

Ziņošanas kārtība
IKEA piegādes ķēde

Ievads

Kārtība nosaka, kā var paust bažas par problēmu, kas ir saistīta ar uzņēmumu, kurš jebkuram IKEA franšīzes uzņēmumam tieši vai netieši piegādā preces vai sniedz pakalpojumus[1]. Tajā ir aprakstīts, kā ziņošana norit un kāpēc tā ir nozīmīga.



1. IKEA uzņēmumi ir uzņēmumi, kas izmanto IKEA zīmolvārdu. Tie ir Inter IKEA Group un šī uzņēmuma franšīzes ņēmēji INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg un Al-Sulaiman.

IKEA pieeja komercdarbībai

IKEA komercdarbība balstās uz godīgumu, cieņu, taisnīgumu un godprātību. Mūsu komercdarbības principi ir noteikti dažādos rīcības kodeksos un dažādās papildu politikās, kas ir jāievēro gan IKEA darbiniekiem, gan piegādātājiem. Vienlaikus ievērojam starptautiski atzītus standartus, piemēram, Starptautisko cilvēktiesību hartu, kā arī tiesību aktus un noteikumus. Atsaucoties uz šiem dokumentiem, visi IKEA darbinieki un piegādātāji var ikdienā pieņemt atbilstīgus lēmumus un atbilstīgi rīkoties, lai kur un kādos apstākļos darbotos un ar ko sadarbotos.

Tāpēc mēs vienmēr vēlamies nodrošināt darba vidi, kur nebūtu jābaidās no represijām un varētu droši un pārliecināti lūgt palīdzību, ja uzņēmumā tiek novēroti vai piedzīvoti pārkāpumi. Mēs gādājam, lai visi tiktu uzklausīti un ziņojumus profesionāli izskatītu atbilstīgi vietējiem tiesību aktiem un noteikumiem. Mēs sagaidām, ka IKEA piegādātāji (un apakšpiegādātāji) ievēros uzticamu ziņošanas un ziņojumu izskatīšanas kārtību.

13 jautājumi par ziņošanas kārtību

1. Kāpēc būtu jāziņo?
2. Kā ziņot?
3. Kas var ziņot?
4. Par kādām problēmām var ziņot?
5. Vai ziņošana var kaitēt ziņotājam vai kādam citam?
6. Kā ziņot platformā Raise a Concern?
7. Vai var ziņot anonīmi?
8. Kāda informācija ir jāsniedz ziņojot?
9. Kā izskata platformā iesniegto ziņojumu?
10. Kā ziņotāju informē par ziņojuma izskatīšanas gaitu?
11. Kā nodrošina, ka ziņojums ir konfidenciāls?
12. Kā platformas Raise a Concern darbība atbilst tiesību aktiem par datu aizsardzību?
13. Kā rīkoties, ja kāda IKEA uzņēmuma darbība nelabvēlīgi ietekmē IKEA piegādes ķēdi?

1.



Kāpēc būtu jāziņo?

Mēs uzskatām, ka par pārkāpumiem ir jāziņo, lai uzturētu drošu un stabilu darba vidi, saglabātu labu reputāciju un ievērotu tiesību aktus un noteikumus. Ja klusē, var kļūt sliktāk un darba vidē var parādīties neuzticēšanās. Ja par problēmu ziņo, var saņemt vajadzīgo palīdzību un var sadarboties ar citiem, lai panāktu uzlabojumus. Tas attiecas uz jebkuru problēmu, kas var rasties IKEA vērtību ķēdē.

IKEA uzņēmumu ikdienas darbības pamats ir sarežģītas starptautiskas piegādes ķēdes, kuras aptver lielākas un mazākas kopienas, un tajās ir tūkstošiem piegādātāju (un apakšpiegādātāju) un simtiem tūkstošiem darbinieku. Mēs apzināmies, ka IKEA uzņēmumu ietekme ir plašāka un ka IKEA mērķi labvēlīgi ietekmēt cilvēkus, sabiedrību un planētu varam īstenot tikai tad, ja IKEA piegādātāji (un apakšpiegādātāji) apņemas rīkoties saskaņoti.

Mums ir nepieņemama neētiska rīcība ne tikai no strādājošo puses IKEA uzņēmumos, kas izmanto IKEA zīmolvārdu, bet arī no IKEA piegādātāju (un apakšpiegādātāju) darbinieku puses. Ja pamani šādu rīcību, aicinām par to ziņot.

