

কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া

IKEA-এর সাপ্লাই চেন

ভূমিকা

যে কোম্পানিগুলো IKEA ফ্রেঞ্চাইজি সিস্টেমের মাধ্যমে IKEA কোম্পানিগুলোতে প্রত্যক্ষ বা অপ্রত্যক্ষভাবে প্রোডাক্ট বা পরিষেবা সরবরাহ করে, সেইসব কোম্পানি সংশ্লিষ্ট সমস্যার কীভাবে অভিযোগ জানাবেন, এই পদ্ধতিতে সেই বর্ণনা দেওয়া আছে[1]। এছাড়াও, এতে কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া সম্বন্ধে বলা হয়েছে এবং তা করা কেন গুরুত্বপূর্ণ, সেই ব্যাখ্যা দেওয়া আছে।



1 IKEA কোম্পানিগুলো বলতে সেসব সংস্থাকে বোঝায় যারা IKEA ব্র্যান্ড নামের অধীনে কার্যকলাপ পরিচালনা করে। এর মধ্যে রয়েছে Inter IKEA Group এবং এর এই ফ্রেঞ্চাইজিরা INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg ও Al-Sulaiman।

ব্যবসার ক্ষেত্রে IKEA-এর দৃষ্টিভঙ্গি

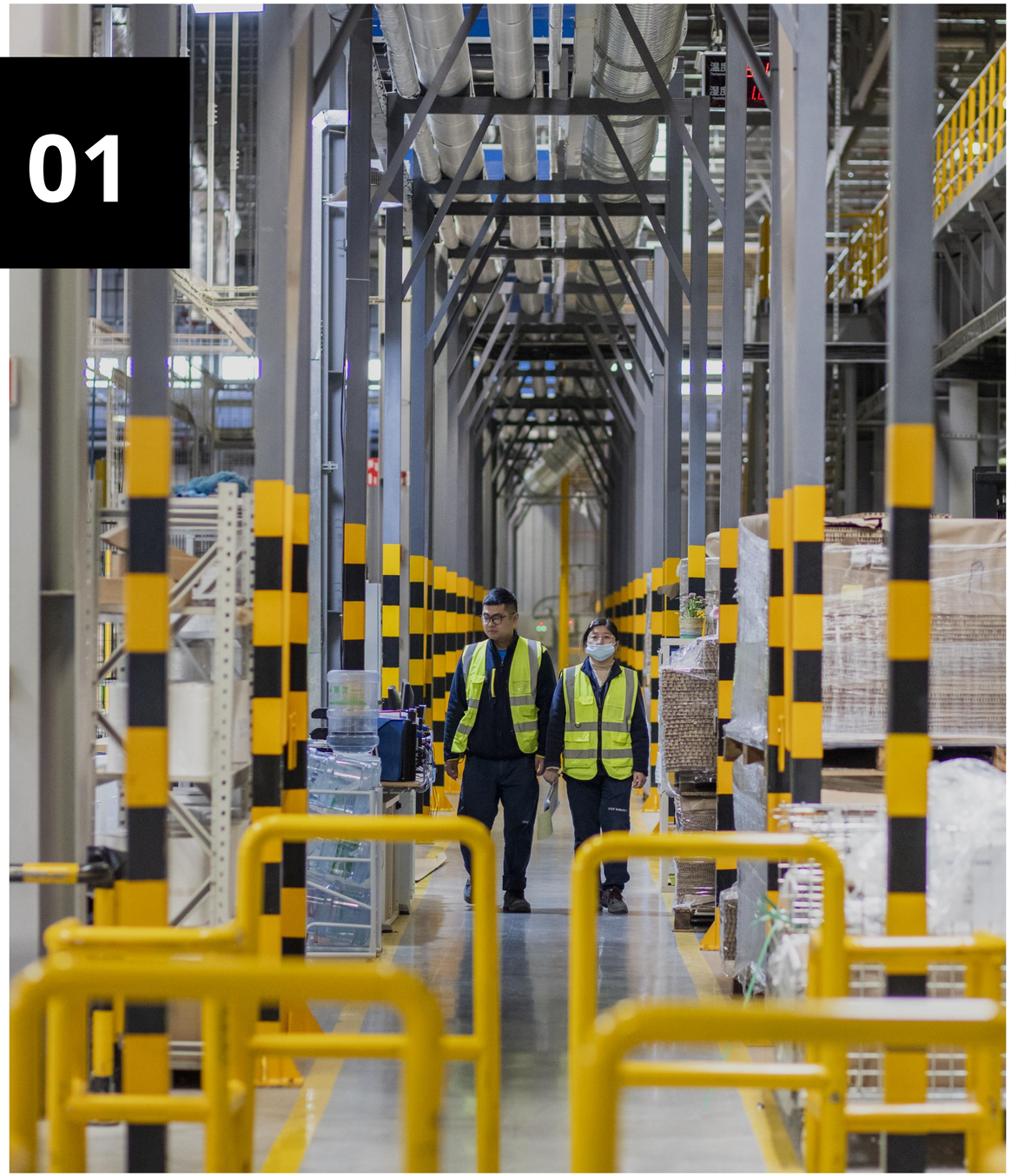
IKEA-র ব্যবসা সততা, সম্মান, ন্যায্যতা ও অখণ্ডতার ভিত্তিতে তৈরি।
আমরা IKEA-র সহকর্মী ও সাপ্লায়ারদের জন্য বিভিন্ন কোড অফ কন্ডাক্ট ও সহায়ক নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবসা করার পদ্ধতি নথিভুক্ত করেছি। আমরা আন্তর্জাতিক ক্ষেত্রে স্বীকৃত স্ট্যান্ডার্ড যেমন আন্তর্জাতিক মানবাধিকার বিল ও সেই সাথে আইন ও প্রবিধানকেও বিবেচনা করি। যদিও এইসব ডকুমেন্ট IKEA-র সহকর্মী ও সাপ্লায়ারদের সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে ও সঠিক আচরণ পালন করতে প্রতিদিন নির্দেশনা দেয় – তারা যেখানেই থাকুক না কেন, যাদের সাথেই কাজ করুক না কেন বা যে পরিস্থিতিতেই থাকুক না কেন, সবেতেই এগুলো প্রযোজ্য।

