

Pranešimo apie problemą procedūra

IKEA tiekimo grandinė

Įvadas

Šioje procedūroje aprašoma, kaip pranešti apie problemą, susijusią su įmonėmis, kurios tiesiogiai ar netiesiogiai tiekia produktus ar teikia paslaugas IKEA įmonėms visoje IKEA franšizės sistemoje[1]. Taip pat apibūdinamas tokio pranešimo apie problemą procesas ir paaiškinama, kodėl tai labai svarbu.



1 IKEA įmonės – tai organizacijos, veikiančios su prekių ženklu IKEA. Tai „Inter IKEA Group“ ir jos franšizių gavėjai „INGKA Group“, „Al-Futtaim“, „Al-Homaizi“, MAPA, „Dairy Farm“, „House Market“, „Northern Birch“, „Ikano“, „Sarton“, „Falabella“, „Miklatorg“ ir „Al-Sulaiman“.

IKEA požiūris į verslą

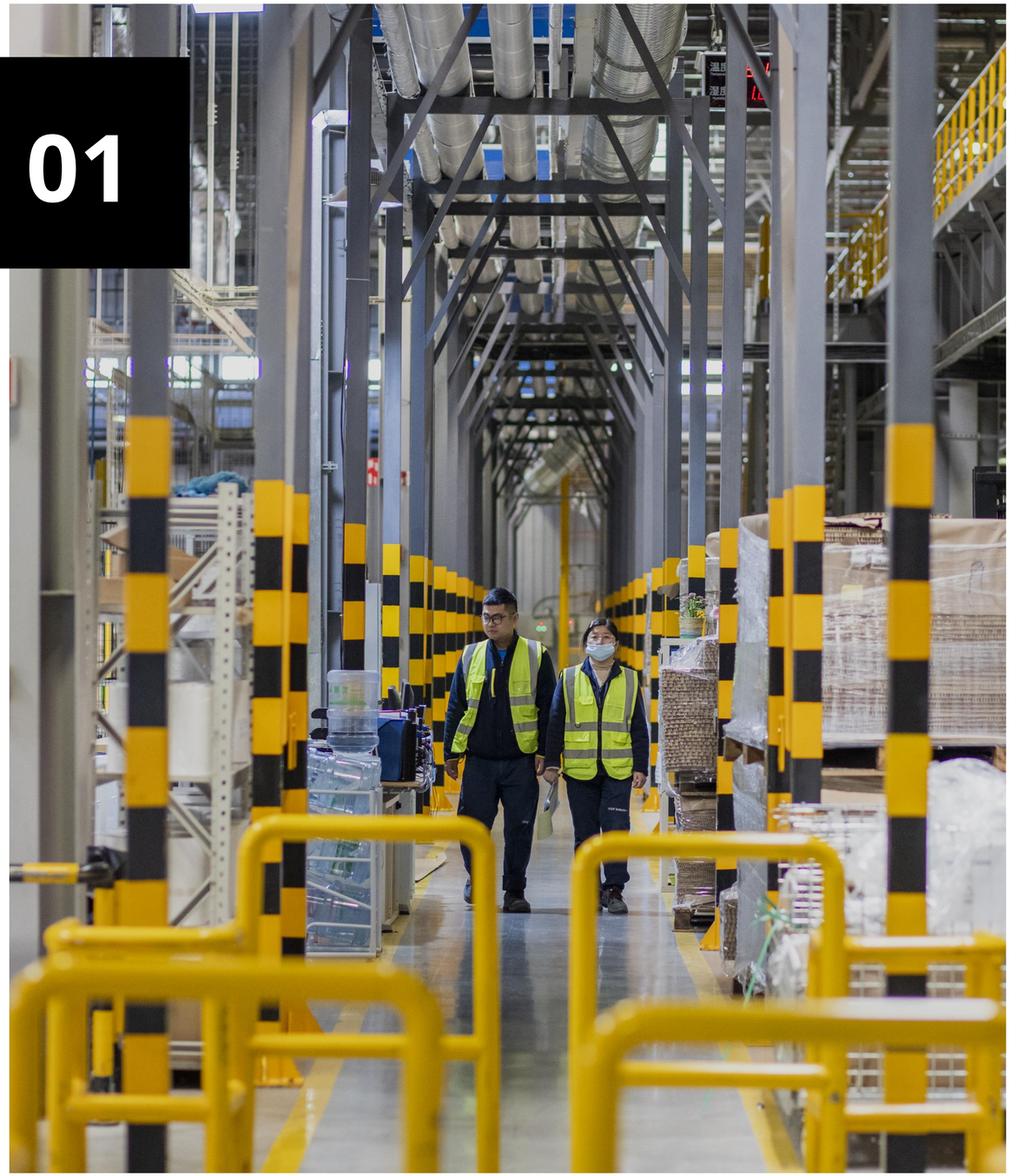
IKEA verslas grindžiamas sąžiningumu, pagarba, teisingumu ir principingumu. Savo verslo vykdymo būdus esame dokumentavę įvairiuose elgesio kodeksuose ir IKEA darbuotojams bei tiekėjams skirtose politikose. Taip pat atsižvelgiame į tarptautinius reikalavimus, pavyzdžiui, Tarptautinę žmogaus teisių chartiją, įstatymus ir kitus teisės aktus. Apskritai šiuose dokumentuose IKEA darbuotojams ir tiekėjams pateikiamos kasdienės gairės, kaip priimti teisingus sprendimus ir tinkamai elgtis visur, kur tik jie yra, dirbant su bet kuo ar bet kokiomis aplinkybėmis.