2.

Kā var ziņot par problēmu?

Mēs sagaidām, ka IKEA piegādātāji (un apakšpiegādātāji) ievēros uzticamu ziņošanas un ziņojumu izskatīšanas kārtību, kas aptver rīcības kodeksa pārkāpumus. Uzskatām, ka piegādes ķēdes problēmu vislietderīgāk ir risināt uzņēmumā, kurā tā ir radusies.

Ja piegādātāja uzņēmuma pārkāpumu ziņošanas kārtība ir nepilnīga, mēs nodrošinām iespēju ziņot platformā Raise a Concern tīmekļa vietnē **IKEA.com.** Platforma ir izstrādāta kā galējais risinājums.

Saņemto ziņojumu par problēmu izvērtējam, tad ievācam datus, lai noteiktu turpmāko rīcību. Varam sākt izmeklēšanu un varam arī rīkoties, lai palīdzētu IKEA piegādātājam (vai apakšpiegādātājam) mazināt iespējamo kaitējumu.





3.

Kas var ziņot par problēmu?

Ziņot var ikviens, kas pamana IKEA piegādātāja rīcības kodeksa (IWAY), tiesību aktu vai noteikumu pārkāpumu vai saskaras ar to. Proti, gan fiziskas personas, gan juridiskas personas, kuras skar nelabvēlīgas sekas vai kuras pamatoti uzskata, ka tās varētu skart nelabvēlīgas sekas, kā arī likumīgie pārstāvji, piemēram, sabiedrības organizācijas un cilvēktiesību aizstāvji, kas darbojas skarto personu vārdā. Ziņot var arī arodbiedrības un citas organizācijas, kas pārstāv fiziskas personas, kuras strādā skartajā darbības ķēdē, kā arī pilsoniskās sabiedrības organizācijas, kuru pieredzējušie pārstāvji darbojas saistītās jomās, kurās ziņo par nelabvēlīgu ietekmi uz vidi.

4.

Par kādām problēmām var ziņot?

Platforma Raise a Concern ir izstrādāta, lai tajā ziņotu par IKEA piegādes ķēdes piegādātāju iespējamajiem pārkāpumiem. Piemēram, IWAY pārkāpumiem, IKEA piegādātāju rīcības kodeksa pārkāpumiem un/vai attiecīgo tiesību aktu un noteikumu pārkāpumiem. Nav iespējams uzskaitīt visus iespējamos pārkāpumus, par kuriem varētu ziņot, tāpēc principā aicinām ziņot par gadījumiem, kad IKEA piegādātājs (vai apakšpiegādātājs) pārkāpj cilvēktiesības vai darba pamattiesības, piemēram, izmanto bērnu darbu vai piespiedu darbu, neievēro darba aizsardzības prasības, nemaksā algu vai aiztur tās izmaksu, neievēro tiesības dibināt arodbiedrības vai darbinieku pārstāvniecības, liedz piekļuvi pārtikai un ūdenim, nelikumīgi atņem zemi un iztikas līdzekļus, nelikumīgi kaitē videi vai iesaistās korupcijā. Tāpat aicinām ziņot par darbībām, ar kurām cenšas slēpt iepriekš aprakstītos pārkāpumus.

Lai ziņotu par IKEA darbiniekiem vai uzņēmumiem, IKEA uzņēmumos pastāv dažādas procedūras. Vairāk informācijas var skatīt tīmekļa vietnē IKEA.com.

Ja ir klientu sūdzības par precēm un pakalpojumiem, aicinām sazināties ar attiecīgā IKEA uzņēmuma klientu apkalpošanas nodaļu. Šādus ziņojumus neizskata platformā Raise a Concern.

5.



Vai ziņošana var kaitēt ziņotājam vai kādam citam?

Visus ziņojumus un ar tiem saistīto informāciju, ietverot ziņotāja identitāti, apstrādā un klasificē kā stingri konfidenciālus. Pret ziņotāju un citiem iesaistītajiem izturas objektīvi, taisnīgi un vienlīdzīgi. Mēs nodrošinām, ka piegādātājs (vai apakšpiegādātājs) un/vai persona, par kuru ziņo, var izteikties no sava skatpunkta, un vienlaikus aizsargājam ziņotāja identitāti. Par turpmāko rīcību mēs lemjam, tikai balstoties uz faktiem. Esam pret jebkādām represijām.

