

शिकायत निपटान प्रक्रियाएं

(शिकायतकर्ता के लिए जानकारी)

समान अवसर कमीशन की भूमिका

समान अवसर आयोग या कमीशन (“EOC”) एक वैधानिक इकाई है जिसका गठन लैंगिक भेदभाव अध्यादेश, विकलांगता भेदभाव अध्यादेश, पारिवारिक स्थिति अध्यादेश और नस्ल भेदभाव अध्यादेश (सामूहिक रूप से “अध्यादेशों”) का क्रियान्वयन करने के लिए किया गया है। अध्यादेशों में ऐसे अवैधानिक कार्यों का वर्णन है जो निर्धारित गतिविधि क्षेत्रों में किसी व्यक्ति के साथ लिंग, वैवाहिक स्थिति, गर्भावस्था, स्तन पान, विकलांगता, पारिवारिक स्थिति या नस्ल के आधार पर भेदभाव करते हैं; उनमें यौन उत्पीड़न, स्तन पान के आधार पर उत्पीड़न, विकलांगता और नस्ल के आधार पर उत्पीड़न और बदनाम करने के अवैधानिक कृत्यों का वर्णन है; और EOC को अध्यादेशों के अंतर्गत किसी कथित अवैधानिक कृत्य से संबंधित शिकायतों की जांच और समाधान करने के लिए सशक्त बनाते हैं।

EOC अपनी वैधानिक भूमिका को एक भेदभाव रहित, निष्पक्ष, न्यायसंगत और वस्तुनिष्ठ तरीके से निर्वहन करने के लिए प्रतिबद्ध है। EOC एक निष्पक्ष रूख अपनाता है और शिकायत के किसी भी पक्ष का पैरोकार नहीं है।

EOC के लिए किसी शिकायत का निपटान करने के लिए जरूरी है कि वह शिकायत अध्यादेशों के अंतर्गत हो। इसका मतलब है कि शिकायत EOC के न्यायिक क्षेत्राधिकार में होनी चाहिए।

एक शिकायत दर्ज करना

अध्यादेशों के अंतर्गत अवैधानिक कृत्यों की शिकायत EOC को लिखित रूप में कथित कृत्यों के किए जाने के 12 महीनों के अंदर करनी चाहिए। शिकायत एक पीड़ित व्यक्ति या उसके/उसकी प्रतिनिधि द्वारा की जानी चाहिए और इसमें कथित अवैधानिक कृत्यों के सभी प्रासंगिक विवरण शामिल होने चाहिए। शिकायतें EOC को डाक, फ़ैक्स, या EOC के ऑनलाइन शिकायत फ़ॉर्म के माध्यम से भेजी जा सकती हैं, या शिकायत EOC के कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से जाकर की जा सकती है।

यदि किसी शिकायतकर्ता को लिखित में शिकायत तैयार करने में कठिनाई हो रही हो, तो वह EOC कार्यालय से संपर्क कर सकता/ती है। EOC शिकायतकर्ता की कठिनाइयों का पता लगाएगा और दी गई जानकारी के आधार पर विचार करेगा कि क्या कोई लेखन सहायता प्रदान की जाए।

शिकायतकर्ता को ध्यान रखना चाहिए कि शिकायत के विवरणों में शामिल शिकायतकर्ता का नाम, लगाए गए कथित आरोप और सहायक दस्तावेज़/जानकारी प्रतिवादी को भेजी जाएगी।

यह शिकायतकर्ता की ज़िम्मेदारी है कि शिकायत के समर्थन में जानकारी उपलब्ध करवाए। जब लिखित में एक शिकायत तैयार कर रहे हों, तो शिकायतकर्ता को नीचे दी गई जानकारी उपलब्ध करवानी चाहिए –

- शिकायतकर्ता का व्यक्तिगत विवरण और पहचान-पत्र नंबर
- प्रतिवादी की पहचान करने वाली जानकारी
- तारीख(खें) जब कथित अवैधानिक कृत्य घटिता हुआ(ए)
- कथित घटना(ओं) के तथ्य
- शिकायत के समर्थन में कोई जानकारी
- गवाहों के नाम, संपर्क जानकारी और बयान (यदि कोई है)
- होने वाली क्षति या नुकसान

शिकायतकर्ता को EOC के पास जमा किए गए ऐसे सभी दस्तावेजों / साक्ष्यों की मूल प्रतियां उचित ढंग से रखनी चाहिए।

