

Quy trình Xử lý Khiếu nại (Thông tin dành cho Người khiếu nại)

Vai trò của Ủy ban Cơ hội Bình đẳng

Ủy ban Cơ hội Bình đẳng (“Equal Opportunities Commission-EOC”) là một cơ quan theo luật định được thành lập để thi hành *Pháp lệnh Phân biệt Giới tính, Pháp lệnh Phân biệt Đối xử Người khuyết tật, Pháp lệnh Phân biệt Đối xử Tình trạng Gia đình* và *Pháp lệnh Phân biệt Chủng tộc* (gọi chung là “các Pháp lệnh”). Các Pháp lệnh này quy định các hành vi trái pháp luật phân biệt đối xử đối với các cá nhân vì lý do giới tính, tình trạng hôn nhân, mang thai, cho con bú, khuyết tật, tình trạng gia đình hoặc chủng tộc trong các lĩnh vực hoạt động theo quy định; các Pháp lệnh này cũng quy định các hành vi trái pháp luật như quấy rối tình dục, quấy rối vì cho con bú, quấy rối và phỉ báng vì lý do khuyết tật và chủng tộc; và trao quyền cho EOC để điều tra và hòa giải các khiếu nại liên quan đến bất kỳ hành vi nào bị cáo buộc trái pháp luật theo các Pháp lệnh.

EOC cam kết thực hiện vai trò theo luật định này một cách vô tư, không thiên vị công bằng và khách quan. EOC đưa ra một lập trường không thiên vị và không bên vực bất kỳ bên nào trong vụ khiếu nại.

Để EOC giải quyết khiếu nại, hành vi bị cáo buộc trái pháp luật bị khiếu nại phải thuộc phạm vi quy định của các Pháp lệnh. Điều này có nghĩa là khiếu nại phải thuộc thẩm quyền của EOC.

Nộp đơn khiếu nại

Khiếu nại về các hành vi trái pháp luật theo các Pháp lệnh phải được gửi tới EOC bằng văn bản trong vòng 12 tháng kể từ khi các hành vi bị cáo buộc xảy ra. Đơn khiếu nại phải được thực hiện bởi người bị hại hoặc đại diện của người bị hại và phải bao gồm tất cả thông tin chi tiết liên quan về các hành vi bị cáo buộc trái pháp luật. Có thể gửi đơn khiếu nại cho EOC bằng thư, fax, thông qua mẫu đơn khiếu nại trực tuyến của EOC, hoặc có thể nộp trực tiếp tại Văn phòng EOC.

Nếu người khiếu nại gặp khó khăn trong việc soạn đơn khiếu nại bằng văn bản, ông/bà ấy có thể liên hệ văn phòng EOC. EOC sẽ xác định những khó khăn của người khiếu nại và, trên cơ sở thông tin được cung cấp, xem xét liệu có cung cấp bất kỳ hỗ trợ bằng văn bản nào hay không.

Người khiếu nại cần lưu ý rằng các chi tiết của đơn khiếu nại bao gồm tên của người khiếu nại, các cáo buộc được đưa ra và các tài liệu / thông tin hỗ trợ sẽ được gửi đến người bị khiếu nại.

Người khiếu nại có trách nhiệm chung là cung cấp thông tin để hỗ trợ cho khiếu nại. Khi thực hiện khiếu nại bằng văn bản, người khiếu nại cần cung cấp –

- thông tin cá nhân chi tiết và số thẻ căn cước của người khiếu nại
- thông tin nhận diện người bị khiếu nại
- (các) ngày xảy ra (các) hành vi bị cáo buộc trái pháp luật

- dữ kiện về (các) sự việc bị cáo buộc
- bất kỳ thông tin nào hỗ trợ cho khiếu nại
- tên, thông tin liên lạc và lời khai của các nhân chứng (nếu có)
- mất mát hoặc tổn hại phải chịu

Người khiếu nại phải lưu giữ đúng quy định bản gốc của các tài liệu / bằng chứng đã nộp cho EOC.

