiaan lebih mudah dipastikan. Konsiliasi oleh EOC gratis sehingga para pihak hampir tidak perlu, bahkan sama sekali tidak, mengeluarkan biaya 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 dituangkan secara tertulis dan ditandatangani oleh para pihak. Perjanjian konsiliasi bersifat mengikat dan pasti dari kesepakatan para pihak. Penyelesaian bervariasi dan dapat mencakup permintaan maaf, sejumlah uang, atau pelaksanaan tindakan tertentu. EOC akan membantu para pihak untuk mencoba dan mencapai penyelesaian secara damai.

Jika konsiliasi diatur setelah penyelidikan penuh, tetapi penyelesaian tidak juga tercapai, EOC menyediakan bentuk bantuan lain, yang meliputi bantuan hukum, bagi pengadu atas permintaannya. EOC akan mengkaji setiap ajuan dan memberikan bantuan atau saran yang sesuai dan dirasa baik kepada pengadu.

### ***Kerahasiaan Konsiliasi***

Setiap informasi yang diterima selama konsiliasi bersifat rahasia dan tidak boleh diungkapkan, kecuali atas persetujuan dari orang yang memberikan informasi tersebut.

Segala pelanggaran kerahasiaan mungkin tidak kondusif untuk penyelesaian masalah secara damai. Harap dicatat, informasi tersebut tidak dapat diterima sebagai bukti dalam proses pengadilan.

### ***Penyelesaian Lainnya***

Berdasarkan Undang-undang, pengadu juga dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri dalam waktu 24 bulan setelah dilakukannya tindakan yang dituduhkan. Langkah ini merupakan alternatif selain pengaduan kepada EOC.

### ***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>).