Ir būtiski, ka par problēmu ziņo tikai tad, ja pamatoti uzskata, ka sniegtā informācija par pārkāpumu ir patiesa, turklāt ziņojumā ir jāsniedz pietiekami daudz faktos balstītas informācijas, lai pārkāpumu varētu izmeklēt.

6.

Kā var ziņot par problēmu?

Platformas Raise a Concern, kurā var ziņot par IKEA piegādes ķēdes pārkāpumiem, tīmekļa vietnes adrese ir https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Var ziņot, zvanot pa tālruni vai aizpildot tiešsaistes veidlapu. Platformā ir izsmeļoši norādījumi, kā iesniegt ziņojumu. Platforma ir nodrošināta vietējās valodās. Ja ziņo platformā, ziņotājam piešķir lietotāja identifikatoru un paroli, un ar šiem datiem var turpmāk pieteikties platformā. Jautājumus uzdod un jaunumus vai informāciju sniedz platformā, kur ziņotājs var atbildēt vai uzdot papildu jautājumus. Platformu var apmeklēt jebkurā laikā.

Par problēmu var ziņot ne tikai platformā Raise a Concern, bet arī ar balss ziņapmaiņu vai klātienē izraudzītā vietā, ja iepriekš piesaka tikšanos, rakstot uz ethics@inter.ikea.com.



7.

Vai par problēmu var ziņot anonīmi?

Jā, par problēmu var ziņot anonīmi, ja to atļauj valsts tiesību akti. Var ziņot gan anonīmi, gan atklāti, taču vienmēr ir jāsniedz pietiekami daudz informācijas, lai ziņojumu pienācīgi izskatītu. Ja ziņotājs norāda savu vārdu, mēs pēc iespējas nodrošinām, ka viņa identitāte ir aizsargāta.

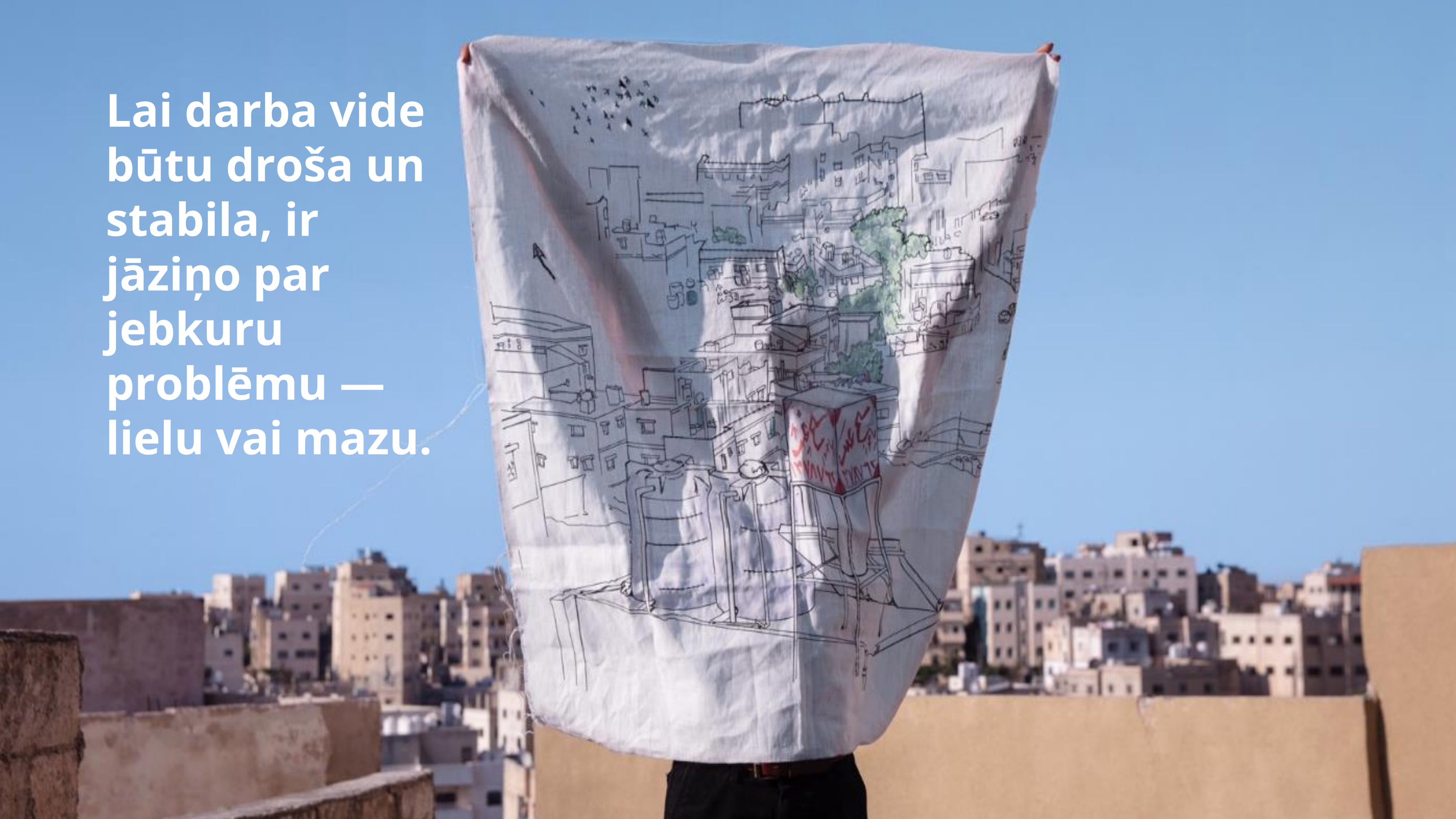
8.