Điều tra khiếu nại

EOC sẽ tiến hành điều tra đối với một khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình. Khi khiếu nại bằng văn bản đã được nộp thành công, một nhân viên phụ trách vụ việc sẽ được chỉ định tiến hành một cuộc điều tra sơ bộ với người khiếu nại để quyết định xem khiếu nại nên được tiến hành như thế nào. EOC có thể viết thư yêu cầu người khiếu nại cung cấp thêm thông tin hoặc xác minh một số điểm, hỏi về các nhân chứng hoặc bằng chứng chứng minh bằng tài liệu có thể hỗ trợ cho các cáo buộc và nếu phù hợp, thông báo cho người bị khiếu nại và yêu cầu phản hồi cho cuộc điều tra.

Nhân chứng được bảo vệ bởi các điều khoản về việc trù dập trong các Pháp lệnh. Thông tin liên quan do các nhân chứng cung cấp để hỗ trợ cho các cáo buộc của người khiếu nại sẽ được thông báo cho người bị khiếu nại để họ đưa ra ý kiến và ngược lại đối với thông tin của nhân chứng nhằm hỗ trợ cho phản hồi của người bị khiếu nại. Điều này nhằm đảm bảo rằng các bên có cơ hội phản hồi đối với các bằng chứng của nhân chứng.

EOC sẽ tiến hành điều tra một cách khách quan và sẽ hành động một cách vô tư đối với mọi khiếu nại. Vô tư không có nghĩa chỉ đơn thuần là trung lập, cũng không có nghĩa là tách rời khỏi quy trình. EOC sẽ có những cân nhắc thích đáng đối với công lý tự nhiên, quyền và nghĩa vụ của các bên theo luật, tôn trọng quyền phản bác và được lắng nghe, quyền tiếp cận thông tin liên quan được thu thập, tính công bằng về thủ tục và tính minh bạch của quy trình và cho các bên biết lý do khiến chúng tôi có quyết định như vậy.

Các bên có trách nhiệm duy trì liên lạc với nhân viên phụ trách vụ việc và thông báo cho nhân viên này về những thay đổi đối với chi tiết liên lạc của họ như địa chỉ thư tín hoặc số điện thoại càng sớm càng tốt.

EOC có thể quyết định không tiến hành hoặc ngừng điều tra khiếu nại nếu –

- EOC hài lòng rằng hành vi bị khiếu nại không trái pháp luật theo quy định của các Pháp lệnh
- EOC cho rằng người bị hại bởi hành vi bị khiếu nại không muốn (hoặc trong trường hợp của khiếu nại đại diện, không ai trong số những người bị hại bởi hành vi bị khiếu nại muốn) tiến hành hoặc tiếp tục điều tra
- khoảng thời gian hơn 12 tháng đã trôi qua kể từ khi hành vi được thực hiện
- EOC xác định, trong trường hợp của khiếu nại đại diện, khiếu nại đó không nên là khiếu nại đại diện (theo các quy tắc liên quan về việc giải quyết các khiếu nại đại diện)

- EOC cho rằng khiếu nại là phù phiếm, không đủ chứng cứ, quan niệm sai lầm hoặc thiếu bản chất

Trong trường hợp EOC quyết định không tiến hành hoặc ngừng điều tra khiếu nại, người khiếu nại sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định và (các) lý do EOC không tiến hành hoặc ngừng điều tra khiếu nại. Trừ khi EOC tiến hành hòa giải hoặc điều tra toàn diện, thông thường người bị khiếu nại sẽ không được thông báo về sự tồn tại của khiếu nại hoặc bất kỳ quyết định nào liên quan đến khiếu nại.

