

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI

**OVO IZVJEŠĆE JE VLASNIŠTVO MAISTRA d.d. I NE SMIJE SE UMNOŽAVATI
NITI FOTOKOPIRATI BEZ DOZVOLE UPRAVE.**

POVIJESNI RAZVOJ

MAISTRA d.d. jedna je od vodećih hotelijerskih kompanija na destinacijama Rovinj, Vrsar, odnedavno Dubrovnik te Zagreb i članica je Adris Grupe.



MAISTRA
HOSPITALITY
GROUP



Maistra d.d. je nastala kao nova kompanija spajanjem dviju turističkih firmi Jadran-turista Rovinj d.d. i Anite d.d. Vrsar u ožujku 2005. godine sa nasljeđem od 50tak godina iskustva u turističkom poslovanju. U kombinaciji s primjenom novih tehnologija, kroz implementaciju međunarodnih standarda turističke industrije i puno poštivanje normi održivog razvoja i poseban senzibilitet prema očuvanju okoliša kao najvažnijeg resursa, postavljen je temelj budućeg razvoja tvrtke.

Rad u turizmu podložan je i zahtjeva bavljenje brojnim izazovima, a najveći izazov / rizik pojavio se baš u 2020.g. sa globalnom zdravstvenom krizom - pandemija Covid 19. Ugroženo je pored ostalog i cjelokupno turističko poslovanje, kada je prioritet stavljen na uspostavu epidemioloških mjera usmjerenih na suzbijanje širenja bolesti,

očuvanje zdravlja svih sudionika, te su visoki higijenski standard gosti stavili kao prioritet kod odabira destinacije.

Za vrijeme trajanja pandemije poštuju se preporuke Stožera (nacionalnog, županijskog) te svi radnici tokom rada moraju nositi zaštitne maske, ukinuto je samoposluživanje hrane - konobari poslužuje, poštuje se propisani razmak između stolova ili osoba u restoranima i drugim prostorima, obavezna su dezinfekcijska sredstva na ulaze u objekte/zajedničke prostore, obavezno se vrši provjetravanje i dezinfekcija, ograničen je broj korisnika pojedinih prostora i aktivnosti. Kongresi, sastanci i ostala događanja ovisno o broju sudionika odgađana su.

Ovom pojavom pandemije preispitaju se, a vjerojatno će se i mijenjati načela održivog ravoja turizma.

Opredjeljenost Maistre za provedbu zahtjeva koje si je sama zadala potvrđuje se primjenom politika i to

- Politika kvalitete
- Politika održivog poslovanja
- Politika radnih standarda i ljudskih prava
- Politika zaštite prava djece
- Politika zaštite zdravlja i sigurnosti na radu
- Politika zajednice i
- Politika zaštite okoliša.

I dalje, tokom trajanja COVID 19, certificirani su i nadziru se od strane ovlaštene certifikacijske kuće sustavi norma ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 kao integrirani sustav upravljanja kvalitetom te HACCP.

POLITIKA KVALITETE I POLITIKA ODRŽIVOG POSLOVANJA

Temeljni je cilj ostaviti u uspomeni nezaboravan boravak u objektima Maistre, u želji očekivanog povratka starog i uz dolazak novog gosta, kada

- znamo da je gost centralna osoba i mi smo mu tu na usluzi
- moramo razumjeti i biti u stanju zadovoljiti želje naših gostiju
- moramo se ponašati prema gostima s poštovanjem.

Mjerenje kvalitete proizvoda i usluga prati se putem

- primjedbi, reklamacija i žalbi
- prijedloga radnika
- TrustYou portala
- i internih i vanjskih audita.

U 2020. godini je sezonski ciklus praćenja ocjena na portalima proveden od 1.06. do 30.11.2020. U tom je razdoblju u MAISTRI uslijed pandemije boravilo 193.786 gostiju dok je prikupljeno i obrađeno samo 9782 anketnih upitnika.

