



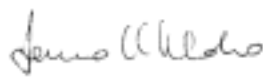
**Manuale del
Sistema di Gestione della
Responsabilità Sociale**

Rev. **01**
del
24/06/2025

PROCEDURA SA8000

PR 5.6 – Reclami SA800

Gestione del documento

Redazione	Consulente Esterno	Luisa Rovatti	
Verifica ed Emissione	SPT	Michelangelo Di Palo Francesco Del Medico Rosa Gatti Andrea Grossi Francesco Bellina	    
Approvazione	Legale Rappresentante	Michelangelo Di Palo	

	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	Rev. 02 del 24/06/2025
---	---	---

Elenco delle revisioni

Revisione	Data	Oggetto della Revisione
00	23/02/2024	Prima stesura
01	26/06/2024	Revisione: aggiornamento contatti per inoltro reclami
02	24/06/2025	Adeguamento del sistema di gestione dei reclami ai requisiti strutturali del Working Draft SA8000:2026



Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

Rev. **02**
del
24/06/2025

Sommario

1. Scopo	
2. Campo di applicazione.....	
3. Riferimenti	
4. Modalità operative.....	
4.1. Ricezione del reclamo.....	
4.2. Gestione del reclamo.....	
4.3. Risposta al reclamo.....	
5. Registrazioni.....	
5.1. Moduli	
6. Aggiornamento 2025.....	6

	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	Rev. 02 del 24/06/2025
---	--	---

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte di GLAYX SRL.

2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9. Manuale
del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January

2001 4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni stakeholder può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Lo stakeholder può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o l'Ente Certificatore SA8000.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima.

A fronte di qualsiasi reclamo GLAYX provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza.

Il Responsabile della Direzione SA8000 raccoglie i reclami che hanno per oggetto argomenti inerenti al sistema di responsabilità sociale

	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	Rev. 02 del 24/06/2025
---	---	---

I reclami devono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione	GLAYX S.R.L. Viale Piaggio 32, 56025, Pontedera (PI) T: +39 0587 274820 E: odv231@glayx.com
Ente di Certificazione	0097 International Associates S.r.l. Via Luigi Angeloni 71, 00149 Roma T: +39 06 86676047 E: info@it.ia-net.com
SAI	Corporate Office International Associates Limited Office 1N. Centrum House 38 Queen Street Glasgow G1 3DX Scotland, United Kingdom T: +44 (0)41 3 28 29 28 M: enquiry@ia-uk.com SAAS Office Social Accountability Accreditation Services 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY, 10016 T: +1 (212) 391 2106 E: saas@saasaccreditation.org

Il Responsabile della Direzione SA8000 deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo, viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Direzione SA8000, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	Rev. 02 del 24/06/2025
---	---	---

GLAYX SRL favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

GLAYX SRL assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

GLAYX SRL non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

4.3. Risposta al reclamo

GLAYX SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi.

5. Registrazioni

I reclami inoltrati a GLAYX SRL sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese. Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

5.1. Moduli

Mod.5.6.1 - Registro reclami SA8000

6. Aggiornamento 2025

L'organizzazione ha aggiornato il sistema di gestione dei reclami in coerenza con il Working Draft SA8000:2026, integrando le seguenti caratteristiche strutturali:

- Accessibilità per tutti i lavoratori, attraverso canali formali e informali, interni ed esterni;
- Garanzia di anonimato e assenza di ritorsioni per chi presenta reclami;

- Legittimità, equità e trasparenza del processo, con ruoli chiari, tempi di risposta definiti e tracciabilità delle azioni intraprese;
- Monitoraggio continuo dei reclami ricevuti e delle azioni correttive attuate, con archiviazione e analisi periodica;
- Integrazione nel sistema di gestione: i dati dei reclami alimentano la valutazione delle performance sociali e gli audit interni, secondo un approccio orientato al miglioramento continuo.

È inoltre garantita la possibilità di escalation dei reclami verso il Certification Body o direttamente a SAAS, secondo le procedure SA8000. Il sistema è stato progettato per rispettare i criteri M9.4 e M9.5 del draft SA8000:2026, senza modificare i principi fondanti previsti dalla versione 2014, ma rafforzando la governance e la tracciabilità.