ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

IKEA සැපයුම් දාමය

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

මෙම ක්‍රියාවලිය මගින් විස්තර කරන්නේ IKEA පෞරාධිකාර පද්ධතිය පුරාවටම IKEA සමාගම්වලට නිෂ්පාදන හෝ සේවා සෘජුව හෝ වක්‍රව සපයන සමාගම් සම්බන්ධයෙන් ඔබට ගැටලුවක් වාර්තා කළ හැකි ආකාරය ගැන ය[1]. එවැනි ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සහ එය එතරම් වැදගත් වන්නේ ඇයි කියා ද එමගින් පැහැදිලි කරයි.

1 IKEA සමාගම් යනු IKEA වෙළඳ නාමය යටතේ ක්‍රියාත්මක වන සංවිධාන වේ. මෙයට Inter IKEA සමූහය සහ එහි හිමිකරුවන් වන INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg සහ Al-Sulaiman ඇතුළත් වේ.

ව්‍යාපාර සඳහා IKEA ප්‍රවේශය

IKEA ව්‍යාපාරය පදනම් වී ඇත්තේ අවංකභාවය, ගෞරවය, සාධාරණත්වය සහ අඛණ්ඩතාව මත ය.

IKEA සම-සේවකයින් සහ සැපයුම්කරුවන් සඳහා විවිධ හැසිරීම් සංග්‍රහයන් සහ සහායක ප්‍රතිපත්ති යටතේ අපගේ ව්‍යාපාර කිරීමේ ආකාරය අපි ලේඛනගත කර ඇත්තෙමු. ජාත්‍යන්තර මානව හිමිකම් පනත් කෙටුම්පත මෙන්ම නීති සහ රෙගුලාසි වැනි ජාත්‍යන්තරව පිළිගත් ප්‍රමිතීන් ද අපි සැලකිල්ලට ගන්නෙමු. සමස්තයක් වශයෙන්, මෙම ලේඛන IKEA රැකියා සගයන්ට සහ සැපයුම්කරුවන්ට - ඔවුන් කොතැනක සිටියත්, ඔවුන් කා සමඟ වැඩ කළත්, හෝ ඔවුන් කුමන තත්වයන් යටතේ සිටියත්, නිවැරදි තීරණ ගැනීමට සහ නිවැරදි හැසිරීම ප්‍රදර්ශනය කිරීමට දිනපතා මග පෙන්වීමක් සපයයි.

මෙය සිතෙහි තබාගෙන, තම සංවිධානය තුළ විෂමාචාර නිරීක්ෂණය කළහොත් හෝ අත්විඳින්නේ නම්, පළිගැනීමේ බියකින් තොරව, ආරක්ෂිතව සහ රහසිගතව සහාය සඳහා ළඟා විය හැකි සේවා පරිසරයන් තිබීම අපට සැම විට ම අවශ්‍ය වේ. දේශීය නීති සහ රෙගුලාසි වලට අනුකූලව, ජනතාවට සවන් දෙන බවත්, ඔවුන්ගේ ගැටළු අනුකූල සහ වෘත්තීයමය ආකාරයෙන් හසුරුවන බවත් සහතික කිරීමට අපි කටයුතු කරන්නෙමු. IKEA (උප) සැපයුම්කරුවන් ගැටලු ඉදිරිපත් කිරීමට සහ හැසිරවීමට විශ්වාසදායක ක්‍රියාවලීන් ක්‍රියාත්මක කරනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරන්නෙමු.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

13 මෙම ක්‍රියා පටිපාටිය පිළිබඳ ප්‍රශ්න

1. මම ගැටලුවක් වාර්තා කළ යුත්තේ ඇයි? 05
2. මම ගැටලුවක් වාර්තා කරන්නේ කෙසේ ද? 06
3. ගැටලුවක් වාර්තා කළ හැක්කේ කාට ද? 07
4. මට වාර්තා කළ හැක්කේ කුමන ආකාරයේ ගැටලු ද? 08
5. ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමෙන් මට හෝ අන් අයට හානියක් විය හැකි ද? 09
6. ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව හරහා මම ගැටලුවක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේ ද? 10
7. මට නිර්නාමිකව ගැටලුවක් වාර්තා කළ හැකි ද? 11
8. මම ගැටලුවක් වාර්තා කරන විට මම ලබා දිය යුතු තොරතුරු මොනවා ද? 12
9. මම මෙම වේදිකාව හරහා ගැටලුවක් වාර්තා කළ පසු සිදුවන්නේ කුමක් ද? 14
10. මගේ ගැටලුවේ ප්‍රගතිය පිළිබඳව මට දැනුම් දෙනු ලබන්නේ කෙසේ ද? 16
11. මගේ ගැටලුව රහසිගත බව ඔබ සහතික කරන්නේ කෙසේ ද? 17
12. ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව දත්ත ආරක්ෂණ නීතිවලට අනුකූල වන්නේ කෙසේ ද? 18
13. IKEA සමාගම් IKEA සැපයුම් දාමයට කෙසේ හෝ අහිතකර ලෙස බලපෑවොත් කුමක් කළ යුතු ද? 20

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

01

මම ගැටලුවක් වාර්තා කළ යුත්තේ ඇයි?

