

Raise a Concern
کا طریقہ کار
IKEA سپلائی چین

تعارف



یہ طریقہ کار اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ آپ کسی ایسی کمپنی کے بارے میں تشویش کا اظہار کس طرح کر سکتے ہیں جو براہ راست یا بالواسطہ طور پر IKEA کمپنیوں کو مصنوعات یا خدمات فراہم کرتی ہے، جو IKEA کے عالمی فرنچائز نظام[1] کا حصہ ہیں۔ یہ اس بات کی بھی وضاحت کرتا ہے کہ اس نوعیت کی تشویش درج کرنے کا طریقہ کار کیا ہے، اور ایسا کرنا کیوں اتنا ضروری ہے۔

1 IKEA کمپنیوں سے مراد وہ ادارے ہیں جو IKEA برانڈ نام کے تحت اپنی سرگرمیاں انجام دیتے ہیں۔ اس میں Inter IKEA گروپ اور اس کے فرنچائزز بشمول INGKA گروپ، الفطیم، الحمیضی، MAPA ، ڈیری فارم، ہاؤس مارکیٹ، ناردرن برج، اکانو، سارٹن، فالابیلا، میکلاتورگ اور السلیمان شامل ہیں۔



IKEA کا کاروباری نقطہ نظر

IKEA کا کاروباری نظام ایمانداری، احترام، عدل، اور دیانت داری کے اصولوں پر قائم ہے۔
ہم نے IKEA ساتھی کارکنان اور سپلائرز کے لیے مختلف ضابطہ اخلاق اور معاون پالیسیوں میں اپنا کاروباری طریقہ کار دستاویزی شکل میں مرتب کیا ہے۔ ہم بین الاقوامی سطح پر تسلیم شدہ معیارات، جن میں انٹرنیشنل بل آف ہیومن رائٹس شامل ہے، کے علاوہ متعلقہ قوانین اور ضوابط کو بھی اپنی کارروائیوں میں شامل کرتے ہیں۔ مجموعی طور پر، یہ تمام دستاویزات IKEA کے ساتھی کارکنان اور سپلائرز کو روزمرہ کے فیصلے کرنے اور موزوں طرزِ عمل اپنانے کے لیے جامع رہنمائی فراہم کرتی ہیں — چاہے وہ کہیں بھی ہوں، کسی کے ساتھ بھی کام کر رہے ہوں، یا کسی بھی صورتحال میں ہوں۔

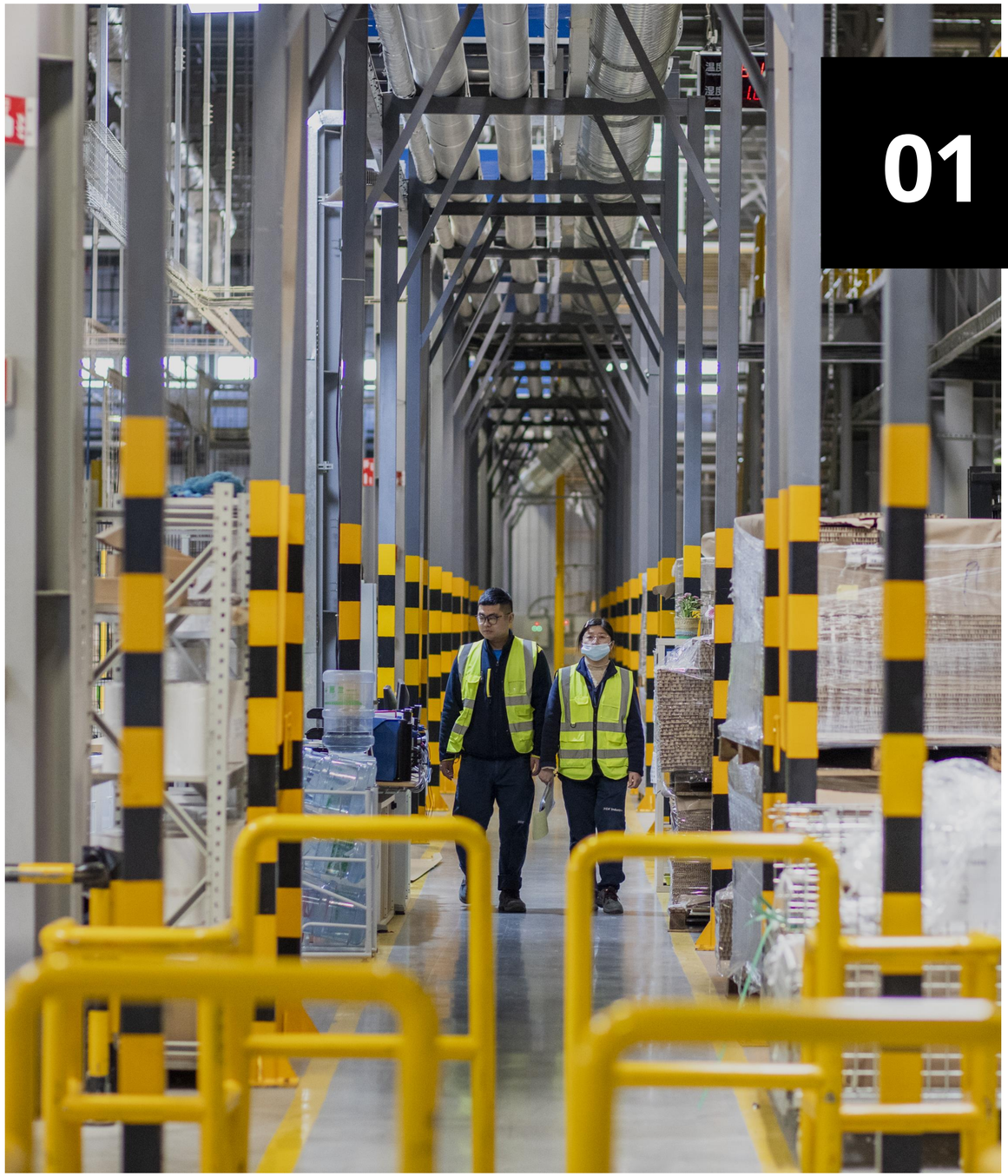
اسی نقطۂ نظر کو مدنظر رکھتے ہوئے، ہمارا مقصد ہمیشہ ایسا پیشہ ورانہ ماحول فراہم کرنا ہے جہاں لوگ اپنی تنظیم میں کسی بھی قسم کی بدانتظامی یا غیر اخلاقی رویے کا مشاہدہ یا تجربہ کریں تو وہ بلا خوف اور مکمل رازداری کے ساتھ مدد کے لیے رابطہ کر سکیں۔ ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کام کرتے ہیں کہ ہر شخص کی بات سنی جائے اور ان کی تشویشات کو مقامی قوانین و ضوابط کے مطابق، مکمل پیشہ ورانہ اور ضابطہ جاتی انداز میں نمٹایا جائے۔ ہم یہ بھی توقع کرتے ہیں کہ IKEA کے (ذیلی) سپلائرز کے پاس تشویش کا اظہار کرنے اور اس سے نمٹنے کے قابلِ اعتماد طریقہ کار موجود ہوں۔

