

## شکایات سے نمٹنے کے طریقہ کار (شکایت کنندہ کے لیے معلومات)

### کمیشن برائے یکساں مواقع (Equal Opportunities Commission) کا کردار

مساوی مواقع کمیشن ("EOC") ایک قانونی ادارہ ہے جو جنسی امتیاز آرڈیننس، معذوری امتیازی سلوک آرڈیننس، خاندانی حیثیت امتیازی سلوک آرڈیننس اور نسلی امتیاز آرڈیننس (مجموعی طور پر "آرڈیننسز") کو نافذ کرنے کے لیے قائم کیا گیا ہے۔ یہ آرڈیننس ان غیر قانونی اقدامات سے متعلق حوالہ بیان کرتے ہیں جو مخصوص سرگرمیوں میں افراد کے خلاف ان کی جنس، ازدواجی حیثیت، حمل، چھاتی کا دودھ پلانے، معذوری، خاندانی حیثیت یا نسل کی بنیاد پر امتیازی سلوک کرتے ہیں؛ وہ جنسی ہراسگی، چھاتی کا دودھ پلانے کی بنیاد پر ہراساں کرنے، معذوری اور نسل کی بنیاد پر ہراسگی اور تذبذب کے غیر قانونی افعال سے متعلق بھی بیان کرتے ہیں؛ اور EOC کو آرڈیننس کے تحت غیر قانونی ہونے کا مورد الزام ٹھہرانے کے کسی بھی فعل سے متعلق شکایات پر چھان بین اور صلح/تصفیہ کرانے کے لیے باختیار بناتے ہیں۔

EOC اس قانونی کردار کو غیر جانبدارانہ، منصفانہ، انصاف پرور اور معروضی انداز میں ادا کرنے کے لیے پرعزم ہے۔ EOC ایک غیر جانبدارانہ نقطہ نظر اختیار کرتا ہے اور شکایت میں کسی بھی فریق کا مشیر/وکیل نہیں ہے۔

EOC کے لیے شکایت سے نمٹنے کے لیے ضروری ہے کہ شکایت کا مبینہ غیر قانونی فعل لازماً آرڈیننسز کی ایک شق میں شامل ہونا چاہیے۔ اس کا مطلب ہے کہ شکایت EOC کے دائرہ اختیار میں آئی چاہیے۔

### شکایت درج کرانا

آرڈیننسز کے تحت غیر قانونی افعال کی شکایت مبینہ افعال کے کیے جانے کے 12 ماہ کے اندر اندر EOC کو تحریری طور پر کی جانی چاہیے۔ شکایت کسی متاثرہ شخص یا اس کے نمائندے کے ذریعہ کی جانی چاہیے اور اس میں مبینہ غیر قانونی افعال کی تمام متعلقہ تفصیلات موجود ہونی چاہئیں۔ شکایات EOC کو بذریعہ ڈاک، فیکس، EOC کے آن لائن شکایت فارم کے ذریعے بھیجی جا سکتی ہیں یا EOC آفس میں خود حاضر ہو کر درخواست دی جا سکتی ہیں۔

اگر کسی شکایت کنندہ کو تحریری طور پر شکایت تیار کرنے میں مشکلات ہوں تو وہ EOC دفتر سے رابطہ کر سکتا ہے۔ EOC شکایت کنندہ کی مشکلات کا جائزہ لے گا اور دی گئی معلومات کی بنیاد پر، اس بات پر غور کرے گا کہ آیا تحریری معاونت فراہم کرنے کی ضرورت ہے یا نہیں۔

شکایت کنندہ کو نوٹ کرنا چاہیے کہ شکایت کی تفصیلات بشمول شکایت کنندہ کا نام، لگائے گئے الزامات اور تائیدی دستاویزات / معلومات جواب دہندہ کو بھیجی جائیں گی۔