Atsižvelgdami į tai, visada norime, kad darbo aplinkoje žmonės galėtų saugiai ir konfidencialiai kreiptis pagalbos nebijodami keršto, pastebėję ar patyrę netinkamą elgesį savo organizacijoje. Stengiamės, kad žmonės būtų išklausyti, o jų problemos būtų sprendžiamos laikantis vietos įstatymų ir reglamentų. Taip pat tikimės, kad IKEA (sub)tiekėjai taiko patikimus pranešimo apie problemas ir jų sprendimo procesus.

13 klausimų apie šią procedūrą

1. Kodėl turiu pranešti apie problemą?
2. Kaip pranešti apie problemą?
3. Kas gali pranešti apie problemą?
4. Apie kokias problemas galiu pranešti?
5. Ar dėl pranešimo apie problemą galiu nukentėti aš ar kiti asmenys?
6. Kaip pranešti apie problemą platformoje „Raise a Concern“?
7. Ar galiu anonimiškai pranešti apie problemą?
8. Kokią informaciją reikia pateikti pranešant apie problemą?
9. Kas vyksta per platformą pranešus apie problemą?
10. Kaip būsiu informuojamas apie savo problemos nagrinėjimo eigą?
11. Kaip užtikrinsite, kad mano problema būtų konfidenciali?
12. Kaip platforma „Raise a Concern“ atitinka duomenų apsaugos įstatymus?
13. Ką daryti, jei IKEA įmonės kaip nors kenkia IKEA tiekimo grandinei?

01



Kodėl turiu pranešti apie problemą?

Manome, kad pranešti apie problemas dėl pažeidimų svarbu siekiant užtikrinti saugią ir patikimą darbo aplinką, gerą reputaciją ir atitiktį įstatymams ir kitiems teisės aktams. Tyla gali dar pabloginti situaciją ir stiprinti nepasitikėjimo aplinką. Pranešę apie problemas galite gauti reikiamą pagalbą, o žmonės gali kartu dirbti, kad padėtis pagerėtų. Tai svarbu bet kokioje IKEA vertės grandinės vietoje.

IKEA įmonės kasdien dirba sudėtingose tarptautinėse tiekimo grandinėse su tūkstančiais (sub)tiekėjų ir šimtais tūkstančių darbuotojų, esančių didelėse ir mažose bendruomenėse. Suprantame, kad mūsų poveikis neapsiriboja vien tik IKEA įmonėmis, ir tikime, kad IKEA tikslus – daryti teigiamą poveikį žmonėms, visuomenei ir planetai – galime pasiekti tik tada, kai IKEA (sub)tiekėjai yra panašiai įsipareigoję.

Laikome nepriimtinu bet kokį neetišką IKEA (sub)tiekėjų elgesį kaip ir IKEA įmonių, dirbančių su prekių ženklu IKEA, darbuotojų elgesį. Raginame apie tokį pastebėtą elgesį pranešti.

02

Kaip pranešti apie problemą?