Kāda informācija ir jāsniedz ziņojot?

Aicinām sniegt iespējami izsmeļošu būtisko informāciju.
Jo izsmeļošāks ziņojums, jo rūpīgāk varam to izvērtēt, izmeklēt lietu un attiecīgi rīkoties, tāpēc ir ieteicams iekļaut tālāk norādīto.

- Izsmeļošs problēmas apraksts un iespējamā pārkāpuma gaita.
- Rīcība un darbības, kas ir veiktas pirms ziņošanas platformā Raise a Concern, jo platforma ir izstrādāta kā galējais risinājums, proti, tajā par IKEA piegādātāju (vai apakšpiegādātāju) problēmām ziņo līdztekus attiecīgā piegādātāja iekšējai kārtībai.
- Piegādātāja (vai apakšpiegādātāja) nosaukums, pārkāpuma datums, vieta un cita būtiska informācija.
- Jebkādi fakti vai dokumenti, ar kuriem pamato ziņojumu.

Lai darba vide būtu droša un stabila, ir jāziņo par jebkuru problēmu — lielu vai mazu.



9.

Kā izskata iesniegto ziņojumu par problēmu?

Mēs sagaidām, ka IKEA piegādātāji (un apakšpiegādātāji) ievēros uzticamu problēmu ziņošanas un ziņojumu izskatīšanas kārtību. Uzskatām, ka piegādes ķēdes problēmu vislietderīgāk ir risināt uzņēmumā, kurā tā ir radusies. Ja piegādātāja uzņēmuma pārkāpumu ziņošanas kārtība ir nepilnīga, nodrošinām iespēju ziņot platformā Raise a Concern tīmekļa vietnē https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Iesniegtos ziņojumus rūpīgi izskata apmācīti un pieredzējuši pārstāvji.

IKEA uzņēmumi ir tiesīgi noteikt, kuras ar piegādes ķēdi saistītās problēmas izmeklē formāli un kuras risina neformālāk, piemēram, ievācot informāciju. IKEA visus ziņojumus uztver nopietni un izskata rūpīgi, objektīvi un taisnīgi. IKEA uzņēmumi lemj par turpmāko rīcību, pamatojoties uz problēmas veidu, izmantojamo ietekmi un sniegtajiem faktiem, un ziņotāju informē gan par izskatīšanas gaitu, gan par lietas iznākumu. Ziņošanas un ziņojuma izskatīšanas posmi ir norādīti tālāk.

1. posms
Ziņojuma reģistrēšana

2. posms
Izvērtēšana

3. posms
Informācijas vākšana

4. posms
Izmeklēšana

5. posms
Risināšana un turpmākā rīcība

6. posms
Lietas slēgšana

Ziņojuma izskatīšanas posmi

1. posms: ziņojuma reģistrēšana

Ziņojumu platformā Raise a Concern reģistrē vai nu tieši pats ziņotājs, vai arī netieši kāds cits ziņotāja vārdā, ja ziņojums ir saņemts citādi (piemēram, vēstulē, pa tālruni vai tikšanās laikā).

