

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

(ข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียน)

บทบาทของคณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส

คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส (“EOC”) เป็นหน่วยงานทางกฎหมายที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติทางเพศ กฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อผู้ทุพพลภาพ กฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อสถานะทางครอบครัว และกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อเชื้อชาติ (เรียกรวมกันว่า “กฎหมาย”) กฎหมายบัญญัติว่าการกระทำต่อไปนี้เป็นเรื่องผิดกฎหมาย การเลือกปฏิบัติต่อบุคคลเนื่องจากเพศ สถานภาพสมรส การตั้งครรภ์ การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ความทุพพลภาพ สถานะทางครอบครัวหรือเชื้อชาติในพื้นที่ที่กำหนดของกิจกรรม กฎหมายนี้ยังบัญญัติว่าการกระทำต่อไปนี้เป็นเรื่องผิดกฎหมาย การล่วงละเมิดทางเพศ การล่วงละเมิดเนื่องจากการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ การล่วงละเมิดและการว่าร้ายเนื่องจากความทุพพลภาพและเชื้อชาติ และให้อำนาจแก่ EOC ในการสืบสวนและไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆ ที่ถูกกล่าวหาว่าผิดกฎหมายนี้

EOC มุ่งมั่นที่จะแสดงบทบาททางกฎหมายในลักษณะที่เป็นกลาง เท่าเทียม ยุติธรรม และเที่ยงธรรม EOC มีจุดยืนที่เป็นกลางและไม่ใช่ว่าผู้สนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการร้องเรียน

เพื่อให้ EOC จัดการกับคำร้องเรียน การร้องเรียนที่ถูกกล่าวหาว่าไม่ชอบด้วยกฎหมายต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งหมายความว่า การร้องเรียนต้องอยู่ในเขตอำนาจของ EOC

การยื่นเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายภายใต้กฎหมายนี้จะต้องยื่นต่อ EOC เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 12 เดือนนับจากวันที่เกิดการกระทำที่ถูกกล่าวหา การร้องเรียนควรทำโดยบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือตัวแทนของเขา/เธอและควรมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ถูกกล่าวหา ท่านสามารถส่งคำร้องเรียนไปยัง EOC ได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร ผ่านแบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์ของ EOC หรืออาจส่งด้วยตนเองที่สำนักงาน EOC

หากผู้ร้องเรียนมีปัญหาในการเตรียมคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร เขา/เธอ สามารถติดต่อสำนักงาน EOC ได้ทาง EOC จะตรวจสอบปัญหาของผู้ร้องเรียนและพิจารณาว่าจะให้การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่จากข้อมูลที่ให้มา

ผู้ร้องเรียนควรทราบว่ารายละเอียดการร้องเรียนรวมถึงชื่อผู้ร้องเรียน ข้อกล่าวหาและเอกสาร/ข้อมูลประกอบจะถูกส่งไปยังผู้ถูกร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน ในการจัดทำข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ร้องเรียนควรระบุ –

- ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนและหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน
- ข้อมูลระบุตัวผู้ถูกร้องเรียน
- วันที่ที่มีการกล่าวหาว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้น
- ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่ถูกกล่าวหา
- ข้อมูลสนับสนุนการร้องเรียน
- ชื่อ ข้อมูลติดต่อ และค่าใช้จ่ายการของพยาน (ถ้ามี)
- ประสบการณ์การสูญเสียหรืออันตรายที่ประสบ

ผู้ร้องเรียน ควรเก็บต้นฉบับของเอกสาร/หลักฐานที่ส่งไปยัง EOC เอาไว้อย่างเหมาะสม

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

EOC จะทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในเขตอำนาจของตน เมื่อยื่นคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสอบสวนเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียนเพื่อตัดสินใจว่าควรดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือไม่และอย่างไร EOC อาจเขียนจดหมายถึงผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำชี้แจงบางประเด็น สอบถามเกี่ยวกับพยานหรือเอกสารหลักฐานที่อาจสนับสนุนข้อกล่าวหา และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนตามความเหมาะสมและขอคำตอบเพื่อการสอบสวน

พยานจะได้รับการคุ้มครองโดยข้อกำหนดเรื่องการตกเป็นเหยื่อที่มีอยู่ในกฎหมาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากพยานเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวหาของผู้ร้องเรียนจะถูกนำเสนอต่อผู้ถูกร้องเรียนเพื่อขอความความคิดเห็น และข้อมูลของพยานที่สนับสนุนคำตอบของผู้ถูกร้องเรียนก็จะถูกนำเสนอในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะได้รับโอกาสในการตอบพยานหลักฐาน