এই মনোভাব নিয়ে আমরা সব সময় এমন কাজের পরিবেশ তৈরি করতে চাই, যেখানে কর্মীরা সংস্থায় কোনো রকম অসদাচারণ দেখলে বা এইরকম কোনো অভিজ্ঞতা লাভ করলে, তারা যেন প্রতিশোধের ভয় ছাড়াই নিরাপদে এবং গোপনে সহায়তার জন্য যোগাযোগ করতে পারেন। কর্মীদের সমস্যার বিষয়ে শোনা এবং তাদের অভিযোগের বিষয়গুলো স্থানীয় আইন ও বিধি অনুসারে সঙ্গতিপূর্ণ ও পেশাদার পদ্ধতিতে সমাধান করার বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য আমরা কাজ করি। এছাড়াও আমরা আশা করি যে IKEA-র (সাব) সাপ্লায়ারদের কাছে সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানো ও তা সমাধানের জন্য নির্ভরযোগ্য প্রক্রিয়া আছে।

13টি প্রশ্ন এই প্রক্রিয়া সম্বন্ধে

1. আমার কেন কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানো উচিত?
2. আমি কীভাবে কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানাব?
3. কারা সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারে?
4. আমি কোন ধরনের সমস্যার অভিযোগ জানাতে পারি?
5. কোনো সমস্যার অভিযোগ জানালে আমার বা অন্যদের কি কোনো ক্ষতি হবে?
6. 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে আমি কীভাবে কোনো সমস্যার অভিযোগ জানাব?
7. আমি কি বেনামীভাবে কোনো সমস্যার অভিযোগ জানাতে পারি?
8. কোনো সমস্যার অভিযোগ জানানোর সময়ে আমাকে কোন তথ্য দিতে হবে?
9. প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে আমি সমস্যার অভিযোগ জানানোর পরে কী হবে ?
10. আমার সমস্যা সমাধান প্রক্রিয়ার অগ্রগতি সম্পর্কে আমি কীভাবে জানব?
11. আমার সমস্যার বিষয়টি গোপন রয়েছে, তা আপনি কীভাবে নিশ্চিত করবেন?
12. 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম কীভাবে ডেটা সুরক্ষা আইন মেনে চলে?
13. IKEA কোম্পানিগুলো যদি কোনওভাবে IKEA সাপ্লাই চেনে নেতিবাচক প্রভাব ফেলে, তাহলে কী হবে?

01



আমার কেন কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানো উচিত?

আমরা বিশ্বাস করি যে অসদাচরণের বিষয়ে অভিযোগ জানানো নিরাপদ ও সুরক্ষিত কাজের পরিবেশ, সুনাম এবং আইন ও বিধি মেনে চলার মূল চাবিকাঠি। সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ না জানিয়ে চুপ থাকলে পরিস্থিতি খারাপ হতে পারে এবং অবিশ্বাসের পরিবেশ তৈরি হতে পারে। আপনি নিজের সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানালে, আপনার প্রয়োজন মতো সহায়তা পাবেন এবং বিষয়টি সমাধানের জন্য লোকেরা একসাথে কাজ করবে। এটি IKEA-র ভ্যালু চেনের যে কোনো জায়গার সমস্যার জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

IKEA কোম্পানিগুলো দৈনিক জটিল আন্তর্জাতিক সাপ্লাই চেনে বড় ও ছোট কমিউনিটিগুলোতে থাকা হাজার হাজার (সাব) সাপ্লায়ার ও লক্ষাধিক কর্মীদের সাথে কাজ করে। আমরা জানি যে আমাদের প্রভাব IKEA কোম্পানিগুলির বাইরেও বিস্তৃত এবং যদি IKEA-এ (সাব) সাপ্লায়াররা একই রকমের প্রতিশ্রুতি পালন করেন, আমাদের বিশ্বাস আমরা কেবল তখনই লোকজন, সমাজ ও পৃথিবীতে IKEA-র লক্ষ্য অর্জন করতে পারব।