Primjedbe, reklamacije i žalbe odmah se razmatraju i uglavnom se rješavaju na licu mjesta na zadovoljstvo naših gostiju, s obzirom da se i dalje vodimo da je „gost uvijek u pravu“.

Interne i vanjske audite radnici prihvaćaju kao priliku za poboljšanje pružene usluge te nam je bitan i zaključak /pohvala vanjskih auditora citat:

- **Organizacija koristi mehanizme sustava upravljanja kvalitetom i okolišem za identifikaciju područja za poboljšanje. Za identificirana područja poboljšanja, postavljaju se ciljevi i planovi aktivnosti te se prati status njihove realizacije. Pohvaljujemo urednost održavanja sustava upravljanja kvalitetom i okolišem**

TrustYou dobar nam je pokazatelj kvalitete usporedbi sa konkurentskim kompanijama.

Uprava Društva definirala je i **Politiku održivog poslovanja** koja ima za cilj integrirati filozofiju održivog razvoja u sve aktivnosti organizacije te uspostaviti i promovirati primjere zdrave prakse u našem poslovanju, kao što se obavezuje utjecati na smanjenje negativnih učinaka na okoliš i to:

- osiguravanjem sigurnog i zdravog radnog mjesta
- primjenjujući Politiku održivog poslovanja s jasnim i definiranim odgovornostima
- vodeći računa o potrebama zajednice
- očuvanjem prirodnih resursa ponovnim korištenjem i recikliranjem
- korištenjem procesa koji ne utječu negativno na okoliš u vlastitim operacijama
- osiguravanjem odgovornog korištenja energije u cijeloj organizaciji
- sudjelovanjem u naporima za unaprjeđenje zaštite okoliša i razumijevanja iste
- kontinuiranim poduzimanjem koraka za poboljšanje stanja okoliša
- provođenjem stroge revizije, evaluacije i samoprocjene provedbe ove Politike
- radeći s dobavljačima koji provode jednaku Politiku održivog poslovanja
- povećanjem svijesti među našim zaposlenicima, gostima, dobavljačima i korisnicima na svim razinama – edukacijom i motivacijom na ekološki odgovoran način.

POLITIKA RADNIH STANDARDA, LJUDSKIH PRAVA I ZAŠTITA PRAVA DJECE

Obaveza je poštivanja međunarodnih ljudskih prava u okviru vlastitog područja utjecaja i osigurati da ni na koji način ne dođe do kršenja ljudskih prava.

Neki od međunarodnih instrumenata kojima se Maistra d.d. vodi u kreiranju svoje politike zaštite ljudskih prava i prava radnika jesu: *Opća deklaracija o pravima čovjeka i građanina, Konvencija o pravima djeteta, Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz konvenciju s pravima osoba s invaliditetom, Konvencija o najnižoj dobi za zapošljavanje, Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena i Fakultativni protokol uz konvenciju o Uklanjanju svih oblika diskriminacije žene, Konvencija o zabrani i trenutnim djelovanjima za ukidanje najgorih oblika dječjeg rada.*

U svakodnevnom poslovanju primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske i Europske unije, gdje se poštuju svi radnici i suradnici, sa ciljem postizanja

zadovoljstva radnika i ostvarenja njihovih osobnih ambicija kroz mogućnost napredovanja na poslu i aktivnog sudjelovanja u rastu i razvoju Maistre d.d.

Ne tolerira se nikakav oblik diskriminacije na radnom mjestu te ne podržavamo nijedan oblik ponašanja koje povrjeđuje dostojanstvo čovjeka, kako u radnim i poslovnim odnosima, tako i izvan njih.

Obaveza je podržavanja slobode udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje ukidanjem svih oblika prisilnog rada, ukidanjem dječjeg rada i ukidanjem diskriminacije u vezi zapošljavanja i izborom zanimanja.

Poštuju se prava radnika na učlanjenje u udruge radnika (sindikate) kao i pravo na istupanje iz udruga radnika. Aktivno se podupiru i održavaju kolektivni pregovori na granskoj razini sa sindikalnim podružnicama Sindikata Istre, Kvarnera i Dalmacije te Sindikatom turizma i usluga Hrvatska. Potpisan je Kolektivni ugovor za sve radnike kao temeljni akt kojim se jamče prava radnika i veća od zakonskih propisa, a godišnje se provode kolektivni pregovori koji definiraju iznos minimalne naknade/ plaće i radne uvjete.