شکایت کنندہ پر عام ذمہ داری عائد ہوتی ہے کہ وہ شکایت کی حمایت میں معلومات فراہم کرے۔ تحریری طور پر شکایت وضع کرتے وقت، شکایت کنندہ کو یہ فراہم کرنا چاہیے -

- شکایت کنندہ کی ذاتی تفصیلات اور شناختی کارڈ نمبر
- جواب دہندہ کی شناخت کرنے والی معلومات
- تاریخ(تاریخیں) جب مبینہ طور پر غیر قانونی فعل(افعال) واقع ہوئے
- مبینہ واقعہ(واقعات) کے حقائق
- شکایت کی معاونت میں کوئی بھی معلومات
- نام، رابطے کی معلومات اور گواہوں کے بیانات (اگر کوئی ہیں)

- پیش آنے والا نقصان یا ضرر

شکایت کنندہ کو EOC کو جمع کرائے دستاویزات / شواہد کے اصل کاغذات کو سنبھال کر رکھنا چاہیے۔

### شکایت کی تحقیق

EOC اس شکایت کی تحقیقات کرے گا جو اس کے دائرہ اختیار میں آتی ہے۔ تحریری شکایت کامیابی سے درج کیے جانے کے بعد، ایک کیس افسر کو شکایت کنندہ کے ساتھ ابتدائی تفتیش کرنے کے لیے تفویض کیا جائے گا تاکہ وہ یہ فیصلہ کر سکے کہ آیا شکایت کو آگے بڑھایا جانا چاہیے اور اس کا طریقہ کار کیا ہونا چاہیے۔ EOC کچھ نکات کی مزید معلومات یا وضاحت طلب کرنے کے لیے شکایت کنندہ کو لکھ سکتا ہے، ایسے گواہوں یا دستاویزی ثبوت کا پوچھ سکتا ہے جو الزامات کی معاونت کر سکتے ہوں اور جہاں مناسب ہوا، شکایت کے جواب دہندہ کو مطلع کر سکتا ہے اور تحقیقات کے لیے جواب کی درخواست کر سکتا ہے۔

گواہوں کو آرڈیننسز میں موجود انتقامی کارروائیوں کی دفعات کے ذریعے تحفظ حاصل ہے۔ شکایت کنندہ کے الزامات کی معاونت میں گواہوں کی فراہم کردہ متعلقہ معلومات، جواب دہندہ کو تبصرے کے لیے بھیجی جائیں گی اور اس کے برعکس جواب دہندہ کے جواب کی معاونت میں گواہوں کی معلومات شکایت کنندہ کو بھیجی جائیں گی۔ ایسا یہ یقینی بنانے کے لیے کیا جاتا ہے کہ فریقین کو گواہی کے ثبوت پر جواب دینے کا موقع مل سکے۔

EOC معروضی انداز میں تحقیقات کرے گا اور تمام شکایات پر غیر جانبداری سے کارروائی کرے گا۔ غیر جانبداری کا مطلب محض یہ نہیں ہے کہ کسی کی طرفداری نہ کی جائے یا کار عمل سے علیحدگی اختیار کی جائے۔ بلکہ حقیقی انصاف، قانون کے تحت فریقین کے حق اور ذمہ داری، تردید کرنے اور سنے جانے کے حق کے احترام، جمع کردہ متعلقہ معلومات تک رسائی، طریقہ کار کی شفافیت اور کار عمل کی شفافیت، اور فریقین کو ہمارے فیصلوں کے پیچھے موجود وجوہات سے آگاہ کرنے پر مناسب توجہ دی جاتی ہے۔

یہ فریقین کی ذمہ داری ہے کہ وہ کیس افسر کے ساتھ رابطہ رکھیں اور کیس افسر کو اپنی رابطے کی تفصیلات جیسے خط و کتابت کے پتے یا ٹیلیفون نمبر میں تبدیلیوں سے متعلق جیسے ہی قابل عمل ہو آگاہ کریں۔