اس طریقہ کار کے بارے میں 13 سوالات

1. مجھے تشویش کا اظہار کیوں کرنا چاہیے؟
2. میں کس طرح تشویش کا اظہار کروں؟
3. تشویش کا اظہار کون کر سکتا/سکتی ہے؟
4. میں کس قسم کے تشویش کا اظہار کر سکتا/سکتی ہوں؟
5. کیا تشویش کا اظہار کرنے سے مجھے یا دیگر افراد کو نقصان پہنچ سکتا ہے؟
6. میں Raise a Concern پلیٹ فارم کے ذریعے کس طرح تشویش کا اظہار کروں؟
7. کیا میں اپنی شناخت ظاہر کیے بغیر تشویش کا اظہار کر سکتا/سکتی ہوں؟
8. تشویش کا اظہار کرتے وقت مجھے کون سی معلومات فراہم کرنی ہوں گی؟
9. پلیٹ فارم کے ذریعے تشویش کا اظہار کرنے کے بعد کیا ہوتا ہے؟
10. مجھے اپنی تشویش کی پیش رفت کے بارے میں کیسے مطلع کیا جائے گا؟
11. آپ اس بات کو کس طرح یقینی بناتے ہیں کہ میری تشویش کو رازداری میں رکھا جائے گا؟
12. Raise a Concern پلیٹ فارم ڈیٹا تحفظ کے قوانین کی تعمیل کیسے کرتا ہے؟
13. اگر IKEA کمپنیاں کسی بھی پہلو سے IKEA کی سپلائی چین پر منفی اثر ڈالتی ہیں تو اس صورت میں کیا اقدامات کیے جائیں گے؟

مجھے تشویش کا اظہار کیوں کرنا چاہیے؟

01



ہم سمجھتے ہیں کہ بدانتظامی کے بارے میں تشویش کا اظہار کرنا محفوظ اور پُرامن کام کے ماحول کو برقرار رکھنے، ادارے کی نیک نامی کو قائم رکھنے، اور قوانین و ضوابط کی مکمل پاسداری کے لیے بنیادی اہمیت رکھتا ہے۔ خاموش رہنے سے صورتحال مزید خراب ہوسکتی ہے اور بداعتمادی کا ماحول پیدا ہوسکتا ہے۔ جب آپ اپنی تشویشات کو مؤثر انداز میں پیش کرتے ہیں تو نہ صرف آپ کو درکار مدد فراہم کی جا سکتی ہے، بلکہ لوگ مشترکہ طور پر بہتری کے لیے اقدامات کر سکتے ہیں۔ یہ بات IKEA ویلیو چین کے ہر مقام پر اٹھائی جانے والی تشویشات کے لیے بہت اہمیت رکھتی ہے۔

IKEA کمپنیاں روزانہ کی بنیاد پر پیچیدہ بین الاقوامی سپلائی چینز میں کام کرتی ہیں، جن میں ہزاروں (ذیلی) سپلائرز اور لاکھوں کارکن شامل ہیں، جو مختلف بڑے اور چھوٹے کمیونٹیز میں مقیم ہیں۔ ہم سمجھتے ہیں کہ ہمارا اثر IKEA کمپنیوں سے کہیں زیادہ وسیع ہے، اور ہمارا ماننا ہے کہ ہم لوگوں، معاشرے اور زمین پر مثبت اثر ڈالنے کے لیے صرف اسی صورت میں IKEA کے اہداف حاصل کر سکتے ہیں، جب IKEA (ذیلی) سپلائرز بھی اسی عزم کے ساتھ کام کریں۔