EOC

จะดำเนินการตรวจสอบในลักษณะที่เป็นกลางและจะดำเนินการกับการร้องเรียนทั้งหมดอย่างไม่ลำเอียง ความไม่ลำเอียงนี้ไม่ได้หมายความว่าถึงความเป็นกลางเท่านั้น และไม่ได้หมายความว่าถึงการไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ จะมีการคำนึงถึงอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับความยุติธรรมตามธรรมชาติ สิทธิและภาระหน้าที่ของคู่กรณีตามกฎหมาย การเคารพสิทธิในการโต้แย้งและรับฟังการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่รวบรวมมา กระบวนการยุติธรรมและความโปร่งใสของกระบวนการ และการทำให้ฝ่ายต่างๆ ทราบถึงเหตุผลที่สนับสนุนการตัดสินใจของเรา

เป็นความรับผิดชอบของคู่กรณีในการรักษาการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบถึงการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อเช่นที่อยู่สำหรับติดต่อหรือหมายเลขโทรศัพท์โดยเร็วที่สุด

EOC อาจตัดสินใจไม่ดำเนินการหรือยุติการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนหาก-

- EOC
สรุปได้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนมานั้นไม่ผิดกฎหมายโดยอาศัยอำนาจตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- EOC เห็นว่าบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำนั้นไม่ประสงค์ (หรือในกรณีของตัวแทนการร้องเรียน ไม่มีบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำนั้นต้องการ) ที่จะดำเนินการตรวจสอบหรือดำเนินการต่อไป
- เวลาผ่านไปกว่านาน 12 เดือน นับแต่มีการกระทำการนั้นเกิดขึ้น
- EOC ตัดสินว่า ในกรณีของตัวแทนการร้องเรียนนั้น การร้องเรียนดังกล่าวไม่ควรถูกจัดว่าเป็นการร้องเรียนแบบตัวแทน (ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนการร้องเรียน)
- EOC เห็นว่าการร้องเรียนเป็นเรื่องเล็กน้อย เป็นการก่อกวน เข้าใจผิด หรือไร้สาระ

ในกรณีที่ EOC ตัดสินใจที่จะไม่ดำเนินการหรือยุติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งการตัดสินใจและเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ เว้นแต่จะมีการไกล่เกลี่ยหรือการตรวจสอบเต็มรูปแบบ โดยทั่วไปแล้วผู้ถูกร้องเรียนจะไม่ได้รับแจ้งถึงการมีอยู่หรือตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

การรักษาความลับในการตรวจสอบ

EOC

จะใช้ข้อมูลและเอกสารที่ได้รับในระหว่างการตรวจสอบเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนและวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจถูกจัดเตรียมให้กับคู่กรณีและพยานเพื่อขอความคิดเห็นหากส่งผลดีต่อการตรวจสอบแต่จะไม่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

คู่กรณีทั้งสองฝ่ายควรปฏิบัติตามหลักการการรักษาความลับ ข้อมูลที่ได้รับหรือแลกเปลี่ยนในระหว่างการตรวจสอบนั้นไม่ควรนำไปเปิดเผยต่อสาธารณะหรือแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

และสามารถนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตรวจสอบของ EOC หรือการดำเนินการทางกฎหมายที่ตามมาภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเท่านั้น การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอาจไม่เกิดผลดีต่อการตรวจสอบและการตกลงฉันทามติในเรื่องที่ร้องเรียน

หากคดีถูกนำขึ้นศาลเนื่องจากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ข้อมูลและเอกสารที่รวบรวมระหว่างการตรวจสอบนั้นสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีในศาลได้

การประนีประนอม

วัตถุประสงค์หลักของกลไกการจัดการข้อร้องเรียนของ EOC เพื่อช่วยเหลือคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก็คือการประนีประนอม ดังนั้น ในระยะแรกหากเห็นว่าเหมาะสมทาง EOC อาจสนับสนุนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามไกล่เกลี่ยแต่เนิ่นๆ เพื่อหาวิธีแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบอย่างละเอียด ระหว่างการไกล่เกลี่ยช่วงแรกๆ การตรวจสอบจะถูกระงับและการตรวจสอบจะดำเนินต่อไปถ้าการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ จากนั้นจะมีการตรวจสอบอย่างเต็มรูปแบบและจะแนะนำให้มีการประนีประนอมเพิ่มเติมหาก EOC เห็นว่าเหมาะสมที่จะทำเช่นนั้น เพื่อประโยชน์ในการประนีประนอม เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในฐานะเจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะไม่สนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสื่อสารบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบคือการช่วยทั้งสองฝ่ายในการตรวจสอบประเด็นที่นำไปสู่การร้องเรียน ระงับข้อตกลงและหาแนวทางแก้ไขเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อดีของการประนีประนอมคือความรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้รูปแบบอื่น โดยปกติแล้วจะมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนน้อยกว่า และทำให้การรักษาความลับง่ายขึ้น การไกล่เกลี่ยโดย EOC นั้น ฟรี ดังนั้นคู่กรณีจึงมีค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยในการบรรลุข้อตกลง การยื่นไกล่เกลี่ยโดยทั้งสองฝ่ายเป็นไปโดยสมัครใจทั้งหมด แม้ว่า EOC จะมีอำนาจเรียกประชุมเพื่อไกล่เกลี่ยแบบบังคับก็ตาม อย่างไรก็ตาม EOC