Za svaku povredu dostojanstva radnika imenovani su povjerenici za zaštitu dostojanstva radnika.

Svaki radnik ima pravo, odnosno njegova je i obaveza, predlagati poboljšanja u radnim postupcima ili u svezi uvjeta rada.

Provode se propisane smjernice uvođenja novog radnika u posao, planiranja i praćenja rada svakog radnika te vrednovanje i nagrađivanje koje ovise isključivo o radnim rezultatima te poštivanju Maistrinih vrijednosti.

Izrađen je i Priručnik za zaposlenike Maistre MAIbook, provodeći ih kroz povjesni razvoj firme, viziju, kodekse ponašanja te mogućnosti profesionalnog i osobnog razvoja, uključujući i dobrodošlicu Direktora novim radnicima.

U 2020.g. bilo je prosječno zaposleno 1410 radnika (ili 2049 u 2019.g.), te usporedba sa proteklim godinama kad smo bilježili porast nije mjerodavna zbog smanjenog broja radnih dana te gostiju usljed pandemije COVID19.

Zadovoljan radnik bitna je karika do zadovoljnog gosta.

Ocjenjivanje zadovoljstva radnika izuzetno je bitno za Maistru i provodi se jednom godišnje. Provodi se on line, putem anonimnog upitnika i obuhvaća pitanja iz rukovođenja, odnosa prema radu i gostu, uvjetima rada i plaći, organizaciji posla i stava prema kompaniji. Iz analiza upitnika vidljivo je da je i dalje najveća usmjerenost na gosta, dok u dimenziji Plaća/pogodnosti ima najviše mogućnosti za poboljšanje.

Osposobljavanje radnika i stručno usavršavanje bitno je za održavanje kvalitete usluga kao i praćenje promjena koje ta usluga traži, ali u godini sa pandemijom svedeno je na nužno potrebne uz poštivanje svih propisanim mjera.

Izvršeno je *Osposobljavanje za rad na siguran način*. Radnici koji dolaze na radnim

mjestima u dodir sa hranom i predmetima koji dolaze u dodir sa hranom stekli su znanja o zdravstvenoj ispravnosti hrane i osobnoj higijeni (higijenski minimum), imaju važeće sanitarne knjižice i obaviti HACCP edukaciju.

Svi radnici koji rade na radnim mjestima sa posebnim uvjetima rada - održavanje objekata, hortikulturni radnici i dr. ovisno o vrsti posla koju obavljaju prema ugovoru o radu moraju biti stručno osposobljeni i imati uvjerenja o zdravstvenoj sposobnosti.

POLITIKA ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU

Maistra se obavezuje da će profesionalno i odgovorno pratiti i upravljati svim aspektima svojih procesa i usluga, smanjujući rizike na radnom mjestu, uključujući i rizike od pojave COVID 19.

Poticanjem razvoja i suvremenim vođenjem poslovnih procesa i općenito poslovanja u cilju smanjenja rizika na radu, kod svih radnika razvija se svijest o stalnoj potrebi unaprjeđenja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.

Postavljena su i pravila i to:

- uvoditi novu tehnologiju i ekološki prihvatljive materijale i zamjenski djelovati na stvari koje direktno ili indirektno utječu na zdravlje i sigurnost ljudi
- pratiti procese i aktivnosti čije djelovanje može imati negativan utjecaj na zdravlje i sigurnost zaposlenika i gostiju te ih po potrebi mijenjati
- obavljati primjereno održavanje radne opreme i redovno provjeravati njenu ispravnost
- pratiti, provoditi i poštivati zakonske propise Republike Hrvatske i međunarodne zakonske propise
- razvijati kulturu prevencije i unapređivanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.