2. posms: izvērtēšana

Ziņojuma saņemšanu apstiprina 7 kalendāro dienu laikā. Vispirms pārbauda, vai ziņojums ir atbilstīgs, proti, tajā ir aprakstīta ar IKEA piegādātāju (vai apakšpiegādātāju) saistīta problēma un iespējams IKEA piegādātāju rīcības kodeksa IWAY, tiesību aktu vai noteikumu pārkāpums. Ja ziņojums ir neatbilstīgs (piemēram, tajā ir aprakstīta klienta sūdzība), to nereģistrē, par ko informē ziņotāju. Ja ziņojums ir atbilstīgs, tā izskatīšanu uzņemas IKEA uzņēmums, kuram ir līgumattiecības ar attiecīgo IKEA piegādātāju (vai apakšpiegādātāju).

3. posms: informācijas vākšana

Uzņēmums veic augsta līmeņa pārbaudi, kurā var būt sekundārā datu vākšana un tikšanās ar ziņotāju (vai ziņotājiem), lai noskaidrotu apstākļus, IKEA iesaisti un izmantojamo ietekmi, kā arī noteiktu, vai pieejamie fakti pierāda apgalvoto. Turpmākās darbības nosaka pēc savāktajiem datiem.

4. posms: lietas izmeklēšana

Ja pēc ievāktās informācijas nosaka, ka gadījums ir jāizmeklē formāli (parasti nav obligāti), izmeklēšanu vada attiecīgais IKEA uzņēmums. Izmeklēšanu uztic apmācītiem iekšējiem darbiniekiem, taču var arī piesaistīt ārēju uzņēmumu pakalpojumus, lai lietu izmeklētu speciālisti ar atbilstīgām zināšanām, turklāt izmeklēšanas gaitā mēs arvien precizējam, kas vēl būtu jāiesaista. Mēs ievērojam zinātvajadzību un datu privātumu. Piegādātājs (vai apakšpiegādātājs), par kuru ziņo, var izteikties no sava skatpunkta. Par turpmāko rīcību mēs lemjam, tikai balstoties uz faktiem. Ja ziņojums ir par IKEA piegādātāju, kas ar IKEA uzņēmumu sadarbojas netieši, tad iesaista tiešo piegādātāju, kas sadarbojas ar šo uzņēmumu, lai atbilstīgi izvērstu vajadzīgo izmeklēšanu.

5. posms: risināšana un turpmākā rīcība

Ja problēma ir jārisina, par risinājumu vienojas ar attiecīgo piegādātāju (vai apakšpiegādātāju) un informē ziņotāju (ziņotājus) un/vai to apspriež ar ziņotāju (ziņotājiem) (atbilstīgi apstākļiem). Mēs paļaujamies uz principu, ka problēmas var risināt, turklāt uzskatām, ka problēmas ir jārisina dialogā.

6. posms: lietas slēgšana

Attiecīgais IKEA uzņēmums kopā ar IKEA piegādātāju (vai apakšpiegādātāju) gādā, ka saskaņotās darbības un risinājumu īsteno, pēc tam lietu slēdz. Ja saskaņotās darbības un risinājumu neīsteno, mēs apsveram visas darbības, ko varētu īstenot, ietverot būtiskās darbības. Personas dati ir konfidenciāli no sākuma līdz beigām.

10.



Kā ziņotāju informē par ziņojuma izskatīšanas gaitu?

Ziņotājam nosūta apstiprinājumu par ziņojuma saņemšanu 7 kalendāro dienu laikā. IKEA uzņēmums, kas izskata ziņojumu, no sākuma līdz beigām informē ziņotāju par izskatīšanas gaitu, lūdz sniegt vai precizēt informāciju un informē par iznākumu. Par iznākumu ziņotāju informē trīs mēnešu laikā pēc ziņojuma iesniegšanas IKEA uzņēmumam. Ja gadījums ir sarežģītāks, izskatīšana var ieilgt, taču ziņotāju regulāri informē par tās gaitu.

11.

