

Mga Pamamaraan ng Pakikitungo sa Reklamo

(Impormasyon para sa Nagrereklamo)

Ginagampanang-Papel ng Komisyon sa Pantay-pantay na Mga Oportunidad

Ang Komisyon sa Pantay-pantay na Mga Oportunidad (“ang EOC”) ay isang lupon ayon sa batas na itinatag upang ipatupad ang *Ordinansa sa Diskriminasyon ng Kasarian*, ang *Ordinansa sa Diskriminasyon ng Kapansanan*, ang *Ordinansa sa Diskriminasyon ng Katayuan sa Pamilya* at ang *Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi* (sama-sama “ang mga Ordinansa”). Itinuturing ng mga Ordinansa na labag sa batas ang mga akto na nagdidiskrimina sa mga tao batay sa kasarian, katayuan sa pag-aasawa, pagbubuntis, pagpapasuso, kapansanan, katayuan sa pamilya o lahi sa mga itinakdang lugar ng mga aktibidad; itinuturing din nila na labag sa batas ang mga aktong sekswal na panggigipit, panggigipit batay sa pagpapasuso, panggigipit at paninira batay sa kapansanan at lahi; at nagbibigay ng kapangyarihan sa EOC na imbestigahan at pagkasunduin ang mga reklamo na may kaugnayan sa anumang akto na sinasabing labag sa batas sa ilalim ng mga Ordinansa.

Ang EOC ay nakatuon sa pagpapatupad sa tungkuling ito ayon sa batas sa isang paraan na walang kinikilingan, patas, makatarungan at makatuwiran. Ang EOC ay may walang kinikilingan na paninindigan at hindi isang tagapagtaguyod para sa alinmang partido sa reklamo.

Para harapin ng EOC ang isang reklamo, ang di-umano'y labag sa batas na akto ng reklamo ay dapat na napapaloob sa isang probisyon ng mga Ordinansa. Nangangahulugan ito na ang reklamo ay dapat na nasa hurisdiksyon ng EOC.

Paghahain ng isang Reklamo

Ang isang reklamo ng mga akto na labag sa batas sa ilalim ng mga Ordinansa ay dapat na iparating sa EOC nang nakasulat sa loob ng 12 buwan na ang mga di-umanong akto ay ginawa. Ang reklamo ay dapat gawin ng isang taong naagrabyado o ng kanyang kinatawan at dapat maglaman ng lahat ng mga nauugnay na detalye ng mga di-umano'y akto na labag sa batas. Ang mga reklamo ay maaaring ipadala sa EOC sa pamamagitan ng koreo, fax, sa pamamagitan ng online na form ng reklamo ng EOC, o maaari itong gawin nang personal sa Opisina ng EOC.

Kung ang isang nagrereklamo ay nahihirapan sa paghahanda ng isang nakasulat na reklamo, maaari siyang makipag-ugnayan sa opisina ng EOC. Aalamin ng EOC kung saan nahihirapan ang nagrereklamo at, batay sa ibinigay na impormasyon, isasaalang-alang kung magbibigay ng anumang suporta sa pagsusulat.

Dapat tandaan ng nagrereklamo na ang mga detalye ng reklamo kasama ang pangalan ng nagrereklamo, ang mga paratang na ginawa at ang mga sumusuportang dokumento/impormasyon ay ipapadala sa nagdedepensa.

Ang nagrereklamo ay may pangkalahatang responsibilidad na magbigay ng impormasyon para suportahan ang isang reklamo. Kapag bumubuo ng isang reklamo na nakasulat, ang nagrereklamo ay dapat magbigay ng—

- mga personal na detalye at numero ng kard ng pagkakakilanlan ng nagrereklamo
- impormasyong nagpapakilala sa nagdedepensa
- (mga) petsa kung kailan naganap ang (mga) pinaghihinalang akto na labag sa batas
- mga katotohanan ng (mga) di-umano'y insidente
- anumang impormasyon bilang pangsuporta sa reklamo
- mga pangalan, impormasyon sa pakikipag-ugnayan at mga pahayag ng mga saks (kung mayroon)
- pagkawala o pinsala na naranasan

Dapat itago nang maayos ng nagrereklamo ang orihinal ng mga dokumento/ ebidensya na isinumite sa EOC.