ไม่สามารถบังคับให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงได้ และ EOC ไม่ได้ชี้แจงเนื้อหาของข้อตกลง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่คู่กรณีจะต่อรองกัน

หากบรรลุข้อตกลงร่วมกัน เนื้อหาของข้อตกลงจะถูกสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรและลงนามโดยคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ข้อตกลงประนีประนอมนี้มีผลผูกพันและสรุปข้อตกลงของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย การทำข้อตกลงมีหลากหลายแบบ ตัวอย่างเช่นคำขอโทษ การจ่ายเงินชดเชย หรือการดำเนินการบางอย่าง EOC จะช่วยให้คู่กรณีพยายามบรรลุข้อตกลงฉันมิตร

หากมีการประนีประนอมหลังจากการตรวจสอบเต็มรูปแบบแต่ไม่สามารถตกลงกันได้ ทาง EOC อาจมีความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น รวมถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ผู้ร้องเรียนที่ยื่นขอ ทั้งนี้ EOC จะประเมินใบสมัครแต่ละใบและให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ร้องเรียนตามที่เห็นสมควร

การรักษาความลับของการประนีประนอม

ข้อมูลใด ๆ ที่ได้รับในระหว่างการประนีประนอมถือเป็นความลับและไม่สามารถเปิดเผยได้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบุคคลที่ให้อำนาจการละเมิดความลับอาจไม่ส่งผลดีต่อการตกลงฉันมิตรของเรื่องที่ร้องเรียน โปรดทราบว่าข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีในศาลได้

การเยียวยาอื่น ๆ

ภายใต้กฎหมายนี้ ผู้ร้องเรียนอาจดำเนินคดีทางแพ่งในศาลแขวงก็ได้ ซึ่งสามารถทำได้แทนการยื่นคำร้องต่อ EOC

โป ร ต ท ร า บ ว า ภา ย ใ ต้ ก ฎ ห ม า ย นี้ ศาลแขวงจะไม่พิจารณาการเรียกร้องเว้นแต่จะมีการดำเนินการฟ้องร้องตามข้อเรียกร้องก่อนสิ้นสุทธระยะเวลา 24 เดือนนับตั้งแต่การกระทำที่ร้องเรียนนั้นเกิดขึ้น

อ ย่ า ง ไ ร กิ ต ำ ม ศาลแขวงอาจพิจารณาข้อเรียกร้องหรือคำร้องที่เลยกำหนดได้หากพิจารณาแล้วเห็นว่ายุติธรรมและสมควรที่จะทำเช่นนั้นสำหรับทุกสถานการณ์ของคดี นอกจากนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการคิดวันหมดเขตระยะเวลาการรับฟ้องที่การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องร้องนั้นมีความเกี่ยวข้องกับคำร้องเรียนที่เคยยื่นไปยัง EOC ก็ให้ไม่ต้องนับระยะเวลาระหว่างวันยื่นคำร้องเรียนกับ EOC กับวันที่ยุติการร้องเรียนกับ EOC

ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ส่งมาจะถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของ EOC ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมายเท่านั้น เจ้าของข้อมูลมีสิทธิที่จะขอเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนที่ส่งเข้ามาที่เกี่ยวข้องกับ การ ร้อง ร้อง รเรียน ควรส่งคำขออย่างเป็นทางการสำหรับการเข้าถึงและ/หรือการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้อำนาจกฎหมาย ข้อมูลส่วนบุคคล (ความเป็นส่วนตัว) แบบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงผู้อำนวยการ (บริการรับเรื่องร้องเรียน) ของ EOC ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งมาอาจถูกถ่ายโอนไปยังฝ่ายต่างๆ ที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับข้อร้องเรียนดังกล่าว ข้อมูลที่ให้ไว้ อาจถูกเปิดเผยต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือย้ายโอนไปยังผู้มีอำนาจ ตัวอย่างบางส่วน เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายและที่ปรึกษามีอาชีพ / ตัวแทนที่จ้างโดย EOC ให้ทำวิจัยเพื่อการปรับปรุงบริการ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกเก็บไว้นานเกินความจำเป็นสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ (รวมถึงวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง) ของการใช้ข้อมูล ทุกรายละเอียดได้ที่คำชี้แจงการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและคำชี้แจงนโยบายความเป็นส่วน

นัตวของ EOC ที่เว็บไซต์ (<https://www.eoc.org.hk/en/about-the-eoc/eoc-policies/personal-information-collection>)