ہم IKEA کے (ذیلی) سپلائرز کی جانب سے کسی بھی غیر اخلاقی رویے کو ناقابل قبول تصور کرتے ہیں، بالکل اسی طرح جیسے IKEA برانڈ نام کے تحت کام کرنے والی IKEA کمپنیوں میں ساتھی کارکنان کی طرف سے غیر اخلاقی سلوک قبول نہیں کیا جاتا۔ اگر آپ کو ایسا رویہ نظر آئے تو ہم آپ کو ترغیب دیتے ہیں کہ آپ Raise a Concern کے تحت اپنی تشویشات کا اظہار کریں۔

02



میں کس طرح تشویش کا اظہار کروں؟

ہم توقع کرتے ہیں کہ IKEA کے (ذیلی) سپلائرز کے پاس ضابطہ اخلاق کی خلاف ورزیوں کے متعلق تشویش کا اظہار کرنے اور اس سے نمٹنے کے قابلِ اعتماد طریقہ کار موجود ہوں۔ ہمارا ماننا ہے کہ سپلائی چین سے متعلق تشویشات کو مؤثر طور پر اسی تنظیم کے ذریعے حل کیا جا سکتا ہے جہاں یہ تشویشات پیدا ہوتی ہیں۔

اگر سپلائر تنظیم کے اندر بدانتظامی کی رپورٹنگ کا عمل ناکافی ہو، تو ہم Raise a Concern پلیٹ فارم کی سہولت فراہم کرتے ہیں، جو **IKEA.com** پر دستیاب ہے۔ یہ پلیٹ فارم بطور آخری سہارا استعمال کیا جاتا ہے۔

جب ہمیں تشویشات موصول ہوتی ہیں، تو ہم ان کی درجہ بندی کرتے ہیں، جانچ کرتے ہیں، اور اگلے اقدامات کا فیصلہ کرتے ہیں۔ یہ معاملہ ایک مکمل تحقیقات کی جانب جا سکتا ہے اور، جہاں ضروری ہو، ہم IKEA کے (ذیلی) سپلائر کے خلاف مناسب اقدامات کرتے ہیں تاکہ ہونے والے ممکنہ نقصان کو کم سے کم کیا جا سکے۔



03

تشویش کا اظہار کون کرسکتا/سکتی ہے؟

ہر وہ شخص جو IKEA سپلائر کے ضابطہ اخلاق (IWAY)، ملکی یا بین الاقوامی قوانین، یا کسی بھی ضابطے کی خلاف ورزی کا مشاہدہ کرے یا اس کا سامنا کرے۔ اس میں وہ تمام قدرتی یا قانونی افراد شامل ہیں جو کسی منفی اثر سے متاثر ہوئے ہوں یا جن کے پاس یہ یقین کرنے کی معقول وجہ ہو کہ وہ متاثر ہو سکتے ہیں، اور ان کی نمائندگی کرنے والے جائز نمائندگان بھی شامل ہوسکتے ہیں، جیسے کہ سول سوسائٹی کی تنظیمیں اور انسانی حقوق کے محافظین۔ اس میں ٹریڈ یونینز اور دیگر کارکنوں کے نمائندے بھی شامل ہیں جو متعلقہ سرگرمیوں کی زنجیر میں کام کرنے والے قدرتی افراد کی نمائندگی کرتے ہیں؛ نیز وہ سول سوسائٹی تنظیمیں بھی شامل ہیں جو ایسے شعبوں میں متحرک اور تجربہ کار ہیں جہاں کسی منفی ماحولیاتی اثر کو تشویش کا مرکز سمجھا جا رہا ہو۔

04

میں کس قسم کے تشویش کا اظہار کر سکتا/سکتی ہوں؟

IKEA سپلائی چین سے متعلق Raise a Concern پلیٹ فارم اس مقصد کے لیے بنایا گیا ہے کہ سپلائر تنظیموں کی ممکنہ خلاف ورزیوں یا بدعنوانیوں سے متعلق تشویشات کو وصول کیا جا سکے۔ اس میں، بطور مثال، IWAY، IKEA سپلائر کے ضابطہ اخلاق، اور/یا متعلقہ قوانین و ضوابط کی خلاف ورزیاں شامل ہیں۔ ممکنہ تشویشات کی مکمل فہرست فراہم کرنا ناممکن ہے، لیکن عمومی طور پر، آپ سے گزارش کی جاتی ہے کہ ایسی صورت حال کی اطلاع دیں جہاں IKEA کے (ذیلی) سپلائر انسانی یا مزدوری حقوق کی خلاف ورزی کر رہا ہو، جس میں بچوں کی مزدوری یا جبری مزدوری کا استعمال، پیشہ ورانہ حفاظتی اور صحت کے فرائض کی نظر انداز کرنا، مزدوری کی ادائیگی میں تاخیر کرنا یا اجرت روکنا، ٹریڈ یونینز یا ملازمین کی نمائندگی کے ادارے قائم کرنے کے حق کو نظر انداز کرنا، کھانا اور پانی کی فراہمی سے انکار، غیر قانونی طریقے سے زمین اور روزگار کا ناجائز قبضہ کرنا، ماحولیاتی نظام کو غیر قانونی طریقے سے نقصان پہنچانا، یا بدعنوان سرگرمیوں میں ملوث ہونا شامل ہیں۔ اس کے علاوہ، ایسے اقدامات کی بھی رپورٹ کرنے کو کہا جاتا ہے جو مندرجہ بالا کسی بات کو چھپانے کے لیے کیے جائیں۔

IKEA کے ساتھی کارکنان یا کمپنیوں سے متعلق تشویشات کے ازالے کے لیے، IKEA کمپنیوں کے اندر مختلف طریقہ کار موجود ہیں۔ مزید معلومات IKEA.com پر حاصل کی جا سکتی ہیں۔

