

KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

P MGMT-15 / 09.12.2025

1. EESMÄRK

Thuka Nordwood AS pakub töötajatele, tarnijatele, kogukonna liikmetele ja kõigile sidusrühmadele, keda meie tegevus või ärisuhted võivad mõjutada, juurdepääsetavat, usaldusväärset ja tõhusat kaebuste menetlemise mehhanismi vastavuses ÜRO ettevõtete ja inimõiguste juhistega (UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

Selle mehhanismi kasutamine ei piira ega välista kellegi õigust pöörduda riiklike, kohtulike või muude väliste õiguskaitsemehhanismide poole.

2. KÄSITLUSALA

Kaebuse võib esitada iga isik või sidusrühm, keda võib ettevõtte tegevus või tarneahel mõjutada, sealhulgas töötajad, alltöövõtjad, renditöölised, tarnijad, alltöövõtjate töötajad, kogukonna liikmed, teenusepakkujad ja kliendid.

3. KAEBUSE MÕISTE

Kaebus on mure, teade või kahtlustus, mis viitab õiguste rikkumisele, ebaturvalistele tingimustele, ebaeetilisele käitumisele, ebaõiglasele kohtlemisele või muule negatiivsele mõjule, mis on seotud Thuka Nordwood AS tegevuse või äripartneritega.

3.1 Kaebuste alla kuuluvad nt:

- töötervishoiu ja tööohutuse probleemid;
- ahistamine, diskrimineerimine või kiusamine;
- töötasu, tööaja või tööstandardite rikkumised;
- ühinemisvabaduse ja ametiühinguõiguste rikkumised;
- keskkonna- või kogukonnamõjud;
- inimõiguste rikkumised (sh sunniviisiline töö või lapstööjõud);
- eetika-, korruptsiooni- või aususeprobleemid;
- ettevõtte poliitikaga või rahvusvaheliste standarditega vastuolus olev käitumine.

Töötajatel on õigus pöörduda ametiühingu või töötajate esindaja poole, kui nad vajavad abi kaebuse esitamisel või menetluses.

4. PÕHIMÕTTED

- Legitiimsus – protsessi juhivad sõltumatud ja vastutavad töötajad.
- Ligipääsetavus – mehhanism on tasuta, mitmes keeles ja kõigile sidusrühmadele kättesaadav.
- Prognoositavus – selge menetluskord, ajaraamid ja suhtluspunktid.
- Võrdne ja õiglane kohtlemine – kaebuse esitajal on võimalus esitada oma seisukoht ning saada menetluses vajalikku tuge, sealhulgas vajadusel esindaja või nõustaja abi.

- Läbipaistvus – selge teave menetluse, selle edenemise ja tulemuste kohta.
- Õigustega kooskõla – otsused järgivad rahvusvahelisi inimõiguste ja tööõiguse standardeid.
- Konfidentsiaalsus – isikuandmeid, identiteeti ja kaebuse sisu kaitstakse.
- Kaitse tagakiusamise eest – mis tahes vormis tagakiusamine on keelatud; kaitse kehtib kaebuse esitajale, tunnistajatele, esindajatele, tõlkidele ja kõigile menetluses abistavatele isikutele.
- Pidev parendamine – juhtumitest õpitut kasutatakse poliitikate ja protseduuride täiustamiseks.
- Vajaduse korral võib uurimise läbi viia sõltumatu sisemine spetsialist või välisekspert, et tagada erapooletus.

5. KAEBUSE ESITAMISE KANALID

Sidusrühmad võivad kasutada järgmisi kanaleid:

- **Veebipõhine QR- kood:**



- **E-post:** vihje@thuka.ee
- **Telefon:** +372 5336 3365 (personalijuht)
- **Isiklik pöördumine:** personalijuht, otsene juht
- **Anonüümne esitamine on võimalik kõigi kanalite kaudu.**

6. KAEBUSEST TEAVITAMISE TEATE SISU

Efektiivseks reageerimiseks palume võimalusel esitada järgmine teave:

- probleemi või juhtumi kirjeldus,
- kuupäev(ad), kellaaeg ja asukoht (kui teada),
- juhtumiga seotud või sellest mõjutatud isikud,
- olemasolevad tõendid (valikuline),
- kas probleem on jätkuv või kiireloomuline,
- eelistatud kontakti võtmise meetod (kui ei esitata anonüümselt).