EOC کسی شکایت کی تحقیقات نہ کرنے یا روک دینے کا فیصلہ کر سکتا ہے اگر –

- EOC مطمئن ہو کہ وہ فعل جس کی شکایت کی گئی ہے وہ آرڈیننسز کی کسی شق کی وجہ سے غیر قانونی نہیں ہے
- EOC کی رائے ہو کہ فعل سے متاثرہ شخص نہیں چاہتا کہ (یا نمائندہ شکایت کی صورت میں، فعل سے متاثرہ افراد میں سے کوئی بھی نہیں چاہتا کہ) تفتیش کی جائے یا اسے جاری رکھا جائے
- فعل 12 ماہ سے زیادہ عرصہ قبل کیا گیا تھا
- نمائندہ کے ذریعے شکایت کی صورت میں، EOC تعین کرے کہ یہ شکایت کسی نمائندے کے ذریعے نہیں ہونی چاہیے (نمائندہ شکایات سے نمٹنے والے متعلقہ قوانین کے مطابق)
- EOC کی رائے ہو کہ شکایت فضول، ایذاء رسان، غلط فہمی پر مبنی ہے یا ٹھوس نہیں ہے

اگر کسی صورت میں کہ EOC کسی شکایت کی تحقیق نہ کرنے یا روک دینے کا فیصلہ کرتا ہے تو شکایت کنندہ کو تحریری طور پر فیصلے اور اس کی وجہ (وجوہ) سے آگاہ کیا جائے گا۔ جب تک کہ مصالحت یا مکمل تفتیش نہ ہو جائے، جواب دہندہ کو عام طور پر شکایت سے متعلق کسی فیصلے کے وجود یا کسی فیصلے کے بارے میں مطلع نہیں کیا جائے گا۔

### تفتیش کی رازداری

EOC تحقیقات کے دوران حاصل کردہ معلومات اور مواد کو شکایت سے نمٹنے اور دیگر متعلقہ مقاصد کے لیے استعمال کرے گا۔ متعلقہ معلومات اور مواد فریقین اور گواہوں کو تبصرے کے لیے فراہم کیا جا سکتا ہے، اگر ایسا کرنا تفتیش کے لیے سازگار ہو لیکن اسے عام عوام یا شکایت کی تفتیش سے غیر منسلک لوگوں کو ظاہر نہیں کیا جائے گا۔

شکایت کرنے والے فریقین سے رازداری کے اصول کی تعمیل کرنے کی تاکید کی جاتی ہے۔ تفتیش کے دوران حاصل شدہ یا تبادلہ کردہ معلومات نہ تو عوام کو اور نہ ہی شکایت سے غیر وابستہ افراد کو ظاہر کی جانی چاہئیں اور انہیں صرف EOC کی تحقیقات یا آرڈیننسز کے تحت کسی بھی مابعد کی قانونی کارروائی کے مقاصد کے لیے ہی استعمال کیا جا سکتا ہے۔ ہو سکتا ہے کہ اس طرح کی معلومات کو افشا کرنا تفتیش اور معاملے کے دوستانہ تصفیے کے لیے سازگار نہ ہو۔

اگر کیس کو اس وجہ سے عدالت میں لایا جاتا ہے کہ فریقین مصالحت میں درج شرائط پر رضامند نہیں ہو پاتے تو تفتیش کے دوران جمع کردہ معلومات اور مواد عدالتی کارروائی میں بطور ثبوت قابل قبول ہو سکتا ہے۔