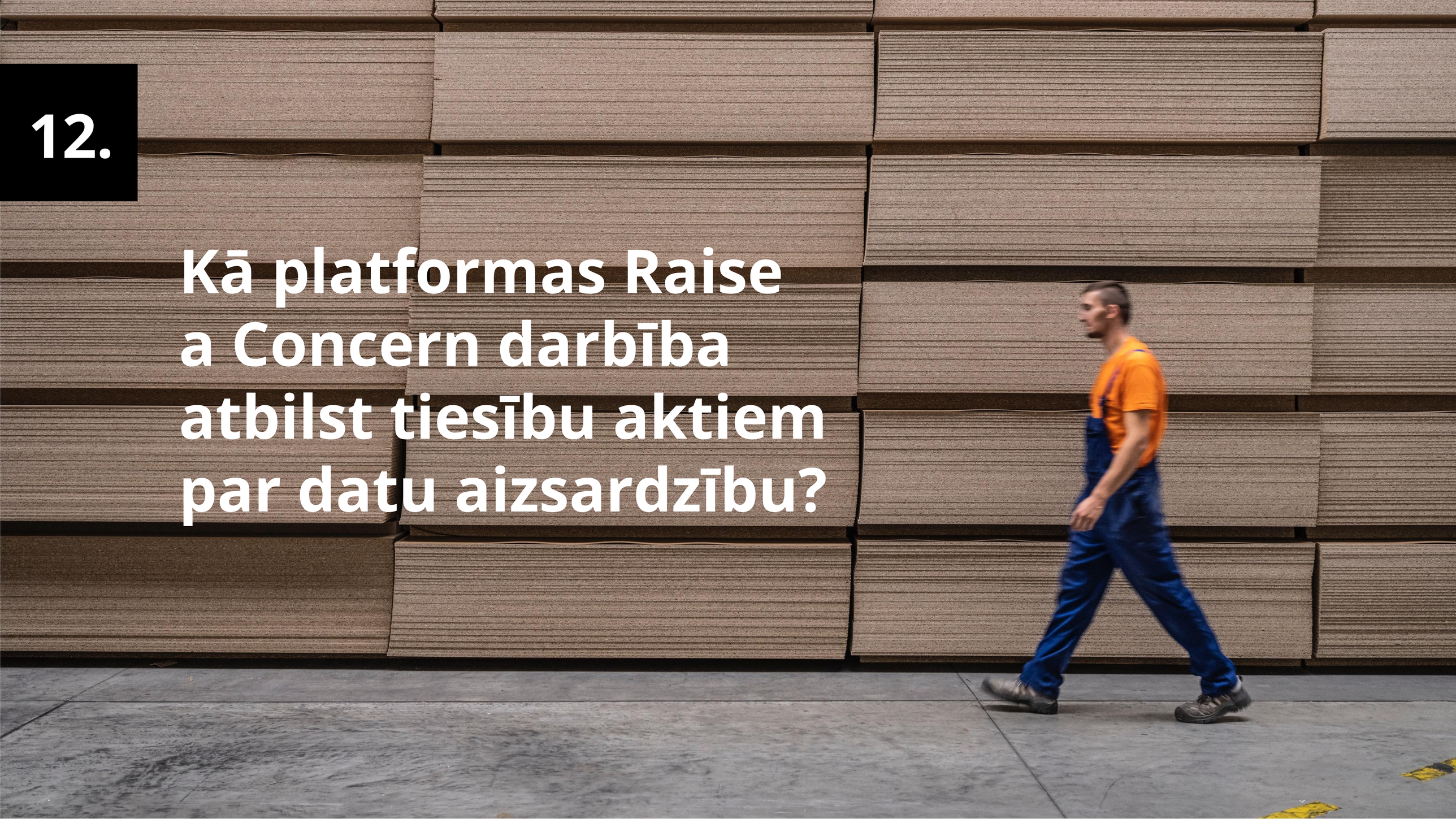
Kā nodrošina, ka ziņojums ir konfidenciāls?

Platformu Raise a Concern uztur ārējs uzņēmums, un piekļuve ir tikai atsevišķiem IKEA uzņēmumu pārstāvjiem, turklāt tā ir ierobežota, proti, tikai platformas daļām, kuru darbība ir saistīta ar šo pārstāvju darbu. Īpašā platforma ir droša, tajā ir tīmekļa veidlapa un lietu pārvaldības sistēma. Personas datus aizsargā ar tehniskiem un organizatoriskiem drošības pasākumiem, lai nevarētu tos (tīši vai netīši) manipulēt, zaudēt, iznīcināt un tiem neatļauti piekļūt.