আমরা IKEA-র (সাব) সাপ্লায়ারদের অনৈতিক আচরণকে অগ্রহণযোগ্য বলে মনে করি, ঠিক যেমন IKEA-র ব্র্যান্ড নামে পরিচালিত IKEA কোম্পানির সহকর্মীদের যেকোনো অনৈতিক আচরণ গ্রহণযোগ্য নয়। যদি আপনি এই ধরনের আচরণের সম্মুখীন হয়ে থাকেন, তাহলে আমরা আপনাকে এই বিষয়ে অভিযোগ জানানোর জন্য উৎসাহিত করি।

02

আমি কীভাবে কোনো সমস্যার অভিযোগ জানাব?

আমরা আশা করি IKEA-এর (সাব) সাপ্লায়ারদের কাছে কোড অফ কন্ডাক্ট লঙ্ঘন সম্পর্কিত বিষয়ে অভিযোগ জানানো ও তা সমাধানের নির্ভরযোগ্য প্রক্রিয়া আছে। আমরা বিশ্বাস করি যে সাপ্লাই চেন সম্পর্কিত সমস্যা যেখানেই দেখা দেয়, সেই সংস্থা সবচেয়ে ভালোভাবে তা মোকাবেলা করতে পারে।

সাপ্লায়ার সংস্থার মধ্যে অসদাচারণের অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া পর্যাপ্ত না হলে, আমরা অভিযোগ জানানোর জন্য 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম প্রদান করি, যা **IKEA.com**-এ উপলভ্য হয়। এই প্ল্যাটফর্ম শেষ উপায় হিসাবে কাজ করে।

আমাদের কাছে যখন সমস্যার অভিযোগ জানানো হয়, আমরা এর অগ্রাধিকার নির্ধারণ করি, তদন্ত করি এবং পরবর্তী ধাপ নির্ধারণ করি। এর ফলে তদন্ত শুরু হতে পারে, যেখানে প্রয়োজনে, আমরা সম্ভাব্য ক্ষতি কমাতে IKEA-র (সাব) সাপ্লায়ারদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিই।



03

কারা সমস্যার বিষয়ে জানাতে পারেন?

যারা IKEA-র সাপ্লায়ার কোড অফ কন্ডাক্ট (IWAY), আইন বা প্রবিধান লঙ্ঘন দেখেছেন বা এর সম্মুখীন হয়েছেন। এর মধ্যে যারা প্রভাবিত হয়েছেন সেইসব স্বাভাবিক বা আইনি ব্যক্তি অথবা যাদের বিশ্বাস করার যুক্তিসঙ্গত কারণ রয়েছে যে তারা কোনও প্রতিকূল প্রভাবে প্রভাবিত হতে পারেন এবং তাদের পক্ষ থেকে এই ধরনের ব্যক্তিদের বৈধ প্রতিনিধিরা, যেমন নাগরিক সমাজ সংস্থা এবং মানবাধিকার রক্ষাকারীরা অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন। এছাড়াও এতে ট্রেড ইউনিয়ন এবং সংশ্লিষ্ট ক্রিয়াকলাপের চেইনে কর্মরত স্বাভাবিক ব্যক্তিদের প্রতিনিধিত্বকারী অন্য কর্মীদের প্রতিনিধি এবং যেখানে প্রতিকূল পরিবেশগত প্রভাব সমস্যার বিষয়, সেই সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে সক্রিয় এবং অভিজ্ঞ নাগরিক সমাজ সংগঠন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

04

আমি কোন ধরনের সমস্যার অভিযোগ জানাতে পারি?

IKEA-র সাপ্লাই চেনের সাথে সম্পর্কিত 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম সাপ্লায়ার সংস্থার সম্ভাব্য অসদাচারণ সংক্রান্ত অভিযোগ নেওয়ার জন্য তৈরি করা হয়েছে। এর মধ্যে রয়েছে যেমন, IWAY, IKEA-র সাপ্লায়ার কোডঅফ কন্ডাক্ট লঙ্ঘন এবং/বা প্রযোজ্য আইন ও প্রবিধান লঙ্ঘন। সম্ভাব্য সমস্যার বিষয়ে একটি সম্পূর্ণ তালিকা দেওয়া অসম্ভব, তবে বিস্তৃতভাবে বলতে গেলে, IKEA (সাব) সাপ্লায়ার শিশু শ্রম বা জোরপূর্বক শ্রম ব্যবহার, পেশাগত নিরাপত্তা এবং স্বাস্থ্যগত বাধ্যবাধকতা উপেক্ষা, মজুরি না দেওয়া বা মজুরি আটকে রাখা, ট্রেড ইউনিয়ন বা কর্মীর প্রতিনিধিত্ব সংস্থা গঠনের অধিকারকে অবজ্ঞা করা, খাদ্য ও জলের সুবিধা দেওয়া অস্বীকার করা, অবৈধভাবে জমি এবং জীবিকা দখল করা, বেআইনিভাবে পরিবেশের ক্ষতি করা অথবা দুর্নীতিগ্রস্ত কার্যকলাপের সাথে জড়িত থাকা সহ মানবাধিকার বা শ্রম অধিকার লঙ্ঘন করছে, আপনাকে এরকম পরিস্থিতির অভিযোগ জানানোর জন্য উৎসাহিত করা হয়। এছাড়াও, উপরোক্ত যেকোনও বিষয় গোপন করার উদ্দেশ্যে করা কার্যকলাপের অভিযোগ জানাতে বলা হয়।