Imbestigasyon ng isang Reklamo

Magsasagawa ang EOC ng imbestigasyon sa isang reklamong nasasakupan ng hurisdiksyon nito. Sa sandaling matagumpay na naihain ang isang reklamong nakasulat, ang isang opisyal ng kaso ay itatalaga upang magsagawa ng paunang imbestigasyon kasama ang nagrereklamo upang magpasya kung at paano dapat isulong ang reklamo. Maaaring sumulat ang EOC sa nagrereklamo na naghahanap ng karagdagang impormasyon o paglilinaw ng mga tiyak na punto, magtanong tungkol sa mga saksi o dokumentaryong patunay na maaaring sumuporta sa mga paratang, at kung naangkop, abisuhan ang nagdedepensa sa reklamo at humiling ng tugon para sa imbestigasyon.

Ang mga saksi ay pinoprotektahan ng mga probisyon ng pagbibiktima na nilalaman ng mga Ordinansa. Ang may kaugnayang impormasyon na ibinigay ng mga saksi bilang suporta sa mga paratang ng nagrereklamo ay ibibigay sa nagdedepensa para magkomento, at gayon din naman para sa impormasyon ng mga saksi bilang suporta sa tugon ng nagdedepensa. Ito ay upang matiyak na ang mga partido ay mabibigyan ng pagkakataong tumugon sa ebidensya ng saksi.

Magsasagawa ang EOC ng imbestigasyon sa isang makatuwirang paraan at kikilos nang walang kinikilingan sa lahat ng mga reklamo. Ang pagiging walang kinikilingan ay hindi nangangahulugan ng pagiging neutral lamang, at hindi rin nangangahulugan ng paglayo sa proseso. Ang nararapat na pagsasaalang-alang ay ibinibigay sa natural na katarungan, karapatan at obligasyon ng mga partido sa ilalim ng batas, paggalang sa karapatang sumalangsang at mapakinggan, pag-access sa nauugnay na impormasyong

nakalap, pagiging patas sa pamamaraan at pagiging malinaw sa proseso, at pagbibigay-alam sa mga partido ng mga dahilan sa paggawa ng aming mga desisyon.

Responsibilidad ng mga partido na panatilihin ang pakikipag-ugnayan sa opisyal ng kaso at payuhan ang opisyal ng kaso ng mga pagbabago sa kanilang mga detalye sa pakikipag-ugnayan tulad ng address sa pakikipagsulatan o numero ng telepono kung magagawa sa lalong madaling panahon.

Maaaring magpasya ang EOC na huwag magsagawa, o ihinto, ang imbestigasyon sa isang reklamo kung –

- ang EOC ay nasiyahan na ang aktong inirereklamo ay hindi labag sa batas nang dahil sa isang probisyon ng mga Ordinansa
- ang EOC ay may opinyon na ang taong naagrabyado ng akto ay hindi nagnanais (o sa kaso ng reklamo ng isang kinatawan, wala sa mga taong naagrabyado ng akto ang nagnanais) na ang imbestigasyon ay isagawa o ipagpatuloy
- isang yugto na mahigit sa 12 buwan ang lumipas simula nang ang akto ay ginawa
- ang EOC ay nagpapasiya, sa kaso ng isang reklamo ng kinatawan, na ang reklamo ay hindi dapat isang reklamo ng kinatawan (alinsunod sa mga nauugnay na tuntunin sa pakikitungo sa mga reklamo ng kinatawan)
- ang EOC ay may opinyon na ang reklamo ay walang kabuluhan, nakakainis, maling akala o walang laman

Kung sakaling magpasya ang EOC na huwag magsagawa o ihinto ang imbestigasyon sa isang reklamo, ang nagrereklamo ay aabisuhan ng desisyon at ang (mga) dahilan para dito nang nakasulat. Maliban kung naganap ang pagkakasundo o buong imbestigasyon, karaniwang hindi aabisuhan ang nagdedepensa tungkol sa pagkakaroon ng o anumang desisyon na may kaugnayan sa reklamo.