مصنوعات اور خدمات سے متعلق کسٹمر کی شکایات کے لیے، ہم IKEA کمپنیوں میں موجود اپنی مختلف کسٹمر سروس ٹیموں کی طرف رجوع کرتے ہیں۔ ان تشویشات کو Raise a Concern پلیٹ فارم پر حل نہیں کیا جائے گا۔

05

کیا تشویش کا اظہار کرنے سے مجھے یا دیگر افراد کو نقصان پہنچ سکتا ہے؟

رپورٹ کی گئی تمام تشویشات اور ان کی متعلقہ معلومات کو مکمل خفیہ معلومات کے طور پر رکھا جاتا ہے، جس میں رپورٹ کرنے والا فرد/افراد کی شناخت بھی شامل ہے۔ رپورٹ کرنے والے فرد/افراد اور دیگر متعلقہ افراد کے ساتھ غیر جانبدار، منصفانہ اور مساوی سلوک کیا جاتا ہے۔ جن (ذیلی) سپلائر اداروں اور/یا افراد کے خلاف شکایت کی گئی ہے، ہم انہیں بھی موقع دیں گے کہ وہ اپنی بات رکھیں اور صورتحال سے متعلق اپنے حقائق بیان کریں، اور ساتھ ہی رپورٹ کرنے والے فرد/افراد کی شناخت کو پوشیدہ رکھا جائے گا۔ نتیجہ خیز کارروائیاں صرف اور صرف حقائق کی بنیاد پر کی جائیں گی۔ ہم انتقامی کارروائی کی ہر شکل کی مخالفت کرتے ہیں۔

یہ نہایت اہم ہے کہ آپ صرف اسی وقت تشویش کا اظہار کریں جب آپ کے پاس اس بات کا معقول جواز موجود ہو کہ رپورٹ کی گئی بدانتظامی سے متعلق معلومات درست ہیں، اور آپ ایسے حقائق پر مبنی شواہد فراہم کریں جو مؤثر جائزے کے لیے کافی ہوں۔





06

میں کس طرح تشویش کا اظہار کروں؟

اگر آپ IKEA کی سپلائی چین سے متعلق کوئی مسئلہ رپورٹ کرنا چاہتے ہیں تو Raise a Concern پلیٹ فارم پر درج ذیل لنک کے ذریعے رسائی حاصل کی جا سکتی ہے: www.ikea.com/rac-supply-chain۔ فون کے ذریعے یا آن لائن فارم مکمل کر کے رپورٹس جمع کروائی جا سکتی ہیں۔ جیسے ہی آپ پلیٹ فارم میں داخل ہوں گے، یہ آپ کو مرحلہ وار رہنمائی فراہم کرے گا تاکہ آپ اپنی شکایت جمع کروا سکیں۔ پلیٹ فارم مقامی زبانوں میں دستیاب ہے۔ اگر آپ پلیٹ فارم کے ذریعے رپورٹ درج کرتے ہیں، تو آپ کو ایک یوزر ID اور پاس ورڈ فراہم کیا جائے گا تاکہ آپ مستقبل میں پلیٹ فارم پر دوبارہ لاگ اِن کر سکیں۔ پلیٹ فارم کے ذریعے آپ کو تمام سوالات، تازہ معلومات، یا ہونے والی بات چیت سے آگاہ کیا جائے گا، اور آپ اپنے جوابات دے سکتے ہیں یا مزید سوالات بھی پوچھ سکتے ہیں۔ آپ کسی بھی مرحلے پر دوبارہ پلیٹ فارم پر رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

شکایات مختلف ذرائع سے موصول ہو سکتی ہیں، Raise a Concern پلیٹ فارم کے علاوہ دیگر ذرائع میں، مثلاً وائس میسیجنگ سسٹم شامل ہے؛ یا، آپ کی درخواست پر مخصوص مقام پر بالمشافہ ملاقات کے ذریعے بھی شکایت درج کی جا سکتی ہے، جس کے لیے آپ ethics@inter.ikea.com پر درخواست بھیج سکتے ہیں۔