शिकायत की जाँच-पड़ताल

EOC शिकायत की जाँच करेगा जो इसके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत आती है। जब कोई शिकायत लिखित रूप में सफलतापूर्वक जमा कर दी जाती है, एक केस ऑफिसर को प्राथमिक जाँच करने के लिए आवंटित किया जाता है ताकि निर्णय किया जाए कि क्या शिकायत पर जाँच की जानी चाहिए और यदि हाँ, तो कैसे। EOC शिकायतकर्ता को और अधिक जानकारी प्रदान करने या किन्हीं खास बिंदुओं पर स्पष्टीकरण देने लिए लिख सकता है, गवाहों या दस्तावेजी साक्ष्यों के बारे में पूछ सकता है, और जहां उचित हो, प्रतिवादी को शिकायत के बारे में सूचित और जाँच पर प्रतिक्रिया देने के लिए अनुरोध कर सकता है।

गवाहों को अध्यादेशों में प्रदत्त उत्पीड़न प्रावधानों के द्वारा सुरक्षा प्रदान की गई है। शिकायतकर्ता के आरोपों के समर्थन में गवाहों द्वारा दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रतिवादी को टिप्पणी करने के लिए दी जाएगी, और इसके विपरीत गवाहों की जानकारी के लिए प्रतिवादी की प्रतिक्रिया के समर्थन में दी जाएगी। यह सुनिश्चित करने के लिए है कि पक्षों को गवाह के साक्ष्य पर प्रतिक्रिया करने के अवसर प्रदान किए गए।

EOC जाँच को एक वस्तुपरक ढंग से करेगा और सभी शिकायतों पर निष्पक्ष कार्यवाही करेगा। निष्पक्षता का मतलब केवल तटस्थ होना नहीं है, ना ही इसका मतलब प्रक्रिया से निरपेक्ष होना है। प्राकृतिक न्याय, कानून के अंतर्गत पक्षों के अधिकारों और दायित्वों, खंडन करने और सुने जाने के अधिकारों का सम्मान करना, प्राप्त की गई प्रासंगिक जानकारी तक पहुँच, प्रक्रिया के संबंध में प्रक्रियागत निष्पक्षता और पारदर्शी प्रक्रिया, और हमारे निर्णयों के पीछे कारणों को बताने पर पर्याप्त विचार किया जाएगा।

यह पक्षों की जिम्मेदारी है कि केस ऑफिसर के साथ संपर्क बनाए रखें और उनकी संपर्क जानकारी, जैसे डाक का पता या टेलीफोन नंबर बदलने के बारे में व्यवहार्य रूप से यथासंभव जल्द से जल्द केस ऑफिसर को बताएँ।

EOC एक शिकायत के संबंध में जाँच को संचालित नहीं करने, या बंद करने का निर्णय ले सकता है यदि –

- EOC संतुष्ट हो जाए कि शिकायत किया गया कृत्य अध्यादेशों के प्रावधान के अनुसार अवैधानिक नहीं है
- EOC का विचार है कि कृत्य द्वारा पीड़ित व्यक्ति (या प्रतिनिधित्व शिकायत के मामले में, कृत्य द्वारा पीड़ित कोई भी व्यक्ति) इच्छुक नहीं है कि जाँच संचालित की जाए या जारी रखी जाए
- उस समय से लेकर 12 महीने से अधिक समय व्यतीत हो चुका है जब कृत्य किया गया था
- एक प्रतिनिधित्व शिकायत के मामले में, EOC निर्धारित करता है कि शिकायत एक प्रतिनिधित्व शिकायत (प्रतिनिधित्व शिकायत से संबंधित प्रासंगिक नियमों के अनुसार) नहीं होनी चाहिए
- EOC का विचार है कि शिकायत तुच्छ, परेशान करने वाली, गलत धारणा के कारण या सारहीन है

ऐसी स्थिति में जब EOC एक जाँच संचालित नहीं करने या बंद करने का निर्णय करता है, शिकायतकर्ता को निर्णय और इसके कारण(णों) के बारे में लिखित रूप से बताया जाएगा। जब तक समझौता या पूरी जाँच नहीं हो जाती है, प्रतिवादी को आमतौर पर ऐसी किसी शिकायत के मौजूद होने या शिकायत के संबंध में किसी निर्णय के बारे में सूचित नहीं किया जाएगा।