Tikimės, kad IKEA (sub)tiekėjai taiko patikimus pranešimo apie problemas dėl elgesio kodeksų pažeidimo ir jų sprendimo procesus. Manome, kad su tiekimo grandine susijusias problemas geriausiai gali spręsti organizacija, kurioje jos atsirado.

Jei tiekėjo organizacijoje pranešimo apie pažeidimus procesas nepakankamas, mes siūlome platformą „Raise a Concern“, pasiekiamą svetainėje **IKEA.com.** Ši platforma naudojama kaip paskutinė priemonė.

Gavę pranešimą apie problemą, vertiname, atliekame apklausą ir nustatome tolesnius veiksmus. Dėl to gali būti pradėtas tyrimas ir prireikus taikome priemones IKEA (sub)tiekėjo atžvilgiu, kad sumažintume galimą padarytą žalą.



03

Kas gali pranešti apie problemą?

Bet kas, pastebėjęs ar patyręs IKEA tiekėjų elgesio kodekso (IWAY), įstatymų ar kitų teisės aktų pažeidimus. Tai fiziniai ar juridiniai asmenys, kuriems daromas neigiamas poveikis arba kurie turi pagrįstų priežasčių manyti, kad jiems gali būti daromas neigiamas poveikis, ir jų naudai veikiantys teisėti tokių asmenų atstovai, pavyzdžiui, pilietinės visuomenės organizacijos ir žmogaus teisių gynėjai. Taip pat profesinės sąjungos ir kiti darbuotojų atstovai, atstovaujantys fiziniams asmenims, dirbantiems atitinkamoje veiklos grandinėje, ir pilietinės visuomenės organizacijos, kurios aktyviai veikia ir turi patirties susijusiose srityse, kai susirūpinimą kelia žala aplinkai.

04

Apie kokias problemas galiu pranešti?

Su IKEA tiekimo grandine susijusi platforma „Raise a Concern“ skirta pranešti apie problemas dėl galimų tiekėjų organizacijų pažeidimų. Tai, pavyzdžiui, IWAY, IKEA tiekėjų elgesio kodekso ir (arba) taikomų įstatymų ir kitų teisės aktų pažeidimai. Neįmanoma išvardinti visų galimų problemų, apie kurias galima pranešti, tačiau apskritai raginame pranešti apie atvejus, kai IKEA (sub)tiekėjas pažeidžia žmogaus ar darbo teises, įskaitant vaikų darbo ar priverstinio darbo naudojimą, darbo saugos ir sveikatos įsipareigojimų nepaisymą, darbo užmokesčio nemokėjimą ar nemokėjimą laiku, teisės steigti profesines sąjungas ar darbuotojų atstovų organizacijas nepaisymą, teisės į maistą ir vandenį nepaisymą, neteisėtą žemės ir pragyvenimo šaltinių atėmimą, neteisėtą žalą aplinkai ar dalyvavimą korupcinėje veikloje. Be to, prašoma pranešti apie veiksmus, kuriais siekiama nuslėpti bet kurį iš pirmiau išvardytų dalykų.

Prireikus pranešti apie problemas dėl IKEA darbuotojų ar įmonių, IKEA įmonėse taikomos skirtingos procedūros. Daugiau informacijos pateikta svetainėje IKEA.com.

Problemas dėl produktų ir paslaugų nukreipiame pirkėjo atvejo analizės komandoms įvairiose IKEA įmonėse. Šios problemos platformoje „Raise a Concern“ netvarkomos.

05



Ar dėl pranešimo apie problemą galiu nukentėti aš ar kiti asmenys?

Visi pranešimai apie problemas ir su jais susijusi informacija, įskaitant pranešėjo (-ų) tapatybę, laikomi griežtai konfidencialia informacija ir atitinkamai žymimi. Su pranešėjas ir kitais susijusiais asmenimis elgiamasi objektyviai, sąžiningai ir vienodai. Suteiksime galimybę (sub)tiekėjų organizacijoms ir (arba) asmenims, susijusiems su pranešimais apie problemas, būti išklausytiems ir pateikti savo faktus apie situaciją, kartu apsaugodami pranešėjų asmens tapatybes. Atsakomųjų veiksmų bus imamasi tik remiantis faktais. Kerštas mums nepriimtinas.

Svarbu apie problemą pranešti tik tada, kai yra pagrįstų priežasčių manyti, kad informacija apie pažeidimą teisinga ir yra pakankamai faktais pagrįstos informacijos patikrai atlikti.