IKEA-র সহকর্মী বা কোম্পানিগুলোর সাথে সংশ্লিষ্ট বিষয়ের সমাধানের জন্য IKEA কোম্পানিগুলোতে বিভিন্ন পদ্ধতি অবলম্বন করা হয়। IKEA.com-এ আরও তথ্য খুঁজে পাওয় যাবে।

প্রোডাক্ট ও পরিষেবা সম্পর্কিত গ্রাহকদের অভিযোগের ক্ষেত্রে আমরা তাদের বিভিন্ন IKEA কোম্পানির গ্রাহক পরিষেবা টিমের সাথে যোগাযোগ করতে বলি। এইসব সমস্যা 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্মে সমাধান করা হবে না।

05



কোনো সমস্যার অভিযোগ জানালে আমার বা অন্যদের কি কোনো ক্ষতি হবে?

অভিযোগ জানানো সমস্ত সমস্যা এবং এরগুলোর সাথে সম্পর্কিত তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় তথ্য হিসেবে বিবেচিত হয় এবং লেবেল করা হয়, যার মধ্যে অভিযোগকারী ব্যক্তি(দের) পরিচয়ও অন্তর্ভুক্ত থাকে। অভিযোগকারী ব্যক্তি ও এর সাথে জড়িত অন্যদের সাথে বস্তুনিষ্ঠ, ন্যায্য এবং সমান আচরণ করা হয়। আমরা সেইসব (সাব) সাপ্লায়ার সংস্থা এবং/অথবা ব্যক্তি(দের) সমস্যার বিষয়ে শুনব এবং পরিস্থিতি সম্পর্কে তাদের তথ্য জানানোর অনুমতি দেব, একই সাথে অভিযোগকারী ব্যক্তির পরিচয় সুরক্ষিত রাখব। শুধুমাত্র তথ্যের ভিত্তিতেই পরবর্তী পদক্ষেপ নেওয়া হবে। আমরা যে কোনো ধরনের প্রতিশোধের বিরোধিতা করি।

আপনার কাছে যদি যুক্তিসঙ্গত কারণ থাকে যে অভিযোগ জানানো অসদাচারণের তথ্য সত্যি ও রিভিউ করার জন্য পর্যাপ্ত পরিমাণে ঘটনা ভিত্তিক তথ্য দেওয়া হয়েছে, সেক্ষেত্রেই কেবল আপনার সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানো গুরুত্বপূর্ণ।

06

আমি কীভাবে কোনো সমস্যার অভিযোগ জানাব?

IKEA সাপ্লাই চেনের সাথে সম্পর্কিত 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম www.ikea.com/rac-supply-chain-এর মাধ্যমে অ্যাক্সেস করা যাবে। ফোন থেকে বা অনলাইন ফর্ম পূরণ করে অভিযোগ জানানো যাবে। আপনি প্ল্যাটফর্মে যাওয়ার পরে, এতে আপনি ধাপে ধাপে সমস্যার অভিযোগ জমা দেওয়ার পদ্ধতি সম্পর্কে জানবেন। প্ল্যাটফর্ম স্থানীয় ভাষাতে উপলভ্য রয়েছে। আপনি যদি প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অভিযোগ জানান, তাহলে ভবিষ্যতে প্ল্যাটফর্মে লগ ইন করার জন্য একটি ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড পাবেন। আপনার সাথে যেকোনো প্রশ্ন, আপডেট বা যোগাযোগ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে শেয়ার করা হবে এবং আপনি উত্তর দিতে পারেন অথবা আরও প্রশ্ন করতে পারেন। আপনি যে কোনো অবস্থাতেই প্ল্যাটফর্মে আবার যেতে পারবেন।

সমস্যার অভিযোগগুলো, 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্মের পাশে থাকে বিভিন্ন রুট, অন্যান্য রুটের মাধ্যমে জানানো যেতে পারে যেমন, ভয়েস মেসেজিং সিস্টেম অথবা একটি নির্দিষ্ট স্থানে ব্যক্তিগত সাক্ষাতের অনুরোধের ভিত্তিতে যা ethics@inter.ikea.com-এর মাধ্যমে অনুরোধ করে করা যেতে পারে।



07



আমি কি বেনামে অভিযোগ জানাতে পারি?