Pagiging Kumpidensiyal ng Imbestigasyon

Gagamitin ng EOC ang impormasyon at materyales na nakuha sa kurso ng imbestigasyon para sa pag-aasikaso ng reklamo at iba pang kaugnay na layunin. Ang mga nauugnay na impormasyon at materyales ay maaaring ibigay sa mga partido at sa mga saksi para magkomento kung nakatutulong sa imbestigasyon ngunit hindi isisiwalat sa publiko o sa mga taong hindi nauugnay sa imbestigasyon ng reklamo.

Ang mga partido sa reklamo ay hinihimok na sundin ang prinsipyo ng pagiging kumpidensiyal. Ang impormasyong nakuha o ipinagpalit sa kurso ng imbestigasyon ay hindi dapat ibunyag sa publiko o sa mga taong hindi konektado sa reklamo, at maaari lamang gamitin para sa mga layunin ng imbestigasyon ng EOC o anumang mga kasunod na legal na paglilitis sa ilalim ng mga Ordinansa. Ang pagbubunyag ng naturang impormasyon ay maaaring hindi makatutulong sa imbestigasyon at mapayapang pag-aayos ng usapin.

Kung ang kaso ay dinala sa korte dahil ang mga partido ay hindi magkasundo sa pakikipagkasundo, ang impormasyon at mga materyales na nakalap sa panahon ng imbestigasyon ay maaaring tanggapin bilang ebidensya sa mga paglilitis sa korte.

Pakikipagkasundo

Pangunahing layunin ng mekanismo ng paghawak ng reklamo ng EOC na tulungan ang mga partido ng isang reklamo sa mabilis na paglutas ng usapin sa pamamagitan ng pakikipagkasundo. Samakatuwid, habang nasa maagang yugto, maaaring hikayatin ng EOC ang mga kinauukulang partido na subukan ang maagang pakikipagkasundo kung itinuring na angkop, upang humanap ng mga paraan upang mabilis na malutas ang hindi pagkakaunawaan nang hindi dadaan sa detalyadong proseso ng imbestigasyon. Sa panahon ng maagang pakikipagkasundo, ang imbestigasyon ay sinuspinde muna at muling ibabalik kung ang maagang pakikipagkasundo ay hindi matagumpay. Susunod ang buong imbestigasyon at imumungkahi ang karagdang pakikipagkasundo kung nakikita ng EOC na akma na gawin ito. Para sa mga layunin ng pakikipagkasundo, ang opisyal ng kaso bilang opisyal ng pakikipagkasundo ay hindi kikilos bilang isang tagapagtaguyod para sa alinmang partido ngunit bilang isang tagapagpadaloy ng komunikasyon. Ang tungkulin ng opisyal ng kaso ay tulungan ang magkabilang partido na suriin ang mga isyu na humantong sa reklamo, tukuyin ang anumang mga punto ng kasunduan at makarating sa isang solusyon sa pagtatangkang resolbahin ang reklamo.

Ang bentahe ng pakikipagkasundo ay ang kabilisan nito kumpara sa iba pang anyo ng paglulunas. Karaniwan itong nagsasangkot ng mas kaunting mga tao at ginagawang mas madali ang pagtiyak ng pagiging kompidensyal. Ang pakikipagkasundo ng EOC ay libre at samakatuwid ay dapat na maliit o walang gastos ang mga partido upang makarating sa isang kasunduan. Ang pagsusumite sa pagkakasundo ng magkabilang partido ay ganap na boluntaryo, bagama't ang EOC ay may kapangyarihang tumawag ng isang sapolitang kumperensya ng pakikipagkasundo. Gayunpaman, hindi maaaring pilitin ng EOC ang mga partido na magkaroon ng kasunduan. Hindi rin pinapatnugutan ng EOC ang mga tuntunin ng anumang kasunduan. Ang mga ito ay mapag-uusapan sa pagitan ng mga partido.

Kung ang isang kasunduan sa isa't isa ay maabot, ang mga tuntunin ng kasunduan ay isusulat at lalagdaan ng mga partido. Ang kasunduan sa pakikipagkasundo ay nagbubuklod at konklusibo sa kasunduan ng mga partido. Ang mga pag-aayos ay iba-iba at maaaring may kasamang paghingi ng tawad, halaga ng pera o pagsasagawa ng mga tiyak na aksyon. Tutulungan ng EOC ang mga partido na subukan at makamit ang isang mapayapang kasunduan.