06

Kaip pranešti apie problemą?

Su IKEA tiekimo grandine susijusią platformą „Raise a Concern“ galima pasiekti https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Pranešimus galima pateikti telefonu arba užpildžius internetinę formą. Atidarius platformą, nuosekliai parodoma, kaip pranešti apie problemą. Platforma prieinama vietinėmis kalbomis. Pranešus per platformą, suteikiamas naudotojo ID ir slaptažodis, kad ateityje būtų galima prisijungti prie platformos. Visi klausimai, atnaujinimai ar pranešimai bus pateikiami per platformą, o jūs galėsite palikti atsakymus arba užduoti papildomų klausimų. Bet kada galite grįžti į platformą.

Apie problemas galima pranešti ne tik platformoje „Raise a Concern“, bet ir kitomis priemonėmis, pavyzdžiui, per balso pranešimų sistemą arba per asmeninį susitikimą paskirtoje vietoje, dėl kurio reikia pateikti užklausą el. paštu ethics@inter.ikea.com.



07



Ar galiu anonimiškai pranešti apie problemą?

Taip, apie problemą galite pranešti anonimiškai, jei nedraudžiama pagal jūsų šalyje galiojančius teisės aktus. Bet kokiu atveju pranešdami turite pateikti pakankamai išsamią informaciją, kad būtų galima tinkamai ištirti problemą. Jei nurodysite savo vardą ir pavardę, visomis išgalėmis stengsimės apsaugoti jūsų tapatybę.