Bảo mật việc điều tra

EOC sẽ sử dụng thông tin và tài liệu thu thập được trong quá trình điều tra để xử lý khiếu nại và các mục đích liên quan khác. Thông tin và tài liệu liên quan có thể được cung cấp cho các bên và cho các nhân chứng để đưa ra ý kiến nếu điều đó có lợi cho cuộc điều tra nhưng sẽ không được tiết lộ cho công chúng hoặc cho những người không liên quan đến việc điều tra khiếu nại.

Các bên trong vụ khiếu nại được khuyến khích tuân thủ nguyên tắc bảo mật. Các thông tin thu thập được hoặc trao đổi trong quá trình điều tra sẽ không được tiết lộ cho công chúng cũng như cho những người không liên quan đến khiếu nại và chỉ có thể được sử dụng cho mục đích điều tra của EOC hoặc các thủ tục tố tụng pháp lý tiếp theo theo các Pháp lệnh. Việc tiết lộ thông tin như vậy có thể không có lợi cho việc điều tra và giải quyết vấn đề một cách hòa giải.

Nếu vụ việc được đưa ra tòa vì các bên không thể đạt được thỏa thuận hòa giải, thông tin và tài liệu thu thập được trong quá trình điều tra có thể được chấp nhận làm bằng chứng trong quá trình tố tụng tại tòa.

Hòa giải

Mục tiêu chính của cơ chế xử lý khiếu nại của EOC là hỗ trợ các bên trong vụ khiếu nại giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng thông qua hòa giải. Do đó, ở giai đoạn đầu, EOC có thể khuyến khích các bên liên quan cố gắng hòa giải sớm nếu thấy phù hợp, để tìm cách giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng mà không cần trải qua quá trình điều tra chi tiết. Trong thời gian hòa giải sớm, việc điều tra sẽ được đình chỉ và chỉ sẽ được điều tra trở lại nếu việc hòa giải sớm này không thành công. Sau đó EOC sẽ tiến hành điều tra toàn diện và sẽ đề xuất hòa giải thêm nếu thấy phù hợp để làm như vậy. Vì mục đích hòa giải, nhân viên phụ trách vụ việc với tư cách là nhân viên hòa giải sẽ không đóng vai trò là người bào chữa cho bất kỳ bên nào mà là người hỗ trợ giao tiếp. Vai trò của nhân viên phụ trách vụ việc là hỗ trợ cả hai bên xem xét các vấn đề dẫn đến khiếu nại, xác định những điểm đồng thuận và đi đến một giải pháp trong nỗ lực nhằm giải quyết khiếu nại.

Lợi điểm của hòa giải là giải quyết sự việc tương đối nhanh so với các hình thức khác. Hòa giải thường liên quan đến ít người hơn và bảo đảm việc bảo mật dễ dàng hơn. Hòa giải do EOC tiến hành là miễn phí và do đó, các bên sẽ phải trả rất ít hoặc không phải trả phí để đi đến một thỏa thuận. Việc đệ trình xin hòa giải của cả hai bên là hoàn toàn tự nguyện, mặc dù EOC có quyền triệu tập một cuộc họp hòa giải bắt buộc. Tuy nhiên, EOC không thể bắt buộc các bên đạt một

thỏa thuận. EOC cũng không quy định các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận nào. Các điều khoản này được các bên thương lượng với nhau.

Nếu hai bên đạt được thỏa thuận, các điều khoản của thỏa thuận sẽ được rút gọn thành văn bản và được các bên ký tên xác nhận. Thỏa thuận hòa giải có giá trị ràng buộc và bao gồm thỏa thuận của các bên. Các thỏa thuận giải quyết rất đa dạng và có thể bao gồm một lời xin lỗi, một số tiền hoặc thực hiện một số hành động nào đó. EOC sẽ hỗ trợ các bên cố gắng và đạt được một thỏa thuận giải quyết hòa giải.

Nếu việc hòa giải được sắp xếp sau khi điều tra đầy đủ nhưng không thể đạt được thỏa thuận giải quyết thì các hình thức hỗ trợ khác, bao gồm cả hỗ trợ pháp lý, có thể được EOC cung cấp cho người khiếu nại nộp đơn đề nghị. EOC sẽ đánh giá từng đơn đề nghị và cung cấp hỗ trợ hoặc ý kiến tư vấn thích hợp cho người khiếu nại khi EOC cho là phù hợp.