07

کیا میں اپنی شناخت ظاہر کیے بغیر تشویش کا اظہار کر سکتا/ سکتی ہوں؟

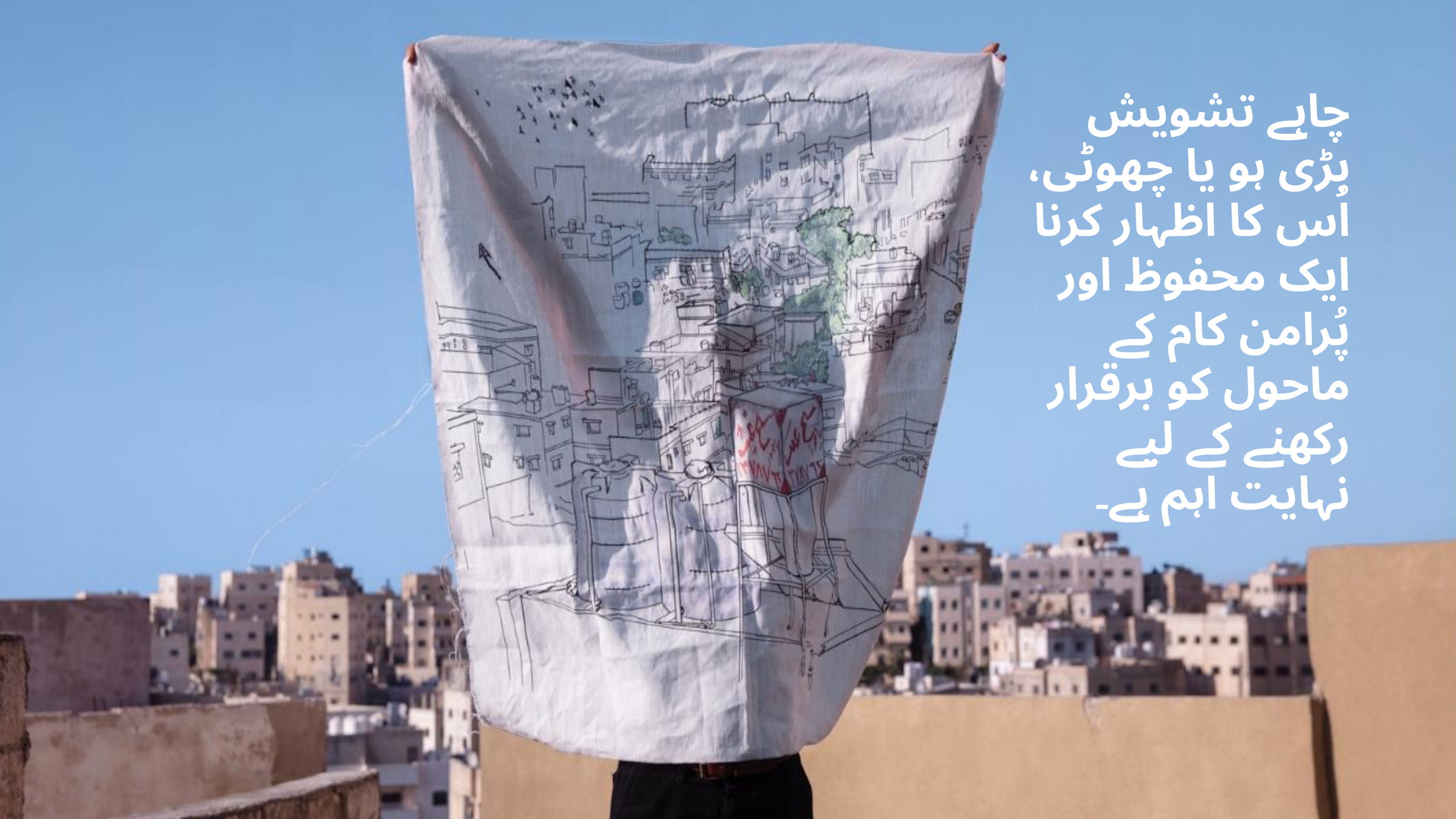
جی ہاں، آپ اپنی تشویش کا اظہار گمنام طور پر کر سکتے ہیں، جب تک کہ آپ کے ملک کے قوانین میں گمنام رپورٹنگ کی ممانعت نہ ہوجائے۔ چاہے آپ اپنا نام ظاہر کریں یا نہ کریں، آپ کو اتنی تفصیل فراہم کرنا ضروری ہے کہ مسئلے کی مؤثر تحقیقات کی جا سکے۔ اگر آپ اپنا نام شامل کرتے ہیں تو ہم آپ کی شناخت کو پوشیدہ رکھنے کی ہر ممکن کوشش کریں گے۔

08

تشویش کا اظہار کرتے وقت مجھے کون سی معلومات فراہم کرنی ہوں گی؟

ہم آپ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ آپ ممکنہ حد تک زیادہ سے زیادہ متعلقہ معلومات فراہم کریں۔ تفصیلی معلومات ہمیں اس قابل بناتی ہیں کہ ہم تشویشات کا مکمل جائزہ لے سکیں، ان کی مؤثر تحقیقات کر سکیں اور جہاں ضرورت ہو، وہاں مناسب کارروائی کر سکیں، جس میں شامل ہو سکتا ہے:

- اُس صورتحال کی تفصیلی وضاحت جس نے آپ کو تشویش میں مبتلا کیا، نیز اُس مبینہ خلاف ورزی یا بدسلوکی کی مکمل سابقہ تفصیلات۔
- Raise a Concern پلیٹ فارم پر رپورٹ کرنے سے پہلے کیے گئے اقدامات اور سرگرمیوں کی تفصیلات، کیونکہ یہ پلیٹ فارم IKEA کے (ذیلی) سپلائرز سے متعلق تشویشات کے لیے آخری سہارا ہے، یہ پلیٹ فارم صرف اس وقت استعمال کیا جانا چاہیے جب سپلائر کے اندرونی طریقۂ کار سے مسئلہ حل نہ ہو۔
- (ذیلی) سپلائر کا نام، تاریخیں، مقامات، اور دیگر متعلقہ معلومات۔
- وہ تمام ثبوت یا دستاویزات جو آپ کی تشویش سے متعلق ہوں۔



چاہے تشویش
بڑی ہو یا چھوٹی،
اُس کا اظہار کرنا
ایک محفوظ اور
پُرامن کام کے
ماحول کو برقرار
رکھنے کے لیے
نہایت اہم ہے۔