Cilj nam je osigurati sigurna i zdrava mjesta rada koja pridonose dobrobiti radnika, rastu produktivnosti, konkurentnosti i gospodarskome razvoju.

Mi smo otvoreni prema svim pozitivnim prijedlozima koji mogu našu poslovnu politiku usavršiti, a obvezujemo se koristiti svoja znanja i iskustva i šire u Adris grupi kojoj pripadamo.

Maistra imenuje radnike kao ovlaštenike poslodavca za zaštitu na radu, koji se ovlašćuju za podizanje mjera kojima se osigurava provedba Zakona o zaštiti na radu. Također, bira se i povjerenik radnika koji djeluje u interesu radnika na području zaštite na radu te prati primjenu propisa i mjera zaštite.

Svi radnici moraju provoditi postupke zaštite od požara sukladno važećim propisima. Maistra je imenovala direktore objekta kao odgovorne osobe za zaštitu od požara, te je na nivou Društva formirana Služba zaštite na radu i zaštite od požara sa troje zaposlenih propisanih struka.

Vježbe zaštite od požara u manjem obimu održane su pojedinačno po objektima, uz poštivanje mjera suzbijanja COVID 19

U sklopu Osposobljavanja radnika za rad na siguran način, educirano je 62 sezonska djelatnika o obavezi i načinu zbrinjavanja otpada.

Tečaj iz toksikologije za rad sa opasnim kemikalijama proveden je od strane HZTA a pohađalo je 13 radnika.

Svi radnici dužni su pridržavati se mjera spriječavanja, izbijanja i prenošenja bolesti sukladno propisima.

POLITIKA ZAJEDNICE

Maistra je jedna od vodećih turističkih tvrtki u Hrvatskoj te glavna u lokalnoj zajednici i kao takva partner je raznih vladinih i nevladinih organizacija, uključena u veće kulturne i društvene projekte u Rovinju i Vrsaru i sponzor većine dobrotvornih događanja, ujedno jačajući vezu s lokalnom zajednicom.

Kao što su sve dobrotvorne donacije i sponzorstva koordinirane na korporativnoj razini, glavni fokus svih objekata Maistre je edukacija i razvoj, kao i korištenje lokalnih / regionalnih proizvoda u cilju jačanja i razvoja odnosa s manjim dobavljačima i proizvođačima koji stvaraju bazu budućih zaposlenika, menadžera i tvrtki s vizijom odgovorne i održive poslovne prakse.

U kvalitetnijoj provedbi zahtjeva Politike zajednice imamo podršku svih radnika čija je osobna odgovornost sastavna karika u lancu kvalitete i uspješnosti cijelog sustava.

POLITIKA ZAŠTITE OKOLIŠA

Maistra se obvezuje da će profesionalno i odgovorno pratiti i upravljati svim aspektima svojih procesa i usluga, smanjujući time negativne utjecaje na okoliš na najmanju moguću mjeru. Poticanjem razvoja i suvremenim vođenjem poslovnih procesa i općenito poslovanja u cilju smanjenja štetnih utjecaja na okoliš, kod svih zaposlenika razvija se svijest o stalnoj potrebi zaštite okoliša

Upravljanje okolišem dio je Maistrine poslovne strategije dok je zadovoljstvo kupaca / gostiju temelj naše poslovne politike, a strateški cilj postojeću poziciju na tržištu ne samo zadržati nego značajno unaprijediti.

Odlučni smo u provođenju mjera zaštite okoliša. Mi kontinuirano pratimo, poboljšavamo i preventivno djelujemo kako bi spriječili moguća onečišćenja okoliša. Iz tog razloga postavili smo pravila:

- uvoditi nove ekološki prihvatljive materijale i zamjenski djelovati na tvari koje direktno ili indirektno utječu na okoliš
- racionalno koristiti resurse: energiju, vodu, lož ulje, plin
- nadzirati proizvedeni otpad
- pratiti procese čije djelovanje može imati negativan utjecaj na okoliš i po potrebi ih mijenjati
- vršiti primjereno održavanje opreme i
- pratiti, provoditi i poštovati zakonske propise Republike Hrvatske i međunarodne zakonske propise kroz zahtjeve korisnika naših usluga.