जाँच की गोपनीयता

EOC शिकायत के निपटान और संबंधित उद्देश्यों के लिए जाँच के दौरान प्राप्त की गई जानकारी और सामग्रियों का उपयोग करेगा। प्रासंगिक जानकारी और सामग्रियों को जाँच के अनुकूल होने पर संबंधित पक्षों और गवाहों को टिप्पणी करने के लिए उपलब्ध करवाया जा सकता है, परंतु इन्हें आम लोगों या ऐसे व्यक्तियों के सामने प्रकट नहीं किया जाएगा जो जाँच या शिकायत से जुड़े हुए नहीं हैं।

शिकायत के पक्षकारों से गोपनीयता के सिद्धांतों का पालन करने का अनुरोध किया जाता है। जाँच के दौरान प्राप्त या आदान-प्रदान की गई जानकारी को आम लोगों या शिकायत से नहीं जुड़े व्यक्तियों के सामने प्रकट नहीं करना चाहिए, और इनका उपयोग केवल EOC की जाँच के संबंध में या अध्यादेशों के अंतर्गत बाद में किसी कानूनी कार्रवाई के उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है। ऐसी जानकारी को उजागर करना जाँच और मामले के सौहार्दपूर्ण समाधान के लिए अनुकूल नहीं हो सकता है।

अगर पक्षकारों द्वारा समझौते की शर्तों पर सहमत नहीं हो पाने के कारण मामला न्यायालय में पहुँचता है, तो जाँच के दौरान एकत्र की गई जानकारी और सामग्रियों को न्यायालय की कार्रवाई में साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

सुलह

EOC की शिकायत निपटान प्रणाली का प्राथमिक उद्देश्य शिकायत के पक्षकारों को समझौते के माध्यम से मामले के शीघ्र समाधान तक पहुँचने में मदद करना है। इसलिए, शुरुआती चरण में, EOC उचित होने पर, संबंधित पक्षकारों को आरंभ में ही समझौते के प्रयास करने, विस्तृत जाँच प्रक्रिया से गुजरे बगैर विवाद को शीघ्र समाधान के तरीके खोजने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है। आरंभिक सुलह प्रक्रिया के दौरान, जाँच निलंबित रखी जाती है और अगर आरंभिक समझौता असफल रहता है, तो जाँच फिर से शुरू कर दी जाती है। इसके बाद पूरी जाँच होती है और यदि EOC ऐसा करना सही समझे, तो फिर से समझौता किए जाने का सुझाव दिया जाता है। समझौते के उद्देश्य के लिए, एक समझौता अधिकारी होने के नाते केस ऑफिसर किसी भी पक्ष के वकील के रूप में कार्य नहीं करेगा बल्कि वह एक बातचीत सूत्रधार के रूप में कार्य करेगा। केस ऑफिसर की भूमिका उन मुद्दों का परीक्षण करने के लिए दोनों पक्षों की मदद करना है जिनके कारण शिकायत किए जाने की स्थिति उत्पन्न हुई, उन बिंदुओं की पहचान करना जिनसे समझौता हो सकता है और शिकायत का निपटान करने के प्रयास के रूप में एक समाधान तक पहुँचना है।

समझौते का फायदा है निपटान करने के अन्य प्रकारों की तुलना में इसकी सापेक्ष गति। इसमें आमतौर पर कम लोग शामिल होते हैं और यह गोपनीयता सुनिश्चित करना आसान बनाता है। EOC द्वारा समझौता निःशुल्क है और इसलिए पक्षकारों के लिए एक समझौते पर पहुँचने में बहुत कम या बिल्कुल लागत नहीं आती है। समझौते को स्वीकार करना दोनों पक्षों के लिए पूरी तरह स्वैच्छिक है, यद्यपि EOC के पास एक अनिवार्य समझौता कांफ्रेंस बुलाने का अधिकार है। परंतु, EOC पक्षकारों को एक समझौते पर पहुँचने के लिए बाध्य नहीं कर सकता। ना ही EOC किसी समझौते की शर्तों को निर्देशित कर सकता है। यह पक्षों के बीच की आपसी सहमति के अधीन है।

यदि दोनों पक्ष एक परस्पर समझौते पर पहुँचते हैं, तो समझौते की शर्तों को लिखित रूप में और पक्षकारों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा। समझौता अनुबंध बाध्यकारी है और पक्षकारों के अनुबंध में निर्णायक है। निपटान विविध प्रकार से होते हैं और इसमें माफी, मौद्रिक राशि या कोई विशिष्ट कार्य करना शामिल हो सकता है। EOC पक्षकारों को एक परस्पर सम्मत समझौते के लिए प्रयास करने और उस तक पहुँचने में मदद करेगा।