09

میرے تشویش کا اظہار کرنے کے بعد کیا ہوتا ہے؟

ہم توقع کرتے ہیں کہ IKEA کے (ذیلی) سپلائرز کے پاس تشویش کا اظہار کرنے اور اس سے نمٹنے کے قابلِ اعتماد طریقہ کار موجود ہوں گے۔ ہمارا ماننا ہے کہ سپلائی چین سے متعلق تشویشات کو مؤثر طور پر اسی تنظیم کے ذریعے حل کیا جا سکتا ہے جہاں یہ تشویشات پیدا ہوتی ہیں۔ اگر سپلائر تنظیم کے اندر بدانتظامی کی رپورٹنگ کا عمل ناکافی ہو، تو ہم Raise a Concern پلیٹ فارم کی سہولت فراہم کرتے ہیں، جو https://www.ikea.com/rac-supply-chain پر دستیاب ہے۔ جب کوئی تشویشات جمع کروائی جاتی ہے، تو تربیت یافتہ اور تجربہ کار نمائندے اس کا مکمل اور باریک بینی سے جائزہ لیتے ہیں۔

IKEA کمپنیوں کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ فیصلہ کریں کہ کون سی سپلائی چین سے متعلق شکایات کی باقاعدہ تحقیقات کی جائیں گی، اور کن معاملات کو دیگر ذرائع، جیسے کہ صرف انکوائری کے ذریعے، نمٹایا جائے گا۔ IKEA تمام رپورٹ کی گئی تشویشات کو سنجیدگی سے لیتی ہے اور ان کا جائزہ احتیاط، غیر جانبداری اور منصفانہ انداز میں لیتی ہے۔ IKEA کمپنیاں فطرت، اثر و رسوخ، اور فراہم کردہ حقائق جیسے عوامل کی بنیاد پر فیصلہ کریں گی، اور آپ کو کارروائی کے مراحل اور کیس کے نتائج سے آگاہ کیا جائے گا۔ اصولی طور پر Raise a Concern کا عمل درج ذیل مراحل پر مشتمل ہوتا ہے:

مرحلہ 1
کیس کا آغاز

مرحلہ 2
ترجیحی جانچ

مرحلہ 3
انکوائری

مرحلہ 4
تحقیقات

مرحلہ 5
اصلاحی کارروائی اور فالو اپ

مرحلہ 6
کیس کا اختتام

درج کی گئی شکایت کچھ مخصوص مراحل سے گزرتی ہے:

مرحلہ 1. کیس کا آغاز

یہ کیس Raise a Concern پلیٹ فارم پر رجسٹر کیا جاتا ہے، چاہے یہ رپورٹ کرنے والے کی طرف سے براہِ راست ہو یا کسی اور ذریعے سے موصول ہو (جیسے خط، فون کال، ملاقات) اور پلیٹ فارم پر رپورٹ کرنے والے کی 'نمائندگی میں' درج کیا جاتا ہے۔

مرحلہ 2. ترجیحی جانچ

تشویش کو 7 تقویمی دنوں کے اندر ایک تصدیقی رسید کے ساتھ تسلیم کر لیا جاتا ہے۔ تشویش کا جائزہ لیا جاتا ہے تاکہ یہ تعین کیا جا سکے کہ آیا یہ دائرہ کار میں آتی ہے، یعنی یہ کسی IKEA کے (ذیلی) سپلائر سے متعلق ہے اور IKEA کے سپلائر ضابطہ اخلاق IWAY، قوانین یا ضوابط کی ممکنہ خلاف ورزیوں کا احاطہ کرتی ہے۔ اگر تشویش دائرہ کار سے باہر ہو (مثلاً کسی صارف کی شکایت)، تو اسے بند کر دیا جائے گا اور رپورٹ کرنے والے فرد/افراد کو مطلع کر دیا جائے گا۔ اگر یہ تشویش دائرہ کار میں آتی ہو، تو وہ IKEA کمپنی جو متعلقہ (ذیلی) سپلائر کے ساتھ معاہداتی تعلق رکھتی ہے، اس تشویش کو مزید آگے بڑھاتی ہے۔

مرحلہ 3. انکوائری

تشویش کا ایک اعلیٰ سطحی جائزہ لیا جاتا ہے، جس میں ڈیسک ریسرچ اور رپورٹ کرنے والے فرد/افراد کے ساتھ ملاقاتیں شامل ہو سکتی ہیں، تاکہ موجودہ صورتحال، IKEA کی شمولیت، اثر و رسوخ کو بہتر طور پر سمجھا جا سکے اور دستیاب حقائق کی بنیاد پر یہ جانچا جا سکے کہ آیا الزامات میں کوئی صداقت ہو سکتی ہے یا نہیں۔ تحقیقات آئندہ اقدامات کا تعین کرتی ہیں۔

مرحلہ 4. تحقیقات

اگر ابتدائی جانچ سے پتہ چلے کہ مزید تحقیق کی ضرورت ہے (براہِ کرم نوٹ کریں کہ ایسا ہمیشہ نہیں ہوتا)، تو متعلقہ IKEA کمپنی اس تحقیقات کی قیادت کرے گی۔ تربیت یافتہ اندرونی ساتھی کارکنان، اور ضرورت پڑنے پر وہ بیرونی کمپنیاں جن کے پاس متعلقہ جانکاری اور مہارت ہو، اس معاملے کی تحقیقات کے لیے مقرر کی جاتی ہیں، اور ہم مزید یہ بھی طے کریں گے کہ کن افراد سے مشورہ لینا ضروری ہے۔ یہ عمل صرف "ضرورت برائے معلومات" کی بنیاد پر کیا جاتا ہے اور اس میں ڈیٹا رازداری کو مکمل طور پر مدِ نظر رکھا جاتا ہے۔ جس (ذیلی) سپلائر تنظیم سے متعلق تشویش ہو، اسے مؤقف پیش کرنے اور موجودہ صورتحال سے متعلق حقائق بیان کرنے کا موقع دیا جائے گا۔ نتیجہ خیز کارروائیاں صرف اور صرف حقائق کی بنیاد پر کی جائیں گی۔ اگر تشویش ایسے IKEA سپلائر سے متعلق ہو جو براہِ راست کسی IKEA کمپنی کو سپلائی نہیں کرتا، تو اس تنظیم سے خریداری کرنے والے براہِ راست سپلائر کے تعلق کو شامل کیا جائے گا تاکہ مناسب تحقیقی اقدامات طے کیے جا سکیں، جہاں یہ اقدامات پہلے سے نہ کیے جا رہے ہوں۔