Tõendeid ei nõuta. Heas usus esitatud kaebuse eest ei järgne kunagi distsiplinaarmedeetmeid, isegi kui juhtum ei osutu kinnitatuks.

7. ANONÜÜMSETE KAEBUSTE KÄSITLEMINE

Anonüümsed kaebused on lubatud. Kuigi piiratud teave võib mõjutada uurimise põhjalikkust, hinnatakse ja käsitletakse kõiki juhtumeid parima võimaliku ulatusega.

8. TÕSISTE JUHTUMITE PRIORITISEERIMINE

Juhtumid, mis hõlmavad lapstööjõudu, sunniviisilist tööd, ahistamist, vägivalda, ohutusriske, eluohtlikke olukordi või tõsiseid inimõiguste rikkumisi, saavad kohese prioriteedi ja kiire eskaleerimise.

9. KAEBUSE MENETLUSE ETAPID

9.1 Etapp 1 – Kaebuse saamine ja kinnitamine

Kinnituse saatmine 3 tööpäeva jooksul (v.a anonüümsed kaebused).

9.2 Etapp 2 - Esmane hindamine (3 tööpäeva)

Kategooria määramine, kiireloomulisuse kontroll ja edasiste sammude otsustamine.

9.3 Etapp 3 – Uurimine (30–90 päeva, sõltuvalt keerukusest)

Intervjuud, tõendite läbivaatamine, kohakülastused ja erapooletu faktikogumine. Vajadusel kaasatakse neutraalne sisemine ekspert või sõltumatu välisekspert.

9.4 Etapp 4 – Tulemus ja heastamismeetmed

Korrigeerivad meetmed, hüvitamine, koolitus, distsiplinaarmedetmed või süsteemsed muudatused. Heastamismeetmed peavad olema proportsionaalsed ja vajadusel koostatakse need koostöös mõjutatud osapooltega.

9.5 Etapp 5 – Kaebuse esitaja taotlus vaideks

Kaebuse esitaja võib paluda juhtumi suunamist kõrgemale juhtkonnale või sõltumatule hindajale.

9.6 Etapp 6 – Sulgemine ja järelvalve

Heastamismeetmete rakendamise kinnitamine ning trendide analüüs pidevaks parendamiseks.

10. KONFIDENTSIAALSUS JA KAITSE TAGAKIUSAMISE EEST

Kõiki kaebusi käsitletakse konfidentsiaalselt ja kooskõlas andmekaitseõuetega. Tagakiusamine on rangelt keelatud ja selle ilmnemisel alustatakse viivitamatult uurimist.

Kaitse kehtib kõigile – kaebuse esitajale, tunnistajatele, esindajatele ja menetlemist abistavatele isikutele.

11. ROLLID JA VASTUTUSED

- Personalijuht - kaebuste vastuvõtmine, koordineerimine ja dokumenteerimine; erapooletu faktikogumine ja intervjuud; asjakohaste tõendite kogumine; vajaduse korral neutraalse uurija kaasamine või juhtumi edastamine pädevale asutusele.
- Tippjuhtkond – järelvalve, eskaleerimine ja vaide käsitlemine.

- Vastavuse/ auditi meeskond – mehhanismi iga-aastane hindamine ja parendamine; tagab mehhanismi sõltumatuse ja sidusrühmade usalduse.

12. TEADLIKKUSE TÕSTMINE JA KOMMUNIKATSIOON

Menetluse protseduur on avalikult kättesaadav ettevõtte veebilehel ning seda tutvustatakse töötajatele sisseelamisprogrammis ja koolitustel ning tarnijatele koostöö alustamisel.

13. ANDMETE SÄILITAMINE

Kõiki kaebusega seotud dokumente säilitatakse turvaliselt ja vastavalt seadusest tulenevatele nõuetele. Vajadusel võib koostada mitte-isikuandmeid sisaldavaid kokkuvõtteid analüüsi ja õppimise eesmärgil.

14. VÄLISED MEHCHANISMID

Kõigil sidusrühmadel on õigus igal ajal pöörduda riigiasutuste, kohtute, sertifitseerimisasutuste või muude väliste kaebuste mehhanismide poole.

Väliste mehhanismide kasutamine on lubatud igal ajal ega eelda ettevõttesisese menetluse eelnevat läbimist.