Bảo mật hòa giải

Mọi thông tin nhận được trong quá trình hòa giải đều được bảo mật và không được tiết lộ trừ khi có sự đồng ý của người đã cung cấp thông tin. Bất kỳ trường hợp vi phạm bảo mật nào cũng có thể không có lợi cho việc giải quyết vấn đề một cách hòa giải. Xin lưu ý rằng những thông tin này không được chấp nhận làm bằng chứng trong quá trình tố tụng tại tòa án.

Các biện pháp khắc phục khác

Theo các Pháp lệnh, người khiếu nại cũng có thể tiến hành thủ tục tố tụng dân sự tại Tòa án Quận. Điều này có thể được thực hiện như một giải pháp thay thế cho việc nộp đơn khiếu nại lên EOC.

Xin lưu ý rằng theo các Pháp lệnh, Tòa án Quận sẽ không xem xét một yêu cầu bồi thường trừ khi các thủ tục liên quan đến yêu cầu bồi thường được tiến hành trước khi kết thúc khoảng thời gian 24 tháng bắt đầu khi hành vi bị khiếu nại xảy ra.

Tuy nhiên, Tòa án Quận có thể xem xét bất kỳ yêu cầu bồi thường hoặc đơn đề nghị đã hết thời hạn nếu, trong mọi tình huống của vụ việc, Tòa án cho rằng việc làm như vậy là hợp lý và công bằng. Với mục đích xác định khoảng thời gian mà các thủ tục tố tụng có thể được tiến hành, nếu một hành vi có liên quan đến yêu cầu bồi thường nêu trên là đối tượng của đơn khiếu nại được nộp lên EOC thì khoảng thời gian trôi qua từ ngày đơn khiếu nại được nộp cho đến ngày khiếu nại đã được xử lý sẽ không được tính.

Dữ liệu cá nhân

Tất cả dữ liệu cá nhân được gửi sẽ chỉ được sử dụng vào mục đích của Ủy ban Cơ hội Bình đẳng (Equal Opportunities Commission, EOC) để thực hiện các chức năng theo pháp luật quy định. Chủ thể dữ liệu có quyền yêu cầu tiếp cận và hiệu chỉnh dữ liệu cá nhân của họ đã gửi liên quan đến khiếu nại. Bất kỳ yêu cầu chính thức nào về việc tiếp cận và/hoặc hiệu chỉnh dữ liệu cá nhân

theo Sắc lệnh Dữ liệu cá nhân (Quyền riêng tư) phải được gửi bằng văn bản đến Giám đốc (Dịch vụ Khiếu nại) của Ủy ban Cơ hội Bình đẳng. Dữ liệu cá nhân đã gửi có thể được chuyển đến các bên sẽ tham gia vào tiến trình giải quyết khiếu nại. Thông tin được cung cấp cũng có thể được tiết lộ cho các bên liên quan đến khiếu nại, hoặc được chuyển tới (những) người có thẩm quyền bao gồm, nhưng không giới hạn, các cơ quan liên quan đến thực thi pháp luật và các bên tư vấn/đại lý chuyên nghiệp được EOC thuê để thực hiện nghiên cứu phát triển dịch vụ. Dữ liệu cá nhân sẽ không được lưu trữ lâu hơn mức cần thiết để thực hiện mục đích này (bao gồm bất kỳ mục đích nào liên quan trực tiếp) mà dữ liệu đã được sử dụng. Để biết chi tiết, vui lòng truy cập Tuyên bố Thu thập Thông tin Cá nhân và Tuyên bố Chính sách Quyền Riêng tư của EOC trên trang mạng của họ (<https://www.eoc.org.hk/en/about-the-eoc/eoc-policies/personal-information-collection>).