مرحلہ 5. اصلاحی کارروائی اور فالو اپ

اگر اصلاحی کارروائی کی ضرورت پڑی، تو یہ اقدامات دائرہ کار میں شامل (ذیلی) سپلائر کے ساتھ طے کیے جائیں گے اور رپورٹ کرنے والے فرد/افراد کو اس سے آگاہ کیا جائے گا اور/یا (جہاں مناسب ہو)، ان سے اس پر بات چیت بھی کی جائے گی۔ ہم اصلاحی اصولوں کی رہنمائی میں کام کرتے ہیں اور یقین رکھتے ہیں کہ بات چیت کرنا خدشات کو دور کرنے اور مسائل حل کرنے کا ایک مؤثر طریقہ ہے۔

مرحلہ 6. کیس کا اختتام

متعلقہ IKEA کمپنی، IKEA کے (ذیلی) سپلائر کے ساتھ مل کر اس بات کی تصدیق کرے گی کہ طے شدہ اقدامات اور اصلاحی کارروائی مکمل ہو چکے ہیں، اور اس کے بعد کیس بند کر دیا جائے گا۔ اگر طے شدہ اقدامات اور اصلاحی کارروائی میں پیش رفت نہ ہوئی، تو ہم تمام مناسب اقدامات پر غور کریں گے، جن میں ضرورت پڑنے پر سخت کارروائی بھی شامل ہو سکتی ہے۔ پورے عمل کے دوران آپ کی ذاتی معلومات خفیہ رکھی جائیں گی۔

10

مجھے اپنی تشویش کی پیش رفت کے بارے میں کیسے مطلع کیا جائے گا؟

آپ کو اپنی تشویش جمع کروانے کے 7 تقویمی دنوں کے اندر اندر وصولیابی کی تصدیق فراہم کر دی جائے گی۔ پورے عمل کے دوران، آپ کے کیس کو دیکھنے والی IKEA کمپنی آپ کو یہ آگاہ کرے گی کہ آپ کی رپورٹ پر کس طرح کارروائی کی جائے گی، آپ سے کسی بھی رائے یا وضاحت کے لیے رابطہ کرے گی، اور کیس کے نتائج سے آپ کو آگاہ کرے گی۔ IKEA کمپنی کو آپ کی تشویش موصول ہونے کے تین ماہ کے اندر آپ کو کیس کے نتائج سے آگاہ کر دیا جائے گا۔ زیادہ پیچیدہ معاملات کی کارروائی میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے، اور ایسی صورت میں آپ کو وقتاً فوقتاً تازہ ترین معلومات فراہم کی جائیں گی۔



11

آپ اس بات کو کس طرح یقینی بناتے ہیں کہ میری تشویش کو رازداری میں رکھا جائے گا؟

Raise a Concern پلیٹ فارم ایک بیرونی کمپنی کے زیرِانتظام ہے، اور IKEA کی کمپنیوں میں صرف محدود تعداد میں نمائندوں کو اُن حصوں تک محدود رسائی حاصل ہے جو ان کے کام سے متعلق ہوں۔ محفوظ اور مخصوص پلیٹ فارم میں ایک ویب فارم اور کیس مینجمنٹ سسٹم شامل ہے۔ تکنیکی اور تنظیمی حفاظتی اقدامات ذاتی معلومات کو (دانستہ یا نادانستہ طور پر) چھیڑ چھاڑ، ضیاع، تلف ہونے یا غیر مجاز افراد کی رسائی سے محفوظ رکھتے ہیں۔

رپورٹ کرنے والے شخص/اشخاص کی شناخت ظاہر نہ کرنے کی ہر ممکن کوشش کی جائے گی۔ رپورٹ کی گئی تمام تشویشات اور ان کی متعلقہ معلومات کو مکمل طور پر رازدارانہ رکھا جاتا ہے، جس میں رپورٹ کرنے والے اور رپورٹ میں ذکر شدہ کسی بھی شخص کی شناخت شامل ہے۔ معلومات صرف ان چند افراد کے ساتھ شیئر کی جائیں گی جنہیں اسے جاننے کی سخت ضرورت ہو۔ معلومات صرف ان افراد کو فراہم کی جائے گی جو شکایت پر کارروائی کر رہے ہیں اور جو ممکنہ اقدامات کے فیصلوں کے ذمہ دار ہیں۔ اگر IKEA کے (ذیلی) سپلائر ادارے سے کسی بھی قسم کی بات چیت کی جاتی ہے، مثلاً وضاحت طلب کرنے کے لیے، تو رپورٹ کرنے والے فرد یا افراد کے نام کبھی بھی ظاہر نہیں کیے جاتے۔ معلومات صرف قانونی ضرورت کی صورت میں تیسرے فریق، جیسے حکومتی اداروں کو فراہم کی جائیں گی۔



