

# ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

(ข้อมูลสำหรับผู้ถูกร้องเรียน)

## ***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 มีจุดยืนที่เป็นกลางและไม่ใช้ผู้สนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการร้องเรียน

เพื่อให้ EOC จัดการกับคำร้องเรียน การร้องเรียนที่ถูกกล่าวหาว่าไม่ชอบด้วยกฎหมายต้องอยู่ในบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งหมายความว่า การร้องเรียนต้องอยู่ในเขตอำนาจของ EOC

## **เมื่อมีการยื่นเรื่องร้องเรียนแล้ว**

### **EOC**

มีหน้าที่ตามกฎหมายในการตรวจสอบข้อกล่าวหาทั้งหมดเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายภายใต้กฎหมายนี้ เว้นแต่จะเห็นได้ชัดว่าอยู่นอกเขตอำนาจ และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อจัดการข้อร้องเรียนโดยการประนีประนอม

### **การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน**

EOC จะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนแต่ละข้อที่อยู่ในเขตอำนาจของตน ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับแจ้งการร้องเรียนต่อเขา/เธอเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ รายละเอียดของข้อกล่าวหาจะถูกจัดเตรียมให้กับผู้ถูกร้องเรียนซึ่งจะได้รับโอกาสในการตอบโต้และให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนคำตอบนั้น คำตอบจะถูกส่งไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอความคิดเห็น ในระหว่างการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอาจขอคำชี้แจงบางประเด็นจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย สอบถามเกี่ยวกับพยานหรือเอกสารหลักฐานที่อาจสนับสนุนข้อกล่าวหาหรือคำตอบ และติดต่อบุคคลที่สามที่สามารถช่วยในการตรวจสอบได้

ประเภทของข้อมูลที่ผู้ถูกร้องเรียนต้องมอบให้แก่ EOC จะขึ้นอยู่กับลักษณะของการร้องเรียน ตัวอย่างประเภทของข้อมูลที่ผู้ถูกร้องเรียนอาจให้กับ EOC ที่เกี่ยวกับข้อกล่าวหาที่เกิดจากการจ้างงาน ได้แก่ -

- คำตอบของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ถูกกล่าวหา
- รายงานประเมินผลการปฏิบัติงาน
- บันทึกคำปรึกษา หลักฐานการเตือน ฯลฯ
- สรุปการสัมภาษณ์ รายงาน
- คำถามสัมภาษณ์
- สำเนาประกาศรับสมัครงาน

- รายงานหน้าที่รับผิดชอบ คุณสมบัติขั้นต่ำของพนักงาน
- นโยบายโอกาสที่เท่าเทียมกัน นโยบายการล่วงละเมิดทางเพศ
- ขั้นตอนการร้องทุกข์
- ชื่อ ข้อมูลติดต่อ และคำให้การของพยาน (ถ้ามี)

ผู้ถูกร้องเรียนควรเก็บต้นฉบับของเอกสาร/หลักฐานที่ส่งไปยัง EOC อย่างเหมาะสม

กฎหมายนี้มีข้อยกเว้นหลายประการซึ่งผู้ถูกร้องเรียนอาจอาศัยเพื่อแสดงว่าการกระทำ ข อ ง เ ข า / เ อ อ ไ ม่ ผิด ก ฎ ห ม า ย เป็นความรับผิดชอบของผู้ถูกร้องเรียนที่ต้องแสดงให้เห็นว่าข้อยกเว้นนั้นใช้ได้กับกรณีของตน

พยานจะได้รับการคุ้มครองโดยข้อกำหนดเรื่องการตกเป็นเหยื่อที่มีอยู่ในกฎหมายนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากพยานเพื่อสนับสนุนคำตอบของผู้ถูกร้องเรียนจะถูกนำเสนอ ต่อ ผู้ ร ้อ ง เ ร ย น เพื่ อ ข อ ค ว า ม คิ ด เ ห็ น และข้อมูลของพยานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาของผู้ร้องเรียนก็จะถูกนำเสนอในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะได้รับโอกาสในการตอบพยานหลักฐาน

## EOC

จะดำเนินการสอบสวนในลักษณะที่เป็นกลางและจะดำเนินการกับการร้องเรียนทั้งหมดโดยไม่ลำเอียง ความไม่ลำเอียงนี้ไม่ได้หมายความว่าถึงความเป็นกลางเท่านั้น และไม่ได้หมายความว่าความถึงการไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ จะมีการคำนึงถึงอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับความยุติธรรมตามธรรมชาติ สิทธิและภาระหน้าที่ของคู่กรณีตามกฎหมาย การเคารพสิทธิในการโต้แย้งและรับฟัง ก า ร เ ช้ า ถึ ง ขั อ มู ล ที่ ก่ ย ว ขั อ ง ที่ ร ว บ ร ว ม กระบวนการยุติธรรมและความโปร่งใสของกระบวนการ และการทำให้ฝ่ายต่างๆ ทราบถึงเหตุผลที่สนับสนุนการตัดสินใจของเรา

