

## शिकायत निपटान प्रक्रियाएं

(प्रतिवादी के लिए जानकारी)

### समान अवसर कमीशन की भूमिका

समान अवसर आयोग या कमीशन ("EOC") एक वैधानिक इकाई है जिसका गठन लैंगिक भेदभाव अध्यादेश ("SDO"), विकलांगता भेदभाव अध्यादेश ("DDO"), पारिवारिक स्थिति अध्यादेश ("FSDO") और नस्ल भेदभाव अध्यादेश ("RDO") (सामूहिक रूप से "अध्यादेशों") का क्रियान्वयन करने के लिए किया गया है। अध्यादेशों में ऐसे अवैधानिक कार्यों का वर्णन है जो निर्धारित गतिविधियों के निर्धारित 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 जाँच 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 ज़रूरी है कि वह शिकायत का कथित अवैधानिक कृत्य अध्यादेशों के अंतर्गत हो। इसका मतलब है कि शिकायत EOC के न्यायिक क्षेत्राधिकार में होनी चाहिए।

### एक बार शिकायत दर्ज होने पर

अध्यादेशों के अंतर्गत अवैधानिक कृत्यों के सभी आरोपों की जाँच करना EOC का वैधानिक कर्तव्य है, जब तक वे स्पष्ट रूप से न्यायिक क्षेत्राधिकार से बाहर नहीं हों, और सुलह द्वारा शिकायत को निपटाने का प्रयास करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयासों का उपयोग करना।

### शिकायत की जाँच-पड़ताल

EOC उस शिकायत की जाँच करेगा जो इसके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत आती है। प्रतिवादी को उसके विरुद्ध की गई शिकायत के बारे में केस ऑफिसर द्वारा लिखित रूप से सूचित किया जाएगा जिसे जाँच संचालित करने के लिए आवंटित किया गया है। आरोपों का विवरण प्रतिवादी को उपलब्ध करवाया जाएगा जिसे उन पर प्रतिक्रिया देने और प्रतिक्रिया के समर्थन में जानकारी प्रदान करने का अवसर दिया जाएगा। यह प्रतिक्रिया शिकायतकर्ता को उसकी टिप्पणी के लिए उपलब्ध करवाई जाएगी। जाँच के दौरान, केस ऑफिसर पक्षकारों से विशिष्ट बिंदुओं पर स्पष्टीकरण की मांग कर सकते हैं, गवाहों या दस्तावेजी साक्ष्य की मांग कर सकता है जो आरोपों या उनपर प्रतिक्रिया का समर्थन करे और तृतीय पक्षों से संपर्क कर सकते हैं जो जाँच में मदद कर सकते हैं।

एक प्रतिवादी द्वारा EOC को उपलब्ध करवाई गई जानकारी में आवश्यक जानकारी का प्रकार शिकायत की किस्म पर निर्भर करता है। सूचना के प्रकार का एक उदाहरण जो रोजगार से उत्पन्न आरोपों के संबंध में एक प्रतिवादी EOC को प्रस्तुत कर सकता है –

- कथित अवैधानिक कृत्य(यों) पर प्रतिवादी की विशिष्ट प्रतिक्रिया
- निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट
- परामर्श नोट्स, चेतावनी के साक्ष्य, आदि
- इंटरव्यू सारांश, रिपोर्ट
- इंटरव्यू के प्रश्न
- रोजगार विज्ञापन की प्रति
- कार्य विवरण, रोजगार मापदण्ड की सूची
- समान अवसर नीति, लैंगिक उत्पीड़न नीति
- शिकायत कार्यप्रणाली
- नाम, संपर्क जानकारी और गवाहों के बयान (यदि कोई है)

प्रतिवादी को EOC को जमा किए गए सभी दस्तावेजों / साक्ष्यों की मूल प्रतियां उचित ढंग से रखनी चाहिए।

अध्यादेशों में अनेक ऐसे अपवाद दिए हुए हैं जिनका उपयोग प्रतिवादी यह स्पष्ट करने के लिए कर सकता/ती है कि उसका/उसके कृत्य अवैधानिक नहीं है(हैं)। यह प्रतिवादी की जिम्मेदारी है कि वह उस अपवाद को दिखाए जो उसके मामले में लागू होता है।

गवाहों को अध्यादेशों में प्रदत्त उत्पीड़न प्रावधानों के द्वारा सुरक्षा प्रदान की गई है। प्रतिवादी की प्रतिक्रिया के समर्थन में गवाह द्वारा दी गई प्रासंगिक जानकारी शिकायतकर्ता को टिप्पणी देने के लिए दी जाएगी, और इसके

विपरीत गवाहों की जानकारी के लिए शिकायतकर्ता के आरोपों 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 अधिकार 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 बताएं।

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।

### **SDO/DDO/FSDO/RDO (जाँच और सुलह) नियम**

इन नियमों के सेक्शन 5(1) के अंतर्गत, किसी भी व्यक्ति को लिखित नोटिस के द्वारा ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए निर्देशित किया जा सकता है जो एक कृत्य में जाँच करने और मामले का निपटान करने के उद्देश्य से विशिष्ट है। तर्कसंगत आधार के बगैर जारी किए गए लिखित नोटिस का अनुपालन करने में विफल रहने या उससे इन्कार

करना एक अपराध है जिसका परिणाम एक अभियोजन के रूप में हो सकता है, जिसके लिए लेवल 4 (अर्थात् HK\$10,001 से \$25,000 तक) जुर्माना हो सकता है।

## 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 कार्रवाइयों 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 स्तुत किया जा सकता है।

## सुलह

EOC की शिकायत निपटान प्रणाली का प्राथमिक उद्देश्य यह है कि एक 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 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।

समझौता 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 कथित कृत्य के होने के 24 महीनों के भीतर एक सिविल कार्रवाई भी शुरू कर सकता है। इसे EOC के पास शिकायत दर्ज करने के विकल्प के रूप में किया जा सकता है।

## 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।