यदि पूरी जाँच के बाद सुलह की व्यवस्था होती है, लेकिन किसी समझौते पर नहीं पहुँचा नहीं जा सकता है, तो कानूनी सहायता सहित अन्य प्रकार की सहायता, EOC से उस शिकायतकर्ता को उपलब्ध हो सकती है जो इसके लिए आवेदन करता है। EOC प्रत्येक आवेदन का व्यक्तिगत रूप से मूल्यांकन करेगा और शिकायतकर्ता को उचित सहायता या सलाह प्रदान करेगा जैसा वह उचित समझे।

सुलह गोपनीयता

सुलह के दौरान प्राप्त कोई भी जानकारी गोपनीय है और जानकारी देने वाले व्यक्ति की सहमति के बगैर प्रकट नहीं की जा सकती है। गोपनीयता का कोई भी उल्लंघन मामले के सौहार्दपूर्ण समाधान के लिए अनुकूल नहीं हो सकता है। कृपया ध्यान दें कि ऐसी जानकारी न्यायालय की कार्यवाही में साक्ष्य के रूप में स्वीकार्य नहीं है।

अन्य उपचार

अध्यादेशों के अंतर्गत, शिकायतकर्ता जिला न्यायालय में एक सिविल कार्रवाई भी शुरू कर सकता है। इसे EOC के पास शिकायत दर्ज करने के विकल्प के रूप में किया जा सकता है।

कृपया ध्यान दें कि अध्यादेशों के अंतर्गत जिला न्यायालय किसी दावे पर तब तक विचार नहीं करेगा जब तक शिकायत किए गए कृत्य के होने से 24 महीने की अवधि समाप्त होने से पहले दावे के संबंध में कार्यवाही शुरू नहीं की जाती है।

फिर भी, जिला न्यायालय इस समय सीमा से बाहर के किसी भी ऐसे दावे या आवेदन पर विचार कर सकता है, जिसमें मामले की सभी परिस्थितियों पर विचार करते हुए उसे लगता है कि ऐसा करना उचित और न्यायसंगत होगा। उस अवधि के निर्धारण के उद्देश्य से जिसके अंदर कार्रवाईयाँ की जा सकती हैं, अगर वह

कृत्य जिससे दावा संबंधित है EOC को दर्ज की गई शिकायत के शर्ताधीन है, तो शिकायत दर्ज करने की तारीख और शिकायत के निपटान की तारीख के बीच की अवधि की अवहेलना की जाएगी।

व्यक्तिगत डेटा

जमा किए गया सभी निजी डेटा का उपयोग केवल EOC के वैधानिक कार्यों को करने के लिए किया जाएगा। जिन व्यक्तियों का डेटा है उनके पास शिकायत के संबंध में जमा किए गए उनके निजी डेटा तक पहुँच का अनुरोध करने और सुधार करने का अधिकार है। निजी डेटा तक पहुँच और / या सुधार करने के लिए निजी डेटा (निजता) अध्यादेश के अंतर्गत कोई भी औपचारिक अनुरोध लिखित रूप में EOC के निदेशक (शिकायत सेवाएं) को जमा करना चाहिए। जमा किए गए डेटा को ऐसे पक्षों को स्थानांतरित किया जा सकता है जो शिकायत प्रोसेस करने में शामिल होंगे। उपलब्ध करवाई गई जानकारी को शिकायत के लिए प्रासंगिक पक्षों को प्रकट पकट किया जा सकता है, या अधिकृत व्यक्ति (यों) को स्थानांतरित किया जा सकता है, इनमें शामिल हैं परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं कानून प्रवर्तन और पेशेवर सलाहकार / सेवा संचालित करने में सुधार पर अनुसंधान के लिए EOC द्वारा नियुक्त किए गए एजेंट। निजी डेटा को आवश्यक उद्देश्य पूरा होने से अधिक समय तक नहीं रखा जाएगा (किसी भी प्रत्यक्ष संबंधित उद्देश्य सहित) जिसके लिए डेटा का उपयोग किया जाना है। विस्तृत विवरण के लिए कृपया EOC के निजी जानकारी प्राप्त वक्तव्य और निजता नीति कथन पर इसकी वेबसाइट (<https://www.eoc.org.hk/en/about-the-eoc/eoc-policies/personal-information-collection>) पर विजिट करें।