Imenovan je Tim za okoliš, a voditelj Tima ima odgovornosti i ovlaštenja koja uključuju:

- osiguranje da je Sustav implementiran i održavan u skladu sa zahtjevima Norme
- izvješćivanje Direktora o uspješnosti Sustava, uključujući potrebe za unapređenjem
- osiguranje promicanja svijesti o zahtjevima potrošača kroz organizaciju i
- veze s vanjskim zainteresiranim stranama na pitanjima koja se odnose na Sustav upravljanja zaštitom okoliša.

Maistra si je postavila slijedeće ciljeve okoliša:

- zaštita tla i voda od zagađenja
- pročišćavanje otpadnih voda prije ispuštanja u more
- ispuštanje otpadnih voda u javni sustav odvodnje, održavanje sustava za odvodnju otpadnih voda te održavanje kvalitete kuhinjskih otpadnih voda
- održavanje kvalitete vode za kupanje u bazenima
- pravilno prikupljanje i zbrinjavanje svih vrsta otpada
- smanjenje potrošnje energenata
- stalna edukacija i promoviranje važnosti zaštite okoliša
- usklađenje stanja objekta sa zakonskim propisima i
- nabava i održavanje rashladnih uređaja koristeći tvari prihvatljive za ozonski omotač.

Iz postavljenih se ciljeva izrađuju i programi za realizaciju, pojedinačno po objektima ili zajednički za sve objekte Maistre. Svi postavljeni ciljevi u 2020.g. nisu realizirani.

Uređaji na sustavu odvodnje kontroliraju se i po potrebi čiste. Sve su otpadne vode spojene na javne sustave odvodnje, a gdje nije bilo moguće izgrađen je uređaj za pročišćavanje otpadnih voda.

Bazenska je voda pod svakodnevnim nadzorom, više puta tokom dana kao i oprema u strojaricama bazena što omogućuje sigurnost i zdravlje korisnika.

Nabavljaju se rashlani uređaji sa rashladnom tvari prihvatljivom za okoliš.


Potiču se gosti da racionalno koriste struju i vodu, kao i da pravilno selektiraju otpad.

Velika se važnost pridaje i smanjenju potrošnje energenata (voda, struja, lož ulje, plin) ali i dalje uz održavanje kvalitete usluge na visokm nivou. Potiče se korištenje podzemne vode i pročišćene vode sa uređaja za pročišćavanje otpadnih voda za navodnjavanje zelenih površina, kao i korištenje podzemnih voda kao obnovljivog izvora energije za potebe grijanja i hlađenja.

Postepeno se vrši zamjena i ugrađuju se štedne žarulje.

Kotlovnice gdje je to moguće, energent lož ulje zamjenjuju i uvode prirodni plin.

Cilj povećanje količina odvojenog otpada i provodi se već niz godina, a količine odvojeno prukupljenog otpada znatno su veće od prve godine, osim u 2020.g. kada je

	IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI za 2020.g	Stranica:	8 od 8
		Šifra: O-UO-14-02	

prikupljeno cca 50% od količina iz 2019.g.

Redovito se prati usklađenost objekata sa zakonskim i ostalim aktima bitnim za poslovanje.

Upoznavanje sa pravim i obavezama zaštite okoliša provodi se i kod ugovaranja radova i usluga, prihvaćanjem i potpisivanjem *Izjave dobavljača usluge/roba o upoznavanju sa zahtjevima sustava upravljanja okolišem Maistre*. Isti se dobavljači / izvođači radova po završetku radova ocjenjuju, što je dobar pokazatelj za nastavak buduće suradnje.

Dvadesetak godina neprekidnog provođenja programa Plava zastava i podizanja trenutno šest Plavih zastava dokaz je brige o očuvanju prirodnih ljepota naših plaža i okoliša. Kvaliteta morske vode je na svim plažam izvrsna a prati se desetak puta tokom sezone kupanja.