Raise a Concern

پلیٹ فارم ڈیٹا تحفظ کے قوانین کی تعمیل کیسے کرتا ہے؟

آپ کے ڈیٹا کو محفوظ اور مامون رکھنے کے لیے مناسب اقدامات کیے گئے ہیں۔ آپ کا ڈیٹا مکمل طور پر رازدارانہ رکھا جائے گا اور صرف سخت ضرورت پڑنے پر ہی مخصوص افراد کو اس پر رسائی حاصل ہوگی۔ ہم آپ کے ڈیٹا کو صرف آپ کی تشویش وصول کرنے، تحقیقات کرنے، اور اس کی دیکھ بھال کے مقصد کے لیے استعمال کریں گے۔ ہم آپ کا ڈیٹا صرف اتنے عرصے تک محفوظ رکھیں گے جتنا کہ آپ کی تشویش کی تحقیقات کے لیے ضروری ہو۔ وہ IKEA کمپنی جو متعلقہ سپلائر کے ساتھ براہِ راست یا بالواسطہ معاہداتی تعلق رکھتی ہے، آپ کے ڈیٹا کی پروسیسنگ کی ذمہ دار ہوگی۔ اگر یہ واضح نہیں ہے کہ کس کمپنی کا کنکشن ہے تو، Inter IKEA گروپ کی اخلاقیات اور سالمیت ٹیم آپ کے ڈیٹا کی پروسیسنگ کی ذمہ دار ہوگی۔ ہم جائز مفاد کی قانونی بنیاد پر آپ کی ذاتی معلومات کی پروسیسنگ کرتے ہیں۔

رپورٹنگ کرنے والے شخص کی حیثیت سے، آپ کو بہت سے رازداری کے حقوق حاصل ہیں۔ مثال کے طور پر، آپ ہم سے پوچھ سکتے ہیں کہ ہم آپ کی کون سی ذاتی معلومات پروسیس کرتے ہیں اور اگر معلومات غلط ہے تو، آپ اسے ہمارے ذریعہ درست کر سکتے ہیں۔ آپ اپنی ذاتی معلومات کی پروسیسنگ اور اشتراک پر بھی اعتراض کرسکتے ہیں، اور آپ کچھ معاملات میں ہمیں اپنی ذاتی معلومات کی پروسیسنگ کو حذف، منتقل یا محدود کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ کیا آپ اس بات سے متفق نہیں ہیں کہ ہم آپ کی ذاتی معلومات کس طرح پروسیس کرتے ہیں؟ پھر آپ ہمارے پاس یا سپروائزری اتھارٹی کے پاس رازداری کی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

یہ حقوق رپورٹنگ کرنے والے شخص اور اس میں شامل دیگر تمام افراد کے طور پر آپ دونوں پر لاگو ہوتے ہیں۔ اگر آپ اپنے ڈیٹا کی رازداری کے حقوق کا استعمال کرنا چاہتے ہیں یا ہمارے کوکی بیان، رازداری کے بیان، یا ان سے متعلق طریقوں کے بارے میں سوالات پوچھنا چاہتے ہیں تو، براہ کرم مندرجہ ذیل اختیارات میں سے کسی ایک کے ذریعہ بلا جھجھک رابطہ کریں:

- ہمیں **isdp.dsar@inter.ikea.com** پر ای میل کریں۔
- ہمیں خط اس پتے پر بھیجیں **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

اگر آپ اپنے حقوق کا استعمال کرنے کا انتخاب کرتے ہیں تو، ہم آپ سے مطلوبہ معلومات فراہم کرنے کی درخواست کرتے ہیں، بشمول آپ کی رہائش کا ملک، ریاست (اگر قابل اطلاق ہو)، رابطے کی معلومات، اور موضوع۔ یہ معلومات ہمیں آپ کی شناخت کی تصدیق کرنے اور آپ کی درخواست پر عمل کرنے کے قابل بنائے گی. درخواست کی قسم پر منحصر ہے، ہم اضافی معلومات کی درخواست کر سکتے ہیں. ہم قابل اطلاق قوانین کے ذریعہ مطلوبہ ٹائم فریم کے اندر آپ کی درخواست کا جواب دیں گے۔

13

اگر IKEA کمپنیاں کسی بھی پہلو سے IKEA کی سپلائی چین پر منفی اثر ڈالتی ہیں تو اس صورت میں کیا اقدامات کیے جائیں گے؟

IKEA کمپنیاں IKEA سپلائی چین اور اس کے کارکنوں کے تحفظ کی کوشش کرتی ہیں۔ اگر کچھ غلط ہوتا ہے تو ہم صورتحال کو ہر ممکن حد تک ٹھیک کرنے کے لیے پرعزم ہیں۔ ہم کاروبار اور انسانی حقوق کے بارے میں اقوام متحدہ کے رہنما اصولوں کو استعمال کرتے ہیں اور رہنمائی کے طور پر اصلاحی اصول تیار کئے ہیں۔

ہم سے کچھ پوچھیں

ہم آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دینے کے لیے یہاں موجود ہیں۔ ہم سے رابطہ کرنے کے لئے، براہ کرم کیو آر کوڈ اسکین کریں یا ہمیں ethics@inter.ikea.com پر ای میل کریں۔ آپ ڈاک کے ذریعے بھی ہم سے اس پتے پر رابطہ کر سکتے ہیں **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.

2026 B.V. سسٹمز Inter IKEA ©

Raise a Concern کا طریقہ
کار IKEA سپلائی چین

ایڈیشن: ستمبر 2025



Inter IKEA سسٹمز .B.V