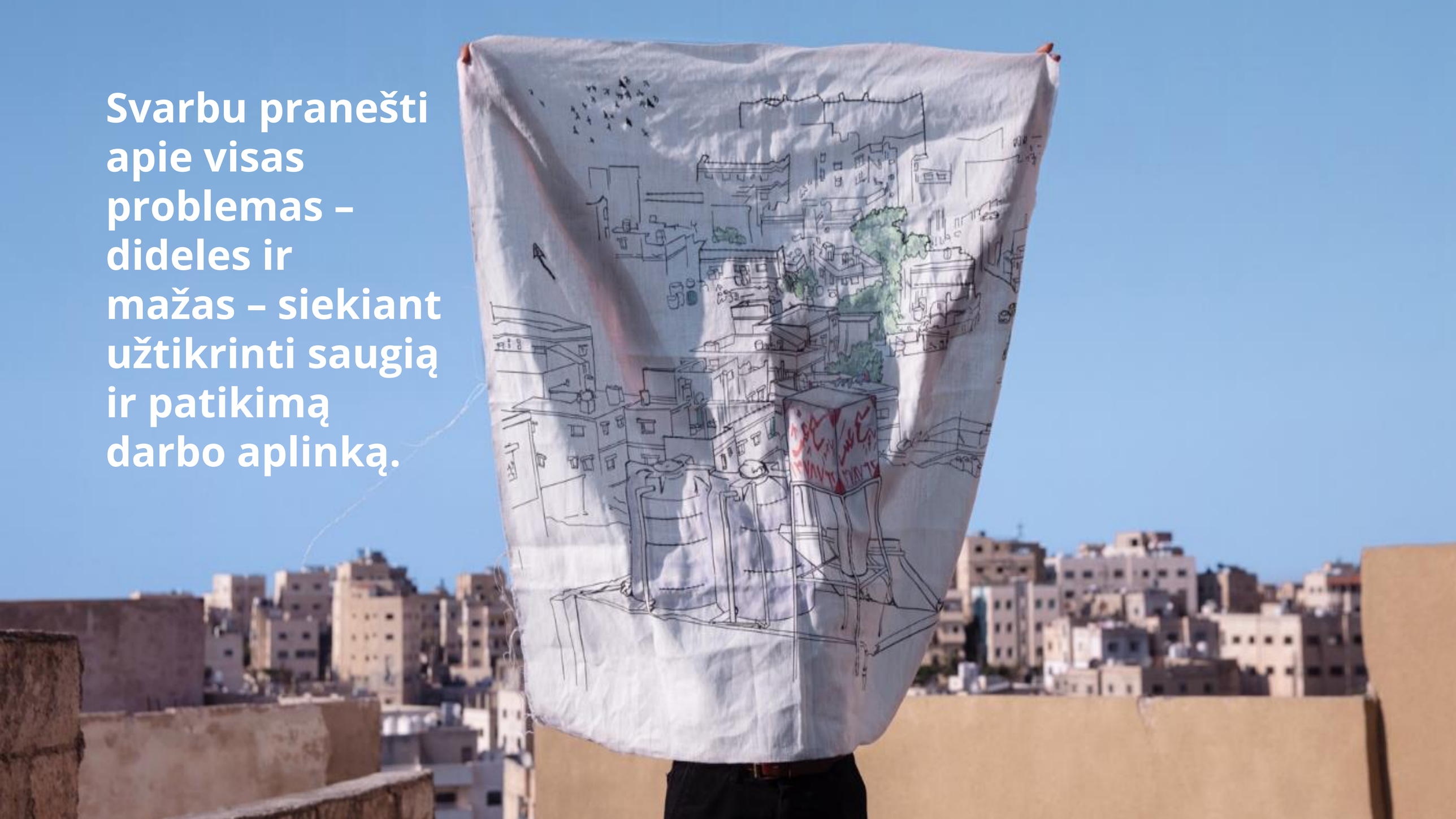
08

Kokią informaciją reikia pateikti pranešant apie problemą?

Raginame pateikti kuo daugiau susijusios informacijos.
Gavę išsamią informaciją galime nuodugniai įvertinti ir ištirti problemą
ir prireikus imtis priemonių, taigi prašome pateikti toliau nurodytą informaciją:

- išsamus situacijos, dėl kurios įžvelgėte problemą, aprašymas, taip pat įtariamo pažeidimo ar netinkamo elgesio istorija;
- veiksmai ir veiklos, atliktos prieš pranešant apie tai platformoje „Raise a Concern“, nes ši platforma, skirta pranešti apie su IKEA (sub)tiekėju susijusias problemas, taikoma tik kaip kraštutinė priemonė, papildanti tiekėjo vidaus procesus;
- (sub)tiekėjo pavadinimas, datos, vietos ir kita svarbi informacija;
- visi su problema susiję papildomi dokumentai ir faktai.

Svarbu pranešti apie visas problemas – dideles ir mažas – siekiant užtikrinti saugią ir patikimą darbo aplinką.



09

Kas vyksta pranešus apie problemą?

Tikimės, kad IKEA (sub)tiekėjai taiko patikimus pranešimo apie problemas ir jų sprendimo procesus. Manome, kad su tiekimo grandine susijusias problemas geriausiai gali spręsti organizacija, kurioje jos atsirado. Jei tiekėjo organizacijoje pranešimo apie pažeidimus procesas nepakankamas, siūlome platformą „Raise a Concern“, pasiekiamą https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Pateiktus pranešimus apie problemas nuodugniai peržiūri išmokyti ir patyrę atstovai.

IKEA įmonės pasilieka teisę nuspręsti, kurios su tiekimo grandine susijusios problemos tiriamos, o kurios sprendžiamos kitais būdais, pavyzdžiui, tik apklausomis. IKEA rimtai žvelgia į visas praneštas problemas ir jas nuodugniai, objektyviai ir sąžiningai įvertina. IKEA įmonės priima sprendimą, remdamosi tokiais veiksniais kaip pobūdis, reikšmė ir pateikti faktai, o jūs gausite informaciją apie proceso etapus ir atvejo baigtį. Toliau nurodyti esminiai pranešimo apie problemą proceso etapai.

1 etapas
Atvejo atidarymas

2 etapas
Vertinimas

3 etapas
Apklausa

4 etapas
Tyrimas

5 etapas
Taisomosios priemonės ir tolesni veiksmai

6 etapas
Atvejo uždarymas

Pranešus apie problemą atvejis nagrinėjamas tam tikrais etapais.

1 etapas. Bylos atidarymas

Atvejis registruojamas platformoje „Raise a Concern“ tiesiogiai pranešėjo arba gaunamas kitu būdu (pvz., laišku, skambučiu, susitikimu) ir apie jį pranešama platformoje „pranešėjo vardu“.