ආරක්ෂිත සහ සුරක්ෂිත සේවා පරිසරයක්, හොඳ කීර්තියක් සහ නීති හා රෙගුලාසි වලට අනුකූල වීම පවත්වා ගැනීම සඳහා විෂමාචාර පිළිබඳ සැලකිලිමත් වීම අත්‍යවශ්‍ය බව අපි විශ්වාස කරන්නෙමු. නිහඬව සිටීමෙන් තත්වය තවත් නරක අතට හැරිය හැකි අතර අවිශ්වාසයේ පරිසරයක් නිර්මාණය කළ හැක. ඔබට ඇති ගැටලු පිළිබඳව ඔබ හඬ නගන විට, ඔබට අවශ්‍ය සහාය ඔබට ලබා ගත හැකි අතර, වැඩි දියුණු කිරීම් සඳහා පුද්ගලයින්ට එකට එක්ව වැඩ කළ හැක. IKEA වටිනාකම් දාමයේ ඕනෑම තැනක ඇති වන ගැටලු සඳහා මෙය වැදගත් වේ.

IKEA සමාගම් දිනපතා විශාල හා කුඩා ප්‍රජාවන් තුළ පිහිටා ඇති දහස් ගණනක් (උප)සැපයුම්කරුවන් සහ ලක්ෂ සංඛ්‍යාත සේවකයින් සමඟ සංකීර්ණ ජාත්‍යන්තර සැපයුම් දාමයන් තුළ වැඩ කරයි. අපගේ බලපෑම IKEA සමාගම්වලට වඩා ඔබ්බට යන බව අපි වටහාගෙන ඇති අතර, පුද්ගලයින්ට, සමාජයට සහ ග්‍රහලෝකයට ධනාත්මක බලපෑමක් ඇති කිරීමේ අපගේ IKEA ඉලක්ක සපුරා ගත හැක්කේ IKEA (උප) සැපයුම්කරුවන් ඒ හා සමාන කැපවීමක් බෙදා ගන්නේ නම් පමණක් බව අපි විශ්වාස කරන්නෙමු.

IKEA සන්නාමය යටතේ ක්‍රියාත්මක වන IKEA සමාගම් තුළ සිටින සම-සේවකයන්ගෙන් එය පිළි නොගන්නා සේම, IKEA (උප)සැපයුම්කරුවන්ගේ ඕනෑම සදාචාර විරෝධී හැසිරීමක් පිළිගත නොහැකි බව අපි ප්‍රත්‍යක්ෂ කරන්නෙමු. එවැනි හැසිරීමක් පිළිබඳව ඔබ දැනුවත් වී ඇත්නම්, ඒ පිළිබඳව සැලකිලිමත් වන ලෙස අපි ඔබව දිරිමත් කරන්නෙමු.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

02

මම ගැටලුවක් වාර්තා කරන්නේ කෙසේ ද?

චර්යාධර්ම සංග්‍රහ උල්ලංඝනය කිරීම් සම්බන්ධ ගැටලු වාර්තා කිරීමට සහ හැසිරවීමට IKEA (උප)සැපයුම්කරුවන් විශ්වාසදායක ක්‍රියාවලීන් ක්‍රියාත්මක කරනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරන්නෙමු. සැපයුම් දාම ආශ්‍රිත ගැටළු වඩාත් හොඳින් විසඳා ගත හැක්කේ ඒවා පැන නගින ස්ථානය අනුව සංවිධානයට බව අපි විශ්වාස කරන්නෙමු.

සැපයුම්කරු සංවිධානය තුළ විෂමාචාර වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ප්‍රමාණවත් නොවේ නම්, අපි **IKEA.com** හරහා ලබා ගත හැකි ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව පිරිනමන්නෙමු. මෙම වේදිකාව අවසාන විසඳුම ලෙස සේවය කරයි.

අපට ගැටලු වාර්තා කළ පසු, අපි ඒවා පරීක්ෂා කර, පරීක්ෂණයක් සිදු කර ඊළඟ පියවර තීරණය කරන්නෙමු. මෙය විමර්ශනයකට තුඩු දිය හැකි අතර, සුදුසු අවස්ථාවලදී, සිදුවිය හැකි හානිය අවම කිරීම සඳහා අපි IKEA (උප)සැපයුම්කරුට එරෙහිව පියවර ගන්නෙමු.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

03

ගැටලුවක් වාර්තා කළ හැක්කේ කාට ද?