হ্যাঁ, আপনি বেনামে অভিযোগ জানাতে পারবেন। যদি না, আপনার দেশের প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী তা অননুমোদিত থাকে। আপনি বেনামে অভিযোগ করুন বা না করুন যাই হোক না কেন, সমস্যার যথাযথভাবে তদন্ত করার জন্য আপনাকে যথেষ্ট পরিমাণে বিশদ বিবরণ দিতে হবে। আপনি নিজের নাম অন্তর্ভুক্ত করলে, আপনার পরিচয় সুরক্ষিত রাখার জন্য আমরা সব রকম প্রয়াস চালাব।

04

কোনো সমস্যার অভিযোগ জানানোর সময়ে আমাকে কোন তথ্য দিতে হবে?

আমরা আপনাকে যথাসম্ভব প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়ার জন্য উৎসাহিত করি। বিশদ তথ্যের সাহায্যে আমরা সমস্যার পুঙ্খানুপুঙ্খ মূল্যায়ন ও তদন্ত করতে পারি এবং যেখানে প্রয়োজন সেখান কাজ করতে পারি, এর মধ্যে রয়েছে:

- যে কারণে আপনার সমস্যা হয়েছে সেই পরিস্থিতির বিস্তারিত বিবরণ, সেইসাথে অভিযোগকৃত লঙ্ঘন বা অসদাচরণের ইতিহাস।
- "Raise a Concern" প্ল্যাটফর্মে অভিযোগ জানানোর আগে পরিচালিত পদক্ষেপ এবং কার্যকলাপ, যেহেতু এই প্ল্যাটফর্ম সাপ্লায়ারের অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়ার পরিপূরক, তাই শেষ অবলম্বন হিসাবে এই প্ল্যাটফর্মটিতে IKEA (সাব) সাপ্লায়ার-সম্পর্কিত সমস্যার অভিযোগ জানানো যায়।
- (সাব) সাপ্লায়ারের নাম, তারিখ, স্থান ও অন্যান্য প্রাসঙ্গিক তথ্য।
- আপনার সমস্যার সাথে সম্পর্কিত যে কোনো সহায়ক তথ্য ও ডকুমেন্ট।

সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানান, তা বড় বা ছোট সমস্যা হোক তা কোনো ব্যাপার না, তবে নিরাপদ এবং সুরক্ষিত কাজের পরিবেশ বজায় রাখাই হল মূল চাবিকাঠি।



09

আমি সমস্যার অভিযোগ জানানোর পরে কী হবে?

আমরা আশা করি যে IKEA-র (সাব) সাপ্লায়ারদের সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানো ও তা সমাধানের জন্য নির্ভরযোগ্য প্রক্রিয়া আছে। আমরা বিশ্বাস করি যে সাপ্লাই চেন সম্পর্কিত সমস্যা যেখানেই দেখা দেয়, সেই সংস্থা সবচেয়ে ভালোভাবে তা মোকাবেলা করতে পারে। সাপ্লায়ার সংস্থার অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া পর্যাপ্ত না হলে, আমরা 'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম প্রদান করি, যা https://www.ikea.com/rac-supply-chain-এর মাধ্যমে উপলভ্য হয়। সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জমা দেওয়া হলে, বিষয়টি পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে প্রশিক্ষিত ও অভিজ্ঞ প্রতিনিধিরা রিভিউ করবেন।

IKEA কোম্পানিগুলো কোন সাপ্লাই চেন সম্পর্কিত সমস্যার তদন্ত করা হবে এবং কোনগুলি অন্যান্য রুটের মাধ্যমে পরিচালনা করা হবে, যেমন শুধুমাত্র তদন্ত, তা নির্ধারণ করার অধিকার সংরক্ষণ করে। IKEA অভিযোগ জানানো বিষয়গুলোকে গুরুত্বের সঙ্গে দেখে এবং সতর্ক, বস্তুনিষ্ঠ এবং ন্যায্য পদ্ধতিতে তা রিভিউ করে। IKEA কোম্পানিগুলো প্রকৃতি, লিভারেজ (বিশেষ সুবিধা) এবং প্রদত্ত তথ্যের মতো বিষয়গুলোর উপর ভিত্তি করে বিচার করবে এবং আপনাকে মামলার প্রক্রিয়াগত পদক্ষেপ এবং ফলাফল সম্পর্কে জানানো হবে। নীতিগতভাবে নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলো কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানোর অংশ:

ধাপ 1
কেস শুরু হওয়া

ধাপ 2
প্রাথমিক মূল্যায়ন

ধাপ 3
অনুসন্ধান

ধাপ 4
তদন্ত

ধাপ 5
সমাধান ও ফলো–আপ

ধাপ 6
কেস বন্ধ হওয়া

অভিযোগ জানানো একটি কেসে নির্দিষ্ট ধাপগুলো অনুসরণ করা হয়:

ধাপ 1. কেস চালু হওয়া

'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্মে কেসটিকে অভিযোগকারী সরাসরি নথিভুক্ত করতে পারেন বা অন্য রুটের মাধ্যমে (যেমন, চিঠি, ফোন কল, মিটিং) নথিভুক্ত করা যেতে পারে এবং প্ল্যাটফর্মে অভিযোগকারীর 'পক্ষ' থেকে অভিযোগ জানিয়ে নথিভুক্ত করা যেতে পারে।

ধাপ 2. প্রাথমিক মূল্যায়ন

7 দিনের মধ্যে কনফার্মেশনের রসিদ সহ সমস্যার স্বীকৃতি দেওয়া হয়। এটি আওতার মধ্যে থাকা সমস্যা কি না, অর্থাৎ যা IKEA (সাব) সাপ্লায়ারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য কি না এবং IKEA সাপ্লায়ারের কোড অফ কন্ডাক্ট IWAY, আইন বা প্রবিধানের সম্ভাব্য লঙ্ঘনের সমাধান করে কি না তা পর্যালোচনা করে দেখা হচ্ছে। যদি সমস্যা আওতার বাইরে থাকে (উদাহরণ, গ্রাহকের অভিযোগ), তাহলে এটি বন্ধ করে দেওয়া হবে এবং অভিযোগকারী ব্যক্তি(দের) জানানা হবে। এটি আওতার মধ্যে থাকলে, IKEA কোম্পানির সাথে IKEA (সাব) সাপ্লায়ারদের চুক্তিভিত্তিক সম্পর্ক থাকলে তারা পরবর্তীতে সমস্যার সমাধান করবে।

ধাপ 3. অনুসন্ধান

এই সমস্যার একটি উচ্চ-স্তরের পর্যালোচনা হবে, যার মধ্যে ডেস্ক গবেষণা এবং অভিযোগকারী ব্যক্তি(দের) সাথে মিটিং অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, যাতে বর্তমান পরিস্থিতি IKEA-এর যুক্ত থাকা, লিভারেজ (বিশেষ সুবিধা) সম্পর্কে আরও ভালভাবে বোঝা যায় এবং হাতে থাকা তথ্যের ভিত্তিতে অভিযোগগুলির যথার্থতা নির্ধারণ করা যায় কি না তা স্থির করা যায়। অনুসন্ধান পরবর্তী পদক্ষেপ নির্ধারণ করে।

ধাপ 4. তদন্ত

অনুসন্ধানে যদি দেখা যায় যে আরও তদন্তের প্রয়োজন (মনে রাখবেন যে কেসে সব সময় এরকম হবে না), তাহলে প্রাসঙ্গিক IKEA কোম্পানি তদন্ত পরিচালনা করবে। প্রশিক্ষিত অভ্যন্তরীণ সহকর্মী এবং প্রয়োজনে বহিরাগত কোম্পানি যাদের বিষয়টি নিয়ে তদন্ত করার জন্য প্রাসঙ্গিক জ্ঞান এবং দক্ষতা রয়েছে, তদন্তের জন্য তাদের নিযুক্ত করা হবে এবং পরবর্তীতে আমরা আরও নির্ধারণ করব যে কাদের সঙ্গে পরামর্শ করতে হবে। এটি শুধুমাত্র প্রয়োজনীয় তথ্যের ভিত্তিতে এবং তথ্যের গোপনীয়তা বিবেচনা করে করা হয়। সমস্যার আওতাধীন (সাব) সাপ্লায়ার সংস্থাকে তাদের বক্তব্য শোনার এবং বর্তমান পরিস্থিতি সম্পর্কে তথ্য প্রদানের অনুমতি দেওয়া হবে। শুধুমাত্র তথ্যের ভিত্তিতেই পরবর্তী পদক্ষেপ নেওয়া হবে। যদি সমস্যাটি কোনো IKEA সাপ্লায়ার যে সরাসরি IKEA কোম্পানিতে সাপ্লাই করে না তাকে নিয়ে হয়, তাহলে যেখানে ইতিমধ্যেই তদন্তের পদক্ষেপ নেওয়া হচ্ছে না, সেখানে যথাযথ তদন্তমূলক পদক্ষেপ নিতে সরাসরি সাপ্লায়ারের সাথে সম্পর্ক তৈরি করে এই সংস্থার উৎসগুলিকে যুক্ত করা হবে।

ধাপ 5. সমাধান ও ফলো আপ

যদি সমাধানের প্রয়োজন হয়, তাহলে এর আওতাধীন (সাব) সাপ্লায়ারদের সাথে একমত হয়ে অভিযোগকারী ব্যক্তি (দের) সাথে যোগাযোগ করা হবে এবং/বা (প্রয়োজন অনুযায়ী) অভিযোগকারী ব্যক্তি (দের) সাথে আলোচনা করা হবে। আমরা সমস্যা সমাধানের নীতি অনুযায়ী পরিচালিত হই এবং বিশ্বাস করি যে সমস্যা মোকাবেলা এবং সমাধানের জন্য আলোচনা একটি গুরুত্বপূর্ণ উপায়।