เป็นความรับผิดชอบของคู่กรณีในการรักษาการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบถึงการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อเช่นที่อยู่สำหรับติดต่อหรือหมายเลขโทรศัพท์โดยเร็วที่สุด

EOC อาจตัดสินใจไม่ดำเนินการหรือยุติการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนหาก-

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

ในกรณีที่ EOC ตัดสินใจที่จะไม่ดำเนินการหรือยุติการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งการตัดสินใจและเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ เว้นแต่จะมีการไกล่เกลี่ยหรือการตรวจสอบเต็มรูปแบบ โดยทั่วไปแล้วผู้ถูกร้องเรียนจะไม่ได้รับแจ้งถึงการมีอยู่หรือตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### ***กฎ SDO / DDO / FSDO / RDO (การตรวจสอบและการประนีประนอม)***

ภายใต้มาตรา 5(1) ของกฎหมายเหล่านี้ บุคคลอาจได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ส่งข้อมูลดังกล่าวตามที่ระบุไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบการกระทำและเพื่อพยายามที่จะยุติเรื่องดังกล่าว หากละเลยหรือปฏิเสธโดยไม่มีเหตุผลสมควรในการปฏิบัติตามหนังสือแจ้งที่เป็นลายล

กษณอักษรถือเป็นการความผิดและอาจนำไปสู่การดำเนินคดีซึ่งอาจจะถูกปรับที่ระดับ 4 (นั่นก็คือ 10,001 ถึง 25,000 เหรียญฮ่องกง)

## **การรักษาความลับในการตรวจสอบ**

### **EOC**

จะใช้ข้อมูลและเอกสารที่ได้รับในระหว่างการตรวจสอบเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนและ วั ต ถุ ป ระ ส ง ค์ อื่น ๆ ที่ ก่ ย ว ข้ อ ง ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอาจถูกจัดเตรียมให้กับคู่กรณีและพยานเพื่อขอความคิดเห็นแต่จะไม่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

คู่กรณี ทั้งสองฝ่ายควรปฏิบัติตามหลักการการรักษาความลับ ข้อมูลที่ได้รับหรือแลกเปลี่ยนในระหว่างการตรวจสอบนั้นไม่ควรนำไปเปิดเผยต่อสาธารณะ หรือ แก่ บุ ค ค ล ที่ ไม่ ก่ ย ว ข้ อ ง กั บ ก า ร ร้ อ ง ร่ ย เ ร ย น และสามารถนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตรวจสอบของ EOC หรือการดำเนินการทางกฎหมายที่ตามมาภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเท่านั้น การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอาจไม่เกิดผลดีต่อการตรวจสอบและการตกลงฉันทามติในเรื่องที่ร้องเรียน

หากคดีถูกนำขึ้นศาลเนื่องจากคู่กรณี ไม่สามารถตกลงกันได้ ข้อมูลและเอกสารที่รวบรวมระหว่างการตรวจสอบนั้นสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีในศาลได้

## **การประนีประนอม**

วัตถุประสงค์หลักของกลไกการจัดการข้อร้องเรียนของ EOC เพื่อช่วยเหลือคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก็คือการประนีประนอม ดังนั้น ในระยะแรกหากเห็นว่าเหมาะสมทาง EOC อาจสนับสนุนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพยายามไกล่เกลี่ยแต่เนิ่นๆ เพื่อหาวิธีแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบอย่างละเอียด ระหว่างการไกล่เกลี่ยช่วงแรกๆ การตรวจสอบจะถูกระงับและการตรวจสอบจะดำเนินต่อไปถ้าการไกล่เกลี่ยไม่ประสบผล

ล ส ี า เ รี จ  
จากนั้นจะมีการตรวจสอบอย่างเต็มรูปแบบและจะแนะนำให้มีการประเมินประนีประนอมเพิ่มเติมหาก EOC เห็นว่าเหมาะสมที่จะทำเช่นนั้น เพื่อประโยชน์ในการประเมินประนีประนอมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในฐานะเจ้าหน้าที่ไกลเกลี่ยจะไม่สนับสนุนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่จะเป็น ผู้ อ ำ น ว ย ค ว า ม ส ะ ด ว ก ใน ก า ร ส ี อ ส า ร บ ท บ า ท ของ เจ้า ห น า ที่ ที่ รั บ ผิด ช อ บ คื อ ก า ร ช ่วย ท ั้ง ส อง ฟ าย ใน ก า ร ต ร ว จ ส อบ ป ระ เ ดิ น ที่ น ำ ไป สู่ ก า ร ร ้อง เ ร ย น ระบุ ข้อ ต ก ล ง และ ห า น แ ว ท ห า ง ก ำ ไ ข เพื่อ ก ำ ไ ข ช ้อ ร ้อง เ ร ย น