IKEA සැපයුම්කරුවන්ගේ හැසිරීම් සංග්‍රහය (IWAY), නීති හෝ රෙගුලාසි උල්ලංඝනය කිරීම් නිරීක්ෂණය කරන හෝ අත්විඳින ඕනෑම අයෙකුට. මෙයට බලපෑමට ලක් වූ හෝ අහිතකර බලපෑමකින් තමන්ට බලපෑම් ඇති විය හැකි බවට විශ්වාස කිරීමට සාධාරණ හේතු ඇති ස්වාභාවික හෝ නීත්‍යානුකූල පුද්ගලයින් සහ සිවිල් සමාජ සංවිධාන සහ මානව හිමිකම් ආරක්ෂකයින් වැනි ඔවුන් වෙනුවෙන් එවැනි පුද්ගලයින්ගේ නීත්‍යානුකූල නියෝජිතයින් ඇතුළත් වේ. ඊට අමතරව, අදාළ ක්‍රියාකාරකම් දාමයේ සේවය කරන ස්වභාවික පුද්ගලයින් නියෝජනය කරන වෘත්තීය සමිති සහ අනෙකුත් සේවක නියෝජිතයින්; සහ අහිතකර පාරිසරික බලපෑමක් ගැටලුවට හේතුවන අදාළ ක්ෂේත්‍රවල ක්‍රියාකාරී සහ අත්දැකීම් ඇති සිවිල් සමාජ සංවිධාන ද ඊට ඇතුළත් වේ.

© Inter IKEA Systems B.V. 4247

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

04

මට වාර්තා කළ හැක්කේ කුමන ආකාරයේ ගැටලු ද?

IKEA සැපයුම් දාමයට අදාළ ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව, සැපයුම්කරු සංවිධාන විසින් සිදු කළ හැකි වැරදි පිළිබඳ ගැටලු ලබා ගැනීම සඳහා නිර්මාණය කර ඇත. උදාහරණයක් ලෙස, IWAY උල්ලංඝනය කිරීම්, IKEA සැපයුම්කරුවන්ගේ හැසිරීම් සංග්‍රහය සහ/හෝ අදාළ නීති සහ රෙගුලාසි උල්ලංඝනය කිරීම් මෙයට ඇතුළත් වේ. මතු කළ හැකි විභව ගැටලු පිළිබඳ සම්පූර්ණ ලැයිස්තුවක් ලබා දිය නොහැක, නමුත් පුළුල් ලෙස කිවහොත්, IKEA (උප)සැපයුම්කරුවෙකු ළමා ශ්‍රමය හෝ බලහත්කාර ශ්‍රමය භාවිතා කිරීම, වෘත්තීය ආරක්ෂාව සහ සෞඛ්‍ය බැඳීම් නොසලකා හැරීම, වැටුප් නොගෙවීම හෝ රඳවා නොගැනීම, වෘත්තීය සමිති හෝ සේවක නියෝජනය කිරීමේ ආයතන පිහිටුවීමේ අයිතිය නොසලකා හැරීම, ආහාර සහ ජලය සඳහා ප්‍රවේශය ප්‍රතික්ෂේප කිරීම, ඉඩම් සහ ජීවනෝපායන් නීති විරෝධී ලෙස අත්පත් කර ගැනීම, පරිසරයට නීති විරෝධී ලෙස හානි කිරීම, හෝ දූෂිත ක්‍රියාකාරකම්වලට සම්බන්ධ වීම ඇතුළු මානව හෝ කම්කරු අයිතිවාසිකම් උල්ලංඝනය කරන අවස්ථා වාර්තා කිරීමට ඔබව දිරිමත් කරනු ලැබේ. ඊට අමතරව, ඉහත සඳහන් ඕනෑම දෙයක් සැඟවීමට අදහස් කරන ක්‍රියා වාර්තා කරන ලෙස ඉල්ලා සිටී.

IKEA සම-සේවකයින් හෝ සමාගම් සම්බන්ධ ගැටලු සඳහා, IKEA සමාගම් තුළ විවිධ ක්‍රියා පටිපාටි ක්‍රියාත්මක වේ. වැඩි විස්තර IKEA.com වෙබ් අඩවියෙන් සොයාගත හැක.

නිෂ්පාදන සහ සේවා පිළිබඳ පාරිභෝගික පැමිණිලි සඳහා, අපි විවිධ IKEA සමාගම් තුළ අපගේ පාරිභෝගික සේවා කණ්ඩායම් වෙත යොමු වන්නෙමු. මෙම ගැටලු ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව තුළ හසුරුවනු නොලැබේ.

05

ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමෙන් මට හෝ අන් අයට හානියක් විය හැකි ද?

වාර්තා කරන ලද සියලු ගැටලු සහ ඒවාට අදාළ තොරතුරු, වාර්තා කරන පුද්ගලයාගේ(පුද්ගලයින්ගේ) අනන්‍යතාවය ඇතුළුව දැඩි ලෙස රහසිගත තොරතුරු ලෙස සලකනු ලබන අතර එලෙස ලේබල් කරනු ලැබේ. වාර්තා කරන පුද්ගලයා(පුද්ගලයින්) සහ ඊට සම්බන්ධ අනෙකුත් අයට වෛෂයිකව, සාධාරණව සහ සමානව සලකනු ලැබේ. අපි ගැටලුවකට ලක්ව ඇති (උප) සැපයුම්කරු සංවිධාන සහ/හෝ පුද්ගලයාට(පුද්ගලයින්ට) සවන් දීමට සහ තත්ත්වය පිළිබඳ ඔවුන්ගේ කරුණු ලබා දීමට ඉඩ දෙන්නෙමු, ඒ සමඟම වාර්තා කරන පුද්ගලයාගේ(පුද්ගලයින්ගේ) අනන්‍යතාවය ආරක්ෂා කරන්නෙමු. ප්‍රතිවිපාක ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබන්නේ කරුණු මත පදනම්ව පමණි. අපි ඕනෑම ආකාරයක පළිගැනීමකට විරුද්ධ වන්නෙමු.