ধাপ 6. কেস বন্ধ হওয়া

সংশ্লিষ্ট IKEA কোম্পানি IKEA (সাব) সাপ্লায়ারদের সাথে কাজ করবে, যাতে নিশ্চিত করা যায় যে সম্মত পদক্ষেপ এবং সমাধান সম্পন্ন হয়েছে এবং পরে মামলাটি বন্ধ করে দেওয়া হবে। যদি সম্মত পদক্ষেপ এবং সমাধানে কোনও অগ্রগতি না হয়, আমরা যেখানে প্রয়োজন সেখানে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ সহ সকল সঠিক পদক্ষেপ নেওয়ার বিষয়ে বিবেচনা করব। সমগ্র প্রক্রিয়া চলাকালীন ব্যক্তিগত ডেটা গোপন থাকবে।

10



আমার সমস্যা সমাধান প্রক্রিয়ার অগ্রগতি সম্পর্কে আমি কীভাবে জানব?

সমস্যার বিষয়টি জমা দেওয়ার 7 দিনের মধ্যে আপনি কনফার্মেশনের একটি রসিদ পাবেন। এই প্রক্রিয়া চলাকালীন IKEA কোম্পানি আপনার কেস পরিচালনা করবে এবং আপনার অভিযোগ কীভাবে বিবেচনা করা হবে আপনার কাছ থেকে সেই ইনপুট বা ব্যাখ্যা চাইবে এবং কেসের ফলাফল শেয়ার করবে।
IKEA কোম্পানি আপনার অভিযোগ পাওয়ার তিন মাসের মধ্যে আপনি কেসের ফলাফল জানতে পারবেন। আরও জটিল কেসের প্রক্রিয়ায় বেশি সময় লাগতে পারে এবং এই ক্ষেত্রে আপনি নিয়মিত আপডেট পাবেন।

11

আমার সমস্যা আমার সমস্যা আপনি কীভাবে নিশ্চিত করবেন?

'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্মটি একটি এক্সটারনাল কোম্পানি হোস্ট করে এবং IKEA কোম্পানিগুলোর সীমিত সংখ্যক প্রতিনিধিদেরই তাদের জন্য যা প্রাসঙ্গিক সেই অংশে সীমিত অ্যাক্সেস আছে। নিরাপদ ও নির্দিষ্ট প্ল্যাটফর্মটিতে একটি ওয়েব ফর্ম ও কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম আছে। প্রযুক্তিগত এবং সাংগঠনিক নিরাপত্তা পদ্ধতি ব্যক্তিগত ডেটাকে (অনিচ্ছাকৃতভাবে বা ইচ্ছাকৃতভাবে), হারিয়ে যাওয়া, ধ্বংস হওয়া বা অননুমোদিত ব্যক্তিদের অ্যাক্সেস করা থেকে রক্ষা করে।

অভিযোগকারী ব্যক্তি (দের) পরিচয় যাতে না প্রকাশিত হয়, তার জন্য সব রকম প্রচেষ্টা চালানো হবে। অভিযোগ জানানো সমস্ত সমস্যা এবং সেই সম্পর্কিত তথ্য কঠোরভাবে গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হয় এবং লেবেল করা হয়, যার মধ্যে অভিযোগকারী (দের) এবং অভিযোগে উল্লিখিত যে কোনও ব্যক্তির পরিচয় অন্তর্ভুক্ত থাকে। তথ্য কেবল ছোট জনগোষ্ঠীর মধ্যে তাদের প্রয়োজনের ভিত্তিতেই শেয়ার করা হবে। তথ্য শুধুমাত্র সমস্যা সমাধানকারী লোকেদের এবং সম্ভাব্য ব্যবস্থা সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ ব্যক্তিদের কাছে প্রকাশ করা হবে। যদি IKEA (সাব) সাপ্লায়ার সংস্থার সাথে কোনো যোগাযোগ করা হয় যেমন, ব্যাখ্যা চাওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারীর নাম কখনও প্রকাশ করা হয় না। আইন অনুযায়ী প্রয়োজন হলে তবেই সরকারি কর্তৃপক্ষের মতো থার্ড-পার্টির কাছে তথ্য দেওয়া হবে।

12

'Raise a Concern' প্ল্যাটফর্ম কীভাবে ডেটা সুরক্ষা আইন মেনে চলে?