2 etapas. Vertinimas

Per 7 kalendorines dienas gavimas patvirtinamas patvirtinamuoju pranešimu. Problema peržiūrima nustatant taikymo sritį, t. y. ar ji taikoma IKEA (sub)tiekėjui ir susijusi su galimais IKEA tiekėjų elgesio kodekso IWAY, įstatymų ar teisės aktų pažeidimais. Jei problema neatitinka taikymo srities (pvz., tai pirkėjo skundas), ji uždaroma ir apie tai informuojamas pranešėjas ar pranešėjai. Taikymo sritį atitinkančią problemą toliau nagrinėja IKEA įmonė, turinti sutartinių santykių su IKEA (sub)tiekėju.

3 etapas. Apklausa

Problema nuodugniai peržiūrima, t. y. galimas dokumentų tyrimas ir susitikimai su pranešėju (-ais) siekiant geriau suprasti nagrinėjamą situaciją, IKEA dalyvavimas, vertinama reikšmė ir aiškinamasi, ar kaltinimai pagrįsti turimais faktais. Pagal apklausą nustatomi tolesni etapai.

4 etapas. Tyrimas

Jei apklausos metu paaiškėja, kad reikia atlikti tolesnį tyrimą (atminkite, kad taip būna ne visada), tyrimui vadovauja atitinkama IKEA įmonė. Paskiriami išmokyti vidiniai darbuotojai ir prireikus išorinės įmonės, turinčios reikiamų žinių ir patirties, kad ištirtų šią problemą, ir toliau nustatome, su kuo reikia konsultuotis. Tai daroma tik esant būtinybei žinoti, atsižvelgiant į duomenų privatumą. Su problema susijusi (sub)tiekėjų organizacija išklausoma ir gali pateikti savo faktus apie susidariusią padėtį. Atsakomųjų veiksmų bus imamasi tik remiantis faktais. Jei problema susijusi su netiesioginiu IKEA tiekėju, palaikomi ryšiai su iš šios organizacijos produktus gaunančiu tiesioginiu tiekėju, kad būtų vykdomi atitinkami tyrimo etapai, jei jie dar nebuvo atlikti.

5 etapas. Taisomosios priemonės ir tolesni veiksmai

Prireikus dėl taisomųjų priemonių susitariama su (sub)tiekėju ir apie tai pranešama atskaitingam asmeniui ar asmenims ir (arba) su jais aptariama (kai taikoma). Vadovaujamės taisomųjų priemonių principais ir dialogą laikome svarbia problemų sprendimo priemone.

6 etapas. Atvejo uždarymas

Atitinkama IKEA įmonė bendradarbiaudama su IKEA (sub)tiekėju užtikrina, kad sutarti veiksmai ir taisomosios priemonės būtų baigtos, o paskui atvejis uždaromas. Jei nėra pažangos vykdant sutartus veiksmus ir taikant taisomąsias priemones, apsvarstome visus tinkamus etapus, prireikus įskaitant reikšmingas priemones. Asmens duomenys bus konfidencialūs viso proceso metu.

10



Kaip būsiu informuojamas apie savo problemos nagrinėjimo eigą?

Gavimo patvirtinimą gausite per 7 kalendorines dienas nuo pranešimo apie problemą pateikimo. Viso proceso metu jūsų atvejį nagrinėjanti IKEA įmonė informuos jus apie pranešimo nagrinėjimo eigą, paprašys jūsų pateikti daugiau informacijos ar paaiškinimus ir informuos apie atvejo rezultatus. Atvejo rezultatus sužinosite per tris mėnesius nuo tada, kai IKEA įmonė gaus jūsų skundą. Sudėtingesni atvejai gali būti nagrinėjami ilgiau ir tokiu atveju reguliariai gausite naujausią informaciją.

11

Kaip užtikrinsite, kad mano problema būtų konfidenciali?

Platformos „Raise a Concern“ prieglobą teikia išorinė įmonė ir tik ribotas skaičius „Inter IKEA Group“ atstovų turi ribotą prieigą prie jiems aktualių dalių. Saugią ir specialią platformą sudaro internetinė forma ir atvejų valdymo sistema. Techninės ir organizacinės saugumo priemonės apsaugo asmens duomenis nuo manipuliavimo (netyčinio ar tyčinio), praradimo, sunaikinimo ar neįgaliotų asmenų prieigos prie jų.