Tiek darīts viss iespējamais, lai ziņotāja (ziņotāju) identitāte būtu aizsargāta. Visus ziņojumus un ar tiem saistīto informāciju, ietverot ziņotāja (ziņotāju) un ziņojumā norādīto personu identitāti, apstrādā un klasificē kā stingri konfidenciālus. Informācija ir pieejama tikai ierobežotai grupai atbilstīgi zinātvajadzībai. Informāciju nodod tikai personām, kas ziņojumu izskata, un personām, kas lemj par iespējamo rīcību. Ja ir jāsazinās ar IKEA piegādātāju (vai apakšpiegādātāju), piemēram, lai lūgtu precizēt, ziņotāja (ziņotāju) vārdu neizpauž. Trešajām pusēm, piemēram, valsts iestādēm, informāciju sniedz tikai atbilstīgi tiesību aktu prasībām.

12.

Kā platformas Raise a Concern darbība atbilst tiesību aktiem par datu aizsardzību?



Ir nodrošināta atbilstīga datu aizsardzība. Proti, ziņotāja datus apstrādā kā stingri konfidenciālus, tāpēc piekļuve tiem ir tikai atbilstīgi zinātvajadzībai. Ziņotāja datus izmanto tikai tāpēc, lai pieņemtu un izskatītu ziņojumu un izmeklētu lietu. Turklāt ziņotāja datus glabā tikai tik ilgi, līdz lieta ir slēgta. Par ziņotāja datu apstrādi atbild IKEA uzņēmums, kam ir tiešas vai netiešas līgumattiecības ar piegādātāju, par kuru ziņo. Ja nav skaidrs, kurš uzņēmums ir saistīts ar attiecīgo piegādātāju, par ziņotāja datu apstrādi atbild Inter IKEA Group Ētikas un integritātes nodaļa. Personas datu apstrādes juridiskais pamatojums ir likumiskās intereses.

Ziņotājam ir tiesības uz privātumu. Piemēram, var lūgt norādīt, kādus personas datus apstrādā, vai lūgt labot neprecīzus datus. Ziņotājs var arī iebilst pret savu personas datu apstrādi un izpaušanu, turklāt noteiktos apstākļos var lūgt dzēst vai nodot savus personas datus vai ierobežot to apstrādi. Kā rīkoties, ja iebilsti pret mūsu personas datu apstrādes kārtību? Mums vai uzraudzības iestādei var iesniegt sūdzību par privātuma nodrošināšanu.

Šādas tiesības ir gan ziņotājam, gan citiem iesaistītajiem. Ja vēlies izmantot savas tiesības uz datu privātumu vai ja ir jautājumi par mūsu sīkdatņu paziņojumu, privātuma paziņojumu vai abu paziņojumu īstenošanas praksi, aicinām sazināties, izmantojot kādu no tālāk norādītajām iespējām.

- Sūtīt e-pasta ziņojumu uz **isdp.dsar@inter.ikea.com**

- Sūtīt vēstuli uz **Inter Ikea Holding B. V., DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Nīderlande**

Ja vēlies izmantot savas tiesības, aicinām sniegt izsmeļošu informāciju, ietverot savu mītnes zemi, štatu (ja attiecināms), kontaktinformāciju un tēmu. Pēc šīs informācijas mēs varam pārbaudīt identitāti un apstrādāt pieprasījumu. Atbilstīgi pieprasījumam varam lūgt vairāk informācijas. Uz pieprasījumu mēs atbildam tiesību aktos noteiktajā laikā.

13.

Kā rīkoties, ja kāda IKEA uzņēmuma darbība nelabvēlīgi ietekmē IKEA piegādes ķēdi?

IKEA uzņēmumi cenšas aizsargāt IKEA piegādes ķēdi un tajā strādājošos.
Ja tomēr rodas problēmas, mēs esam apņēmušies tās iespēju robežās novērst. Mēs ievērojam ANO Vadošos komercdarbības un cilvēktiesību principus, kā arī pašu izstrādātās problēmu risināšanas pamatnostādnes.

Vaicā mums

Esam gatavi atbildēt uz jebkādiem jautājumiem. Ar mums var sazināties, skenējot kvadrātkodu vai rakstot uz **ethics@inter.ikea.com**. Var sazināties arī pa pastu, rakstot uz **Inter IKEA Systems B. V., Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Nīderlande**.



Ziņošanas kārtība
IKEA piegādes ķēde
Versija: 2025. gada septembra versija

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026