Kung inayos ang pakikipagkasundo pagkatapos ng buong imbestigasyon ngunit hindi maabot ang isang kasunduan, ang ibang mga anyo ng tulong, kabilang ang legal na tulong, ay maaaring makuha mula sa EOC sa isang nagrereklamo na naghahain ng aplikasyon para dito. Tatasahin ng EOC ang bawat aplikasyon nang paisa-isa at magbibigay ng angkop na tulong o payo sa nagrereklamo kung sa tingin nito ay nababagay.

Pagiging Kumpidensiyal ng Pakikipagkasundo

Anumang impormasyon na natanggap sa kurso ng pakikipagkasundo ay kumpidensiyal at hindi maaaring ibunyag maliban kung may pahintulot ng taong nagbigay ng impormasyon. Ang anumang paglabag sa pagiging kumpidensiyal ay maaaring hindi makatutulong sa mapayapang pag-aayos ng usapin. Pakitandaan na ang naturang impormasyon ay hindi tinatanggap bilang ebidensya sa mga paglilitis sa korte.

Iba Pang Remedyo

Sa ilalim ng mga Ordinansa, maaari ring magsagawa ang nagrereklamo ng mga sibil na paglilitis sa Korte ng Distrito. Maaari itong gawin bilang alternatibo sa paghahain ng reklamo sa EOC.

Pakitandaan na sa ilalim ng mga Ordinansa ang Korte ng Distrito ay hindi dapat isaalang-alang ang isang paghahabol maliban ang mga paglilitis tungkol sa paghahabol ay sinimulan bago matapos ang yugto ng 24 na buwan simula nang ang akto na inirereklamo ay ginawa.

Gayunpaman, maaaring isaalang-alang ng Korte ng Distrito ang anumang paghahabol o aplikasyon na wala sa oras kung, sa lahat ng mga sirkumstansiya ng kaso, isasaalang-alang nito na ito ay makatarungan at makatuwiran na gawin ito. Para sa layunin ng pagtukoy sa yugto kung kailan maaaring dalhin ang mga paglilitis, kung saan ang isang akto na nauugnay sa paghahabol ay ang paksa ng isang reklamong inihain sa EOC, kaya ang yugto ng panahong lumipas sa pagitan ng petsa kung kailan inihain ang reklamo at ang petsa kung kailan ang reklamo ay ibinasura ay hindi papansinin.

Mga Personal na Datos

Ang lahat ng mga personal na datos na isusumite ay gagamitin lamang para sa layunin ng pagsasagawa ng EOC sa mga gampanin nito ayon sa batas. Ang mga nagmamay-ari ng mga datos ay may karapatang humiling ng access sa at pagwawasto ng kanilang mga personal na datos na isinumite kaugnay ng reklamo. Ang anumang pormal na kahilingan para sa pag-access at / o pagwawasto ng mga personal na datos sa ilalim ng Ordinansa ng mga Personal na Datos (Pagkapribado) ay dapat na isumite nang nakasulat sa Direktor (Mga Serbisyo sa Reklamo) ng EOC. Maaaring ilipat ang mga personal na datos na isusumite sa mga partido na kasangkot sa pagproseso ng reklamo. Maaari ring ibunyag ang impormasyong ibibigay sa mga partidong may kinalaman sa reklamo, o ilipat sa (mga) awtorisadong tao kabilang ang, ngunit hindi limitado sa mga ahensyang nauugnay sa pagpapatupad ng batas at mga propesyonal na kasangguni / ahente na kinuha ng EOC para sa pagsasagawa ng pananaliksik sa pagpapabuti ng serbisyo. Ang personal na datos ay hindi dapat iimbak nang mas matagal kaysa sa

kinakailangan para makamit ang layunin (kabilang ang anumang direktang nauugnay na layunin) kung saan gagamitin ang datos. Para sa mga detalye, pakibisita ang Pahayag ng Pagkolekta ng Personal na Impormasyon at Pahayag ng Patakaran sa Pagkapribado ng EOC sa website nito (<https://www.eoc.org.hk/en/about-the-eoc/eoc-policies/personal-information-collection>).