Visomis išgalėmis bus stengiamasi neatskleisti pranešėjo (-ų) tapatybės.
Visi pranešimai apie problemas ir su jais susijusi informacija tvarkomi ir ženklinami kaip griežtai konfidencialūs, įskaitant pranešėjo (-ų) ir visų pranešime minimų asmenų tapatybes. Informacija dalinamės tik su nedidele grupe žmonių, kuriems būtina ją žinoti. Informacija bus atskleista tik asmenims, nagrinėjantiems problemą ir atsakingiems už sprendimų dėl galimų priemonių priėmimą. Jei bendraujama su IKEA (sub)tiekėjų organizacija, pavyzdžiui, prašoma paaiškinimo, pranešėjų vardai ir pavardės niekada neatskleidžiami. Informacija teikiama trečiosioms šalims, pvz., valstybinėms įstaigoms, tik tada, kai būtina pagal taikytiną teisę.

12

Kaip platforma „Raise a Concern“ atitinka duomenų apsaugos įstatymus?



Taikomos tinkamos priemonės, kad jūsų duomenys būtų saugūs ir patikimi. Jūsų duomenis laikysime griežtai konfidencialiais ir jie bus pasiekiami tik tada, kai juos būtina žinoti. Jūsų duomenis naudosime tik siekdami sužinoti, ištirti ir išnagrinėti jūsų problemą. Jūsų duomenis saugosime tik tiek laiko, kiek reikės jūsų problemai ištirti. Už jūsų duomenų tvarkymą bus atsakinga IKEA įmonė, turinti tiesioginius ar netiesioginius sutartinius santykius su atitinkamu tiekėju. Jei neaišku, kuri įmonė turi ryšį, už jūsų duomenų tvarkymą bus atsakinga Etikos ir sąžiningumo skyriaus („Ethics & Integrity“) komanda. Jūsų asmeninės informacijos tvarkymą grindžiame teisėtu interesu.

Kaip pranešėjas turite tam tikras teises į privatumą. Pavyzdžiui, galite paklausti, kokią asmeninę informaciją apie jus tvarkome, o jei informacija neteisinga, galite paprašyti, kad ją ištaisytume. Taip pat galite nesutikti, kad jūsų asmeninė informacija būtų tvarkoma ir dalinamasi ja, o tam tikrais atvejais galite prašyti, kad jūsų asmeninę informaciją panaikintume, perkeltume arba jos tvarkymą apribotume. Ar nesutinkate su tuo, kaip tvarkome jūsų asmeninę informaciją? Tada galite pateikti skundą dėl privatumo mums arba priežiūros institucijai.

Šios teisės taikomos pranešėjui ir visiems kitiems susijusiems asmenims. Jei norite pasinaudoti savo teisėmis dėl duomenų privatumo arba turite klausimų dėl mūsų slapukų naudojimo pareiškimo, privatumo pareiškimo ar su jais susijusios praktikos, susisiekite vienu iš toliau nurodytų būdų.

- Rašykite mums el. paštu **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Rašykite mums adresu **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Nyderlandai.**

Jei nuspręsite pasinaudoti savo teisėmis, prašome pateikti pakankamai informacijos, įskaitant gyvenamosios vietos šalį, valstiją (jei taikoma), kontaktinę informaciją ir temą. Ši informacija leis mums patikrinti jūsų tapatybę ir tvarkyti jūsų užklausą. Priklausomai nuo užklausos tipo, galime paprašyti papildomos informacijos. Į jūsų užklausą atsakysime per taikomuose įstatymuose nustatytą laiką.

13

Ką daryti, jei IKEA įmonės kaip nors kenkia IKEA tiekimo grandinei?

IKEA įmonės siekia apsaugoti IKEA tiekimo grandinę ir darbuotojus.
Nesklandumų atveju esame pasiryžę visomis galimomis priemonėmis ištaisyti padėtį.
Vadovaujamės JT verslo ir žmogaus teisių pagrindiniais principais ir taisomųjų - priemonių principais. -

Klauskite mūsų bet ko

Esame pasirengę atsakyti į visus jums rūpimus klausimus. Norėdami su mumis susisiekti, nuskaitykite QR kodą arba rašykite mums el. paštu **ethics@inter.ikea.com**. Taip pat galite susisiekti su mumis rašydami adresu **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Nyderlandai**.



Pranešimo apie problemą procedūra
IKEA tiekimo grandinė
Leidimas: 2025 m. rugsėjo mėn.

„Inter IKEA Systems B.V.“

© Inter IKEA Systems B.V. 2026