### مصالحت

مصالحت کے ذریعے معاملے کو جلد حل کرنے میں شکایت کے فریقین کی مدد کرنا EOC کے شکایت سے نمٹنے کے طریقہ کار کا بنیادی ہدف ہے۔ لہذا، ابتدائی مرحلے پر، تفصیلی تفتیشی عمل سے گزرے بغیر تنازعہ کو فوری حل کرنے کے طریقے تلاش کرنے کے لیے اگر EOC نے مناسب سمجھا تو وہ متعلقہ فریقین کی ابتدا میں ہی مصالحت کرنے کی کوشش کرنے کی حوصلہ افزائی کر سکتا ہے۔ ابتدائی مصالحت کے دوران تفتیش معطل کر دی جاتی ہے اور اگر ابتدائی مصالحت ناکام ہو جائے تو یہ دوبارہ شروع کر دی جاتی ہے۔ اس کے بعد مکمل تفتیش کی جاتی ہے اور اگر EOC کو یہ کرنا ٹھیک لگے تو مزید مصالحت کی تجویز دی جائے گی۔ مصالحت کے مقاصد کے لیے کیس افسر بطور مصالحتی افسر کسی بھی فریق کے وکیل/مشیر کے طور پر کام نہیں کرے گا بلکہ ایک مواصلاتی سہولت کار کے طور پر کام کرے گا۔ کیس افسر کا کردار دونوں فریقین کی ان مسائل کی جانچ کرنے میں مدد کرنا ہے جو شکایت کی وجہ بنے، اس کے ساتھ ساتھ رضامندی کے ممکنہ نکات کی نشاندہی کرنا اور شکایت کا ازالہ کرنے کی کوشش کرتے ہوئے حل تک پہنچنا ہے۔

مصالحت کا فائدہ یہ ہے کہ یہ ازالے کی دیگر اقسام کے مقابلے میں نسبتاً تیز رفتار ہے۔ اس میں عموماً نسبتاً لوگ شامل ہوتے ہیں اور رازداری کو یقینی بنانا آسان ہوتا ہے۔ EOC کی طرف سے مصالحتی خدمات مفت ہوتی ہیں لہذا کسی تصفیے پر آنے کے لیے فریقین کا معمولی یا کوئی خرچ نہیں ہونا چاہئے۔ دونوں فریقین کی جانب سے مصالحت کے لیے دستاویزات/درخواست جمع کرنا مکمل طور پر رضاکارانہ ہے، اگرچہ EOC کو لازمی مصالحت کی کانفرنس بلانے کا اختیار حاصل ہے۔ تاہم، EOC فریقین کو کسی معاہدے تک پہنچنے پر مجبور نہیں کر سکتا۔ اور نہ ہی EOC معاہدے کی شرائط طے کرتا ہے۔ یہ فریقین کے درمیان قابل گفت و شنید ہیں۔

اگر باہمی معاہدہ طے پا جاتا ہے تو معاہدے کی شرائط کو اختصار کے ساتھ تحریر کیا جائے گا اور فریقین کی طرف سے دستخط کیے جائیں گے۔ مصالحت کا معاہدہ لازمی واجب التعمیل اور فریقین کے معاہدے کا حتمی فیصلہ ہے۔ تصفیے مختلف ہوتے ہیں اور اس میں معافی، رقم زر یا بعض کارروائیاں انجام دینا شامل ہو سکتا ہے۔ EOC فریقین کے لیے ایک دوستانہ تصفیے کے حصول کی کوشش میں مدد کرے گا۔

اگر مکمل چھان بین کے بعد مصالحت پر آمادگی ہوجانے کے باوجود کوئی تصفیہ طے نہیں ہو پاتا تو EOC کی طرف سے درخواست دینے والے شکایت کنندہ کو امداد کی دیگر اقسام، بشمول قانونی اعانت دستیاب ہو سکتی ہے۔ EOC ہر درخواست کا انفرادی طور پر جائزہ لے گا اور جیسے مناسب لگا، شکایت کنندہ کو مناسب اعانت یا مشورہ فراہم کرے گا۔