আপনার ডেটা নিরাপদ ও সুরক্ষিত রাখতে যথাযথ ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে। আপনার ডেটাকে কঠোরভাবে গোপনীয় হিসেবে বিবেচনা করা হবে এবং শুধুমাত্র কঠোরভাবে জানার প্রয়োজনের ভিত্তিতেই এতে অ্যাক্সেস করা যাবে। আমরা শুধুমাত্র আপনার সমস্যা গ্রহণ, তদন্ত এবং সমাধানের উদ্দেশ্যে আপনার ডেটা ব্যবহার করব। যতক্ষণ আপনার সমস্যার তদন্ত করার জন্য দরকার, আমরা আপনার ডেটা ততক্ষণ রাখব। যে IKEA কোম্পানির সাথে সাপ্লায়ারের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ চুক্তিগত সম্পর্ক রয়েছে, সেই কোম্পানিই আপনার ডেটা প্রক্রিয়াকরণের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। যদি কোন কোম্পানির সাথে এই সংযোগ আছে তা স্পষ্ট না হয়, তাহলে Inter IKEA Group-এর এথিক্স অ্যান্ড ইন্টিগ্রিটি টিম আপনার ডেটা প্রক্রিয়াকরণের জন্য দায়ী থাকবে। আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্যের প্রক্রিয়া বৈধ স্বার্থের আইনি ভিত্তিতেই করি।

অভিযোগকারী হিসেবে আপনার বেশ কয়েকটি গোপনীয়তা সংক্রান্ত অধিকার রয়েছে। যেমন, আপনার সম্পর্কে আমরা কোন ব্যক্তিগত তথ্য প্রক্রিয়া করি, আপনি আমাদের তা জিজ্ঞাসা করতে পারেন এবং তথ্য ভুল হলে, আপনি আমাদের এটি ঠিক করতে বলতে পারেন। এছাড়াও, আপনি নিজের ব্যক্তিগত তথ্য প্রক্রিয়াকরণ এবং তা শেয়ার করে নেওয়ার বিষয়েও আপত্তি জানাতে পারেন এবং কিছু ক্ষেত্রে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য মুছে ফেলা, স্থানান্তর করা বা প্রক্রিয়াকরণ সীমাবদ্ধ করার জন্য আমাদের অনুরোধ করতে পারেন। আমরা যেভাবে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য প্রক্রিয়া করি, আপনি কি তাতে অসম্মত? তাহলে, আপনি আমাদের বা তত্বাবধায়ক কর্তৃপক্ষের কাছে গোপনীয়তার অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

এই অধিকারগুলো অভিযোগকারী ব্যক্তি হিসেবে আপনার ও এতে যুক্ত অন্য সব ব্যক্তির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। আপনি যদি ডেটা প্রাইভেসি অধিকার প্রয়োগ করতে চান বা কুকি বিবৃতি, গোপনীয়তা বিবৃতি বা এর সাথে সম্পর্কিত সুপরিচিত পদ্ধতি সম্পর্কে কোন প্রশ্ন থাকলে, নিঃসঙ্কোচে নিচে উল্লিখিত যে কোনো একটি বিকল্পের মাধ্যমে যোগাযোগ করুন:

- isdp.dsar@inter.ikea.com-এ আমাদের ইমেল পাঠান।

- ডাক যোগে **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands, এই ঠিকানায় আমাদের চিঠি পাঠান।**

যদি আপনি নিজের অধিকার প্রয়োগ করতে চান, তাহলে আমরা আপনাকে পর্যাপ্ত তথ্য দিতে বলব, যার মধ্যে আপনার বসবাসের দেশ, রাজ্য (প্রযোজ্য হলে), যোগাযোগের তথ্য এবং বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই তথ্যের সাহায্যে আমরা আপনার পরিচয় যাচাই করতে ও আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়া করতে পারব। অনুরোধের প্রকারের ভিত্তিতে, আমরা আরও তথ্যের অনুরোধ জানাতে পারি। আমরা প্রযোজ্য আইনের নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে আপনার অনুরোধের জবাব দেব।

13

যদি IKEA কোম্পানিগুলো কোনওভাবে IKEA সাপ্লাই চেনে নেতিবাচক প্রভাব ফেলে, তাহলে কী হবে?

IKEA কোম্পানিগুলি IKEA সাপ্লাই চেন এবং এর কর্মীদের সুরক্ষার জন্য প্রয়াস চালায়। কোনো সমস্যা হলে, আমরা যথাসম্ভব সমস্যা সমাধানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমরা ব্যবসা ও মানবাধিকার সম্পর্কিত UN (জাতিসংঘের) নির্দেশিকা নীতিমালা এবং উন্নত সমাধানের নীতিমালাকে নির্দেশনা হিসেবে ব্যবহার করি।

আমাদের যে কোনো প্রশ্ন করুন

আমরা এখানে আপনার যে কোনো প্রশ্নের উত্তর দেব। আমাদের সাথে যোগাযোগ রাখতে, QR কোড স্ক্যান করুন বা ethics@inter.ikea.com-এ আমাদের ইমেল পাঠান। এছাড়াও, আপনি ডাক যোগে **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** ঠিকানায় আমাদের চিঠি পাঠাতে পারেন।



কোনো সমস্যার বিষয়ে অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়া
IKEA-এর সাপ্লাই চেন
শিক্ষা: সেপ্টেম্বর, 2025

Inter IKEA Systems B.V.

Inter IKEA Systems B.V. 2026