වාර්තා කරන ලද විෂමාචාරය පිළිබඳ තොරතුරු සත්‍ය බවත්, සමාලෝචනයක් පැවැත්වීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කරුණු පදනම් කරගත් තොරතුරු සපයා ඇති බවත් විශ්වාස කිරීමට සාධාරණ හේතු තිබේ නම් පමණක් ඔබ ගැටලුවක් වාර්තා කිරීම වැදගත් වේ.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

06

මම ගැටලුවක් වාර්තා කරන්නේ කෙසේ ද?

IKEA සැපයුම් දාමයට අදාළ ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාවට https://www.ikea.com/rac-supply-chain හරහා ප්‍රවේශ විය හැක. දුරකථනයෙන් හෝ මාර්ගගත පෝරමයක් පිරවීමෙන් වාර්තාවක් ඉදිරිපත් කළ හැක. ඔබ වේදිකාවට ඇතුළු වූ පසු, එය ගැටලුවක් ඉදිරිපත් කිරීම හරහා පියවරෙන් පියවර ඔබව ගෙන යනු ඇත. මෙම වේදිකාව දේශීය භාෂාවලින් ලබා ගත හැක. ඔබ මෙම වේදිකාව හරහා වාර්තා කළහොත්, අනාගතයේ දී මෙම වේදිකාව තුළට පිවිසීමට පරිශීලක හැඳුනුමක් සහ මුරපදයක් ඔබට ලැබෙනු ඇත. ඕනෑම ප්‍රශ්නයක්, යාවත්කාලීන කිරීමක් හෝ සන්නිවේදනයක් මෙම වේදිකාව හරහා ඔබ සමඟ බෙදා ගනු ඇති අතර, ඔබට පිළිතුරු තැබීමට හෝ තවත් ප්‍රශ්න ඇසීමට හැක. ඔබට ඕනෑම අවස්ථාවක මෙම වේදිකාවට නැවත පිවිසිය හැක.

ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාවට යාබදව, වෙනත් මාර්ග උදා.: හඬ පණිවිඩ පද්ධතියක්; හෝ, ඉල්ලීමක් මත, **ethics@inter.ikea.com** හරහා ඉල්ලා සිටිය හැකි නම් කරන ලද ස්ථානයක පුද්ගල රැස්වීමක් හරහා යන විවිධ මාර්ග හරහා ගැටලු පැමිණිය හැකි ය.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

07

මට නිර්නාමිකව ගැටලුවක් වාර්තා කළ හැකි ද?

ඔව්, ඔබේ රටේ අදාළ නීති මගින් නිර්නාමික වාර්තාකරණයට ඉඩ නොදෙන්නේ නම් මිස, ඔබට ඔබේ ගැටලුව නිර්නාමිකව වාර්තා කළ හැක. ඔබ නිර්නාමිකව වාර්තා කළත් නැතත්, ගැටලුව නිසි ලෙස විමර්ශනය කිරීම සඳහා ඔබ ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සැපයිය යුතු ය. ඔබ ඔබේ නම ඇතුළත් කළහොත්, ඔබේ අනන්‍යතාවය ආරක්ෂාකාරීව පවතින බව සහතික කිරීමට අපි සියලු උත්සාහයන් දරන්නෙමු.

© Inter IKEA Systems B.V. 4247

08

මම ගැටලුවක් වාර්තා කරන විට මම ලබා දිය යුතු තොරතුරු මොනවා ද?

අදාළ තොරතුරු හැකි තරම් සපයන ලෙස අපි ඔබව දිරිමත් කරන්නෙමු. සවිස්තරාත්මක තොරතුරු අපට ගැටලු හොඳින් තක්සේරු කිරීමට සහ විමර්ශනය කිරීමට සහ අවශ්‍ය අවස්ථාවල දී ක්‍රියා කිරීමට හැකියාව ලබා දෙයි, ඒවා අතර:

- ඔබේ ගැටලුවට හේතු වූ තත්ත්වය පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක විස්තරයක් මෙන්ම, චෝදනා කරන ලද උල්ලංඝනය හෝ විෂමාචාරයේ ඉතිහාසය ද ඇතුළත් වේ.
- ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාවට වාර්තා කිරීමට පෙර සිදු කරන ලද ක්‍රියාමාර්ග සහ ක්‍රියාකාරකම්, මන්ද මෙම වේදිකාව සැපයුම්කරුගේ අභ්‍යන්තර ක්‍රියාවලීන්ට අනුපූරකව අවසාන විසඳුම ලෙස IKEA (උප)සැපයුම්කරු සම්බන්ධ ගැටලු මතු කිරීමට නියමිතයි.
- (උප)සැපයුම්කරුගේ නම, දිනයන්, ස්ථාන සහ අනෙකුත් අදාළ තොරතුරු.
- ඔබගේ ගැටලුවට අදාළ ඕනෑම ආධාරක කරුණු සහ ලේඛන.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

ආරක්ෂිත සහ සුරක්ෂිත වැඩ පරිසරයක් පවත්වා ගැනීම සඳහා, කොතරම් විශාල හෝ කුඩා වුවත්, ගැටලු වාර්තා කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

09

මම ගැටලුවක් මතු කළ පසු සිදුවන්නේ කුමක් ද?