ข้อดีของการประเมินประนีประนอมคือความรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้รูปแบบอื่น โดยปกติแล้วจะมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนน้อยกว่า และทำให้การรักษาความลับง่ายขึ้น ก า ร ไ ก ล เ ก ลี ย โ ต ด ย EOC นั้ น พ ร ี ด ัง นั้น ค ุ่ ก ร ณี จິ ง มี ค ำ ไ ช้ จ ำ ย เ พ็ ย ง เล็ ก น อย ห รื อ ม ี เ ล ย ใน ก า ร บ ร ร ลุ ช ้อ ต ก ล ง

การยื่นไกลเกลี่ยโดยทั้งสองฝ่ายเป็นไปโดยสมัครใจทั้งหมด แม้ว่า EOC จะมีอำนาจเรียกประชุมเพื่อไกลเกลี่ยแบบบังคับก็ตาม อย่างไรก็ตาม EOC ไม่สามารถบังคับให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงได้ และ EOC ไม่ได้ชี้แนะเงื่อนไขของข้อตกลง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่คู่กรณีจะต่อรองกัน

ห า ก บ ร ร ลุ ช ้อ ต ก ล ง ร ี ว ม กั น เงื่อนไขของข้อตกลงจะถูกสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรและลงนามโดยคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ข้อตกลงประนีประนอมนี้มีผลผูกพันและสรุปข้อตกลงของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย การทำข้อตกลงมีหลากหลายแบบ ตัวอย่างเช่นคำขอโทษ การจ่ายเงินชดเชย หรือการดำเนินการบางอย่าง EOC จะช่วยให้คู่กรณีพยายามบรรลุข้อตกลงฉันมิตร

หากมีการประเมินประนีประนอมหลังจากการตรวจสอบเต็มรูปแบบแต่ไม่สามารถตกลงกันได้ ทาง EOC อาจมีความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น รวมถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ผู้ร้องเรียนที่ยื่นขอ ทั้งนี้ EOC จะประเมินใบสมัครแต่ละใบและให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ร้องเรียนตามที่เห็นสมควร

### ***การรักษาความลับของการประนีประนอม***

ข้อมูลที่ได้รับในระหว่างการประเมินประเมินถือเป็นความลับและไม่สามารถเปิดเผยได้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบุคคลที่ให้ออมูล การละเมิดความลับอาจไม่ส่งผลต่อการตกลงฉันทนมิตรของเรื่องที่ร้องเรียน โปรดทราบว่าข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในกระบวนการพิจารณาคดีในศาลได้

## **การเยียวยาอื่น ๆ**

ภายใต้กฎหมายนี้ ผู้ร้องเรียนอาจดำเนินคดีทางแพ่งในศาลแขวงได้ภายใน 24 เดือนนับตั้งแต่การกระทำที่ร้องเรียนนั้นเกิดขึ้น ซึ่งสามารถทำได้แทนการยื่นคำร้องต่อ EOC

## **ข้อมูลส่วนบุคคล**

ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ส่งมาจะถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของ EOC ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ตามกฎหมายกำหนดเท่านั้น เจ้าของข้อมูลมีสิทธิที่จะขอเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนที่ส่งเข้ามาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการร้องเรียน ควรส่งคำขออย่างเป็นทางการสำหรับการเข้าถึงและ/หรือการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (ความเป็นส่วนตัว) แบบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงผู้อำนวยการ (บริการรับเรื่องร้องเรียน) ของ EOC ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งมาอาจถูกถ่ายโอนไปยังฝ่ายต่างๆ ที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับข้อร้องเรียนดังกล่าว ข้อมูลที่ให้อาจถูกเปิดเผยต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือย้ายโอนไปยังผู้มีอำนาจ ตัวอย่างบางส่วน เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายและที่ปรึกษามีออาซีฟ / ตัวแทนที่ว่างโดย EOC ให้ทำวิจัยเพื่อการปรับปรุงบริการ ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกเก็บไว้นานเกินความจำเป็นสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ (รวมถึงวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง) ของการใช้ข้อมูล

ดูรายละเอียดได้ที่คำชี้แจงการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและคำชี้แจงนโยบายความเป็นส่วนตัว  
ส่วนตัวของ EOC ที่เว็บไซต์

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