### مصالحت کی رازداری

مفاہمت کے دوران موصول کردہ کوئی بھی معلومات رازدارانہ ہوتی ہیں اور معلومات فراہم کرنے والے شخص کی رضامندی کے بغیر کسی کو ظاہر نہیں کی جا سکتیں۔ رازداری کی کوئی بھی خلاف ورزی معاملے کے دوستانہ تصفیے کے لیے سازگار نہیں ہو سکتی۔ براہ مہربانی نوٹ کر لیں کہ ایسی معلومات عدالتی کارروائیوں میں بطور ثبوت قابل قبول نہیں ہیں۔

### دیگر تدارک

آرڈیننس کے تحت، شکایت کنندہ ڈسٹرکٹ کورٹ میں دیوانی کارروائی بھی شروع کر سکتا ہے۔ ایسا EOC کے پاس شکایت درج کرانے کے ایک متبادل کے طور پر کیا جا سکتا ہے۔

براہ مہربانی نوٹ کر لیں کہ آرڈیننس کے تحت ڈسٹرکٹ کورٹ شکایت والا فعل ہونے کے 24 ماہ بعد کسی دعوے کو زیر غور نہیں لاتی۔

تاہم ڈسٹرکٹ کورٹ کسی ایسے دعوے یا درخواست، جس کی مدت ختم ہو چکی ہے، کو اس وقت زیر غور لا سکتی ہے جب کیس کے تمام حالات میں اسے لگے کہ ایسا کرنا منصفانہ اور عادلانہ ہوگا۔ جب افعال کی شکایت EOC میں درج کرائی گئی ہو تو ایسی شکایات کو ڈسٹرکٹ کورٹ میں دائر کرنے کی مدت کا تعین کرنے کے دوران شکایت درج کرائے جانے کی تاریخ اور شکایت نمٹانے جانے کی تاریخ کے درمیان گزری مدت کو نظر انداز کر دیا جائے گا۔

### ذاتی ڈیٹا

جمع کرایا گیا تمام ذاتی ڈیٹا صرف EOC کی طرف سے قانونی امور انجام دینے کے لیے استعمال کیا جائے گا۔ ڈیٹا سے متعلقہ افراد کو شکایت کے سلسلے میں جمع کرائے گئے اپنے ذاتی ڈیٹا تک رسائی اور اس میں تصحیح کرنے کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے۔ ذاتی ڈیٹا (پرائیویسی) آرڈیننس کے تحت ذاتی ڈیٹا تک رسائی اور/یا تصحیح کرانے کے لیے کوئی بھی باضابطہ درخواست EOC کے ڈائریکٹر (شکایات سروسز) کو تحریری طور پر بھیجی جانی چاہیے۔ جمع کرایا گیا ذاتی ڈیٹا ان فریقین کو بھی منتقل کیا جا سکتا ہے جو شکایت پر اقدامات اٹھانے میں شامل ہوں گے۔ فراہم کردہ معلومات شکایت سے متعلقہ فریقین کو بھی ظاہر کی جا سکتی ہیں، یا ان مجاز افراد کو منتقل کی جا سکتی ہیں، جن میں قانون نافذ کرنے والی ایجنسیاں اور سروس میں بہتری کی تحقیق کرنے کے لیے EOC کی طرف سے نامزد کردہ پیشہ ورانہ مشیر/ایجنٹس شامل ہیں لیکن ان کے علاوہ دیگر افراد ادارے بھی شامل ہو سکتے ہیں۔ آپ کے ذاتی ڈیٹا کو مطلوبہ مقصد (بشمول کوئی بھی براہ راست متعلقہ مقصد) پورا کرنے کے لیے درکار وقت سے زیادہ دیر تک نہیں رکھا جائے گا۔ تفصیلات کے لیے، براہ مہربانی EOC کا ذاتی معلومات جمع کرنے کا بیان اور رازداری کی پالیسی کا بیان اس کی ویب سائٹ پر ملاحظہ کریں (<https://www.eoc.org.hk/en/about-collection-information-policies/personal-eoc/eoc-the>)۔