IKEA (උප)සැපයුම්කරුවන් ගැටලු ඉදිරිපත් කිරීමට සහ හැසිරවීමට විශ්වාසදායක ක්‍රියාවලීන් ක්‍රියාත්මක කරනු ඇතැයි අපි අපේක්ෂා කරන්නෙමු. සැපයුම් දාම ආශ්‍රිත ගැටළු වඩාත් හොඳින් විසඳා ගත හැක්කේ ඒවා පැන නගින ස්ථානය අනුව සංවිධානයට බව අපි විශ්වාස කරන්නෙමු. සැපයුම්කරු සංවිධානය තුළ විෂමාචාර වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ප්‍රමාණවත් නොවේ නම්, අපි https://www.ikea.com/rac-supply-chain හරහා ලබා ගත හැකි ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව පිරිනමන්නෙමු. ගැටලු වාර්තා කරන විට, පුහුණුව ලත් සහ පළපුරුදු නියෝජිතයන් විසින් එම ගැටලුව හොඳින් සමාලෝචනය කරනු ලැබේ.

විමර්ශනය කරන්නේ සැපයුම් දාමයට අදාළ ගැටලු ද සහ වෙනත් මාර්ග හරහා හසුරුවන්නේ කුමන ගැටලු ද යන්න තීරණය කිරීමේ අයිතිය IKEA සමාගම් සතු ය. වාර්තා කරන ලද සියලු ම ගැටලු IKEA විසින් බැරෑරුම් ලෙස සලකන අතර ඒවා ප්‍රවේශමෙන්, වෛෂයිකව සහ සාධාරණ ආකාරයකින් ඇගයීමට ලක් කරයි. ස්වභාවය, ණය තත්වය සහ සපයා ඇති කරුණු වැනි සාධක මත පදනම්ව IKEA සමාගම් විසින් විනිශ්චයක් සිදු කරනු ලබන අතර, එම කාරණයේ ක්‍රියාවලි පියවර සහ ප්‍රතිඵලය පිළිබඳව ඔබව දැනුවත් කරනු ලැබේ. ප්‍රතිපත්තිමය වශයෙන් පහත පියවර ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ කොටසකි:

- **පියවර 1** කාරණය විවෘත කිරීම
- **පියවර 2** කාණ්ඩ කිරීම
- **පියවර 3** විමසුම
- **පියවර 4** විමර්ශනය
- **පියවර 5** ප්‍රතිකර්ම සහ පසු විපරම්
- **පියවර 6** කාරණාව අවසන් කිරීම

වාර්තා කරන ලද කාරණයක් සම්බන්ධව පහත පියවරයන් අනුගමනය කරයි:

පියවර 1. කාරණය විවෘත කිරීම

මෙම කාරණය ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාවට ලියාපදිංචි කරනු ලැබේ, වාර්තාකරු විසින් සෘජුවම හෝ ලැබුණු වෙනත් මාර්ගයක් හරහා (උදා: ලිපිය, දුරකථන ඇමතුම, රැස්වීම) සහ වේදිකාවේ වාර්තාකරු වෙනුවෙන් එය වාර්තා කරනු ලැබේ.

පියවර 2. කාණ්ඩ කිරීම

දින දර්ශන දින 7ක් ඇතුළත තහවුරු කිරීමේ කුවිතාන්සියක් සමඟ ගැටලුව පිළිගනු ලැබේ. එය IKEA (උප) සැපයුම්කරුවෙකුට අදාළ වන බවත් IKEA සැපයුම්කරුවන්ගේ හැසිරීම් සංග්‍රහය IWAY, නීති හෝ රෙගුලාසි උල්ලංඝනය කිරීම් ආමන්ත්‍රණය කරන බවත්, එනම් එය විෂය පථයට අයත් බවත් තහවුරු කිරීම සඳහා මෙම ගැටලුව සමාලෝචනය කෙරේ. මෙම ගැටලුව විෂය පථයෙන් පිටත නම් (උදාහරණයක් ලෙස, පාරිභෝගික පැමිණිල්ලක්), එය වසා දමනු ලබන අතර වාර්තා කරන පුද්ගලයා(පුද්ගලයින්) වෙත එය දැනුම් දෙනු ලැබේ. එය විෂය පථයට අයත් නම්, IKEA (උප)සැපයුම්කරු සමඟ ගිවිසුම්ගත සම්බන්ධතාවයක් ඇති IKEA සමාගම විසින් මෙම ගැටලුව තවදුරටත් හසුරුවයි.

