

RELAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

LA PRESENTE RELAZIONE È DI PROPRIETÀ DI MAISTRA d.d. ED È VIETATA QUALSIASI RIPRODUZIONE O PRODUZIONE DI FOTOCOPIE SENZA IL PREVIO CONSENSO DELLA DIREZIONE.

SVILUPPO STORICO

MAISTRA d.d. è una delle aziende leader nel settore del turismo nelle destinazioni di Rovigno, Orsera e più recentemente Dubrovnik e Zagabria, e fa parte del Gruppo Adris.



MAISTRA
HOSPITALITY
GROUP



La Società Maistra d.d. è nata dalla fusione di due aziende turistiche, Jadran-turist Rovinj d.d. e Anita d.d. Vrsar, a marzo del 2005 portandosi in eredità ben 50 anni di esperienza nell'attività turistica. La combinazione dell'adozione di nuove tecnologie, attraverso l'implementazione di standard internazionali propri dell'industria del turismo e il pieno rispetto delle norme di sviluppo sostenibile, nonché una sensibilità specifica verso la tutela dell'ambiente come risorsa principale, sono alla base del futuro sviluppo dell'azienda.

Il lavoro nel settore del turismo prevede e richiede la gestione di numerose sfide e la

sfida / rischio maggiore è apparsa proprio nel 2020 con la crisi sanitaria globale - la pandemia di Covid 19. Tra le altre cose, l'intera gestione imprenditoriale turistica è stata messa a repentaglio nel momento in cui è diventata la priorità assoluta l'istituzione delle misure di contenimento della diffusione della malattia e la tutela della salute di tutti gli interessati, mentre per gli ospiti gli alti standard d'igiene sono divenuti prioritari nella scelta della destinazione.

Per tutta la durata della pandemia vanno rispettate le disposizioni dell'Unità di crisi (nazionale, regionale) e tutti i lavoratori sono obbligati ad usare la mascherina durante il loro turno di lavoro, è stato soppresso il servizio a buffet e a servire sono i camerieri, vengono rispettate le misure di distanziamento tra i tavoli o le persone nei ristoranti e in altri locali, è obbligatorio l'utilizzo del disinfettante all'ingresso nelle strutture/spazi comuni, è obbligatorio arieggiare e disinfettare i locali, è stato limitato il numero di utenti di determinati locali e attività. I congressi, le riunioni e altri eventi, in relazione al numero di partecipanti, sono stati rimandati.

La comparsa della pandemia ha portato a riesaminare i principi di sviluppo sostenibile del turismo e non è da escludere nemmeno una loro modifica.

L'impegno della società Maistra per l'attuazione dei criteri che si è personalmente imposta è confermato anche dall'adozione della politica, nello specifico della

- Politica di qualità
- Politica di gestione imprenditoriale sostenibile
- Politica degli standard lavorativi e dei diritti umani
- Politica della tutela dei diritti dei bambini
- Politica in materia di salute e di sicurezza sul lavoro
- Politica comunitaria e
- Politica della tutela dell'ambiente.

Inoltre, nel corso della pandemia di COVID 19, sono stati certificati e vengono monitorati dall'autorità di certificazione autorizzata i sistemi normativi ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 come sistemi integrati per la gestione della qualità oltre alla procedura HACCP.

POLITICA DI QUALITÀ E POLITICA DI GESTIONE IMPRENDITORIALE SOSTENIBILE

Il nostro obiettivo primario è di fornire un soggiorno indimenticabile nelle strutture di MAISTRA, nella speranza di poter attendere con gioia il ritorno dell'oramai consueto e l'arrivo del nuovo ospite visto che

- siamo consapevoli che l'ospite è la persona centrale e che tutti siamo al suo servizio,
- dobbiamo capire ed essere in grado di soddisfare i desideri dei nostri ospiti,
- dobbiamo trattare gli ospiti con rispetto.

La misurazione della qualità di prodotti e di servizi viene monitorata attraverso

- osservazioni, reclami e lamentele
- suggerimenti dei lavoratori
- portale TrustYou
- e audit interni ed esterni.

Nel 2020 il ciclo stagionale di monitoraggio delle valutazioni sui portali è stato eseguito dal 01/06 fino al 30/11/2020. In quel periodo, in seguito alla pandemia, MAISTRA ha registrato 193.786 ospiti mentre sono stati raccolti ed elaborati soltanto 9782 questionari d'indagine.

Le osservazioni, i reclami e le lamentele vengono presi subito in considerazione e generalmente vengono risolti immediatamente in loco a favore dei nostri clienti dato che continuiamo a seguire la logica che "il cliente ha sempre ragione".

Gli audit interni ed esterni vengono accettati dai lavoratori come un'opportunità per migliorare il servizio offerto e per noi è importante anche la conclusione/l'approvazione di audit esterni:

- ***L'organizzazione fa uso di meccanismi di sistemi per la gestione della qualità e dell'ambiente per l'identificazione di aree da migliorare. Per le aree di miglioramento individuate vengono fissati obiettivi e piani di attività con il monitoraggio dello stato della loro realizzazione. Salutiamo la regolarità di manutenzione dei sistemi per la gestione della qualità e dell'ambiente***

TrustYou è per noi un