පියවර 3. විමසුම

මෙම ආයතනය ඉහළ මට්ටමේ සමාලෝචනයකට භාජනය වන අතර, ඒ සඳහා පළමු මට්ටමේ පර්යේෂණ සහ වාර්තා කරන පුද්ගලයා(පුද්ගලයින්) සමඟ රැස්වීම් ඇතුළත් විය හැකි අතර, පවතින තත්ත්වය, මෙම IKEA හි මැදිහත්වීම, ණය තත්වය සහ පවතින කරුණු මත පදනම්ව චෝදනාවලට සුදුසුකම් තිබේ ද යන්න තීරණය කිරීම සඳහා එය ඇතුළත් විය හැක. මෙම විමසුම ඊළඟ පියවර තීරණය කරයි.

පියවර 4. විමර්ශනය

එම විමසුම සඳහා තවදුරටත් විමර්ශනයක් අවශ්‍ය බව පෙනී ගියහොත් (මෙය සැමවිටම එසේ නොවන බව කරුණාවෙන් සලකන්න), අදාළ IKEA සමාගම විසින් එම විමර්ශනය මෙහෙයවනු ඇත. පුහුණුව ලත් අභ්‍යන්තර සම-සේවකයන් සහ අවශ්‍ය නම් මෙම ගැටලුව විමර්ශනය කිරීම සඳහා අදාළ දැනුම සහ විශේෂඥතාව ඇති බාහිර සමාගම් පත් කරනු ලබන අතර, උපදෙස් ලබා ගත යුත්තේ කාගෙන්ද යන්න අපි තවදුරටත් තීරණය කරන්නෙමු. මෙය සිදු කරනු ලබන්නේ දැන ගැනීමේ අවශ්‍යතාවය මත සහ දත්ත රහස්‍යතාව සැලකිල්ලට ගනිමින් පමණි. අදාළ සැලකිල්ලේ විෂය පථයට අයත් (උප)සැපයුම්කරු සංවිධානයට සවන් දීමට සහ පවතින තත්ත්වය පිළිබඳ ඔවුන්ගේ කරුණු ඉදිරිපත් කිරීමට අවසර දෙනු ලැබේ. ප්‍රතිවිපාක ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබන්නේ කරුණු මත පදනම්ව පමණි. මෙම ගැටලුව IKEA සමාගමකට සෘජුවම සැපයුම් නොකරන IKEA සැපයුම්කරුවෙකු සම්බන්ධයෙන් නම්, ඔවුන් දැනටමත් සිදු කර නොමැති සුදුසු විමර්ශන පියවර සංවර්ධනය කිරීම සඳහා මෙම සංවිධානයෙන් මූලාශ්‍ර ලබා ගන්නා සෘජු සැපයුම්කරු සමඟ සම්බන්ධ වනු ඇත.

පියවර 5. ප්‍රතිකර්ම සහ පසු විපරම්

ප්‍රතිකර්ම අවශ්‍ය නම්, මේවා විෂය පථයට අයත් (උප)සැපයුම්කරු සමඟ එකඟ වී වාර්තා කරන පුද්ගලයාට(පුද්ගලයින්ට) දැනුම් දෙනු ලැබේ සහ/හෝ වාර්තා කරන පුද්ගලයා(පුද්ගලයින්) සමඟ සාකච්ඡා කරනු ලැබේ (සුදුසු අවස්ථාවල දී). අප මෙහෙයවනු ලැබෙන්නේ ප්‍රතිකර්ම මූලධර්ම මගින් වන අතර, ගැටලු සාකච්ඡා කිරීමට සහ විසඳීමට සංවාදය වැදගත් මාධ්‍යයක් බව අපි විශ්වාස කරන්නෙමු.

පියවර 6. කාරණය අවසන් කිරීම

එකඟ වූ ක්‍රියාමාර්ග සහ ප්‍රතිකර්ම සම්පූර්ණ කර ඇති බව තහවුරු කිරීම සඳහා අදාළ IKEA සමාගම IKEA (උප)සැපයුම්කරු සමඟ කටයුතු කරනු ඇති අතර, පසුව කාරණය අවසන් කරනු ලැබේ. එකඟ වූ ක්‍රියාමාර්ග සහ ප්‍රතිකර්මවල ප්‍රගතියක් නොමැති අවස්ථාවක, අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී සැලකිය යුතු ක්‍රියාමාර්ග ඇතුළුව සියලු සුදුසු පියවර අපි සලකා බලන්නෙමු. සම්පූර්ණ ක්‍රියාවලිය පුරාම පුද්ගලික දත්ත රහසිගතව පවතිනු ඇත.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

10

මගේ ගැටලුවේ ප්‍රගතිය පිළිබඳව මට දැනුම් දෙනු ලබන්නේ කෙසේ ද?

ඔබේ ගැටලුව ඉදිරිපත් කිරීමෙන් දින දර්ශන දින 7ක් ඇතුළත එය ලැබුණු බවට ඔබට තහවුරු කිරීමක් ලැබෙනු ඇත. ක්‍රියාවලිය පුරාම, ඔබේ කාරණය හසුරුවන IKEA සමාගම ඔබේ වාර්තාව කෙසේ සලකනු ලබන්නේද කියා ඔබට දන්වනු ඇත, කිසියම් ආදානයක් හෝ පැහැදිලි කිරීමක් ඇත්නම් ඔබෙන් විමසනු ඇත, සහ එම කාරණයේ ප්‍රතිඵලය බෙදා ගනු ඇත. IKEA සමාගමට ඔබේ ගැටලුව ලැබුණු දින සිට මාස තුනක් ඇතුළත එම කාරණයේ ප්‍රතිඵලය ඔබට අසන්නට ලැබෙනු ඇත. වඩාත් සංකීර්ණ අවස්ථා සැකසීමට වැඩි කාලයක් ගත විය හැකි අතර, එම අවස්ථාවේ දී ඔබට නිතිපතා යාවත්කාලීන ලැබෙනු ඇත.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

11

මගේ ගැටලුව රහසිගත බව ඔබ සහතික කරන්නේ කෙසේ ද?

ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව සඳහා සත්කාරකත්වය දරනු ලබන්නේ බාහිර සමාගමක් විසින් වන අතර, IKEA සමාගම් තුළ සිටින සීමිත නියෝජිතයින් සංඛ්‍යාවකට පමණක් ඔවුන්ට අදාළ එම කොටස් වෙත ප්‍රවේශය සීමා කර ඇත. ආරක්ෂිත සහ කැප වූ මෙම වේදිකාව වෙබ් පෝරමයකින් සහ කාරණා කළමනාකරණ පද්ධතියකින් සමන්විත වේ. තාක්ෂණික සහ සංවිධානාත්මක ආරක්ෂක පියවරයන් මඟින් පුද්ගලික දත්ත අනවසර පුද්ගලයින් විසින් හසුරුවා ගැනීමෙන් (නොදැනුවත්ව හෝ හිතාමතා), නැතිවීමෙන්, විනාශ කිරීමෙන් හෝ ප්‍රවේශ වීමෙන් ආරක්ෂා කරයි.

වාර්තා කරන පුද්ගලයාගේ(පුද්ගලයින්ගේ) අනන්‍යතාවය හෙළි නොකිරීමට සෑම උත්සාහයක්ම ගනු ලැබේ. වාර්තා කරන ලද සියලු ම ගැටලු සහ ඒවාට අදාළ තොරතුරු, වාර්තාකරුගේ(වාර්තාකරුවන්ගේ) සහ වාර්තාවේ සඳහන් ඕනෑම අයෙකුගේ අනන්‍යතා ඇතුළුව, දැඩි ලෙස රහසිගත ලෙස සලකනු ලබන අතර එලෙස ලේබල් කරනු ලැබේ. දැඩි ලෙස දැනගත යුතු වීමේ පදනමක් මත කුඩා පිරිසක් සමඟ පමණක් එම තොරතුරු බෙදා ගනු ලැබේ. තොරතුරු අනාවරණය කරනු ලබන්නේ අදාළ කාරණය හසුරුවන පුද්ගලයින්ට සහ ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග තීරණය කිරීමට වගකිව යුතු අයට පමණි. IKEA (උප)සැපයුම්කරුවන්ගේ සංවිධානය සමඟ කිසියම් සන්නිවේදනයක් සිදු කරන්නේ නම්, උදාහරණයක් ලෙස පැහැදිලි කිරීම් ඉල්ලා සිටින්නේ නම්, වාර්තාකරුවන්ගේ නම් කිසි විටෙකත් හෙළි නොකෙරේ. රජයේ ආයතන වැනි තෙවන පාර්ශවයන්ට තොරතුරු සපයනු ලබන්නේ, නීතියෙන් අවශ්‍ය බව පෙන්වන්නේ නම් පමණි.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

12

ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ වේදිකාව දත්ත ආරක්ෂණ නීතිවලට අනුකූල වන්නේ කෙසේ ද?

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

12

ඔබේ දත්ත ආරක්ෂිතව තබා ගැනීමට සුදුසු පියවර ගෙන ඇත. ඔබේ දත්ත දැඩි ලෙස රහසිගත ලෙස සලකනු ලබන අතර, ඒවාට ප්‍රවේශ වන්නේ දැඩි දැන ගැනීමේ අවශ්‍යතාවය මත පමණි. අපි ඔබේ දත්ත භාවිතා කරන්නේ ඔබේ ගැටලුව ලබා ගැනීම, විමර්ශනය කිරීම සහ හැසිරවීම සඳහා පමණි. ඔබගේ ගැටලුව විමර්ශනය කිරීම සඳහා අවශ්‍ය තාක් කල් පමණක් අපි ඔබගේ දත්ත තබා ගන්නෙමු. සැපයුම්කරු සමඟ ඍජු හෝ වක්‍ර ගිවිසුම්ගත සම්බන්ධතාවයක් ඇති IKEA සමාගම ඔබේ දත්ත සැකසීම සඳහා වගකිව යුතු ය. සම්බන්ධය ඇත්තේ කුමන සමාගමට ද යන්න පැහැදිලි නැතිනම්, ඔබේ දත්ත සැකසීම සඳහා Inter IKEA සමූහයේ ආචාර ධර්ම සහ අඛණ්ඩතා කණ්ඩායම වගකිව යුතු ය. අපි ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු සැකසීම නීත්‍යානුකූල උනන්දුවක් ඇති නීතිමය පදනම මත පදනම් කරන්නෙමු.

වාර්තා කරන පුද්ගලයා ලෙස, ඔබට පෞද්ගලිකත්ව අයිතිවාසිකම් ගණනාවක් තිබේ. උදාහරණයක් ලෙස, අපි ඔබ ගැන සකසන්නේ කුමන පුද්ගලික තොරතුරුදැයි ඔබට අපෙන් විමසිය හැකි අතර එම තොරතුරු වැරදි නම්, ඔබට එය අප විසින් නිවැරදි කරවා ගත හැක. ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු සැකසීමට සහ බෙදා ගැනීමට ඔබට විරුද්ධ විය හැකි අතර, සමහර අවස්ථාවල දී ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු මකා දැමීමට, මාරු කිරීමට හෝ සැකසීම සීමා කිරීමට ඔබට අපෙන් ඉල්ලා සිටිය හැක. අපි ඔබේ පුද්ගලික තොරතුරු සකසන ආකාරය ගැන ඔබ එකඟ වන්නේ නැත් ද? එවිට ඔබට අප වෙත හෝ අධීක්ෂණ අධිකාරියට රහස්‍යතා පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක.

වාර්තා කරන පුද්ගලයා ලෙස ඔබට සහ සම්බන්ධ වන අනෙකුත් සියලු ම පුද්ගලයින්ට මෙම අයිතිවාසිකම් අදාළ වේ. ඔබේ දත්ත රහස්‍යතා අයිතිවාසිකම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට ඔබ කැමති නම් හෝ අපගේ කුකී ප්‍රකාශය, රහස්‍යතා ප්‍රකාශය හෝ ඒ දෙකටම අදාළ භාවිතයන් පිළිබඳව ප්‍රශ්න ඇත්නම්, කරුණාකර පහත විකල්ප වලින් එකක් හරහා අප හා සම්බන්ධ වීමට නිදහස් වන්න:

- isdp.dsar@inter.ikea.com හරහා අපට ඊමේලයක් එවන්න.
- **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** හරහා අපට ලියන්න.

ඔබ ඔබේ අයිතිවාසිකම් ක්‍රියාත්මක කිරීමට තෝරා ගන්නේ නම්, ඔබ පදිංචි රට, ප්‍රාන්තය (අදාළ නම්), සම්බන්ධතා තොරතුරු සහ විෂය ඇතුළු ප්‍රමාණවත් තොරතුරු සපයන ලෙස අපි ඔබෙන් ඉල්ලා සිටින්නෙමු. මෙම තොරතුරු ඔබගේ අනන්‍යතාවය සත්‍යාපනය කිරීමට සහ ඔබගේ ඉල්ලීම ක්‍රියාවට නැංවීමට අපට හැකියාව ලබා දෙනු ඇත. ඉල්ලීම් වර්ගය අනුව, අපි අමතර තොරතුරු ඉල්ලා සිටිය හැක. අදාළ නීති මගින් අවශ්‍ය කාල රාමුව තුළ අපි ඔබේ ඉල්ලීමට ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

13

IKEA සමාගම් IKEA සැපයුම් දාමයට කෙසේ හෝ අහිතකර ලෙස බලපෑවොත් කුමක් කළ යුතු ද?

IKEA සමාගම් IKEA සැපයුම් දාමය සහ එහි සේවකයින් ආරක්ෂා කිරීමට උත්සාහ කරයි.
යම් දෙයක් වැරදුනහොත්, හැකි තරම් දුරට තත්ත්වය නිවැරදි කිරීමට අපි කැපවී සිටින්නෙමු. අපි ව්‍යාපාර සහ මානව හිමිකම් පිළිබඳ එක්සත් ජාතීන්ගේ මාර්ගෝපදේශක මූලධර්ම භාවිතා කරන අතර මග පෙන්වීමක් ලෙස ප්‍රතිකර්ම මූලධර්ම සකස් කළෙමු.

අපගෙන් ඕනෑම දෙයක් අසන්න

ඔබට ඇති ඕනෑම ප්‍රශ්නයකට පිළිතුරු දීමට අපි මෙහි සිටින්නෙමු. අප හා සම්බන්ධ වීමට, කරුණාකර QR කේතය ස්කෑන් කරන්න හෝ ethics@inter.ikea.com හරහා අපට ඊමේලයක් එවන්න. ඔබට **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** හරහා තැපෑලෙන් ද අප හා සම්බන්ධ විය හැක.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

ගැටලුවක් වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

IKEA සැපයුම් දාමය

සංස්කරණය: 2025 සැප්තැම්බර්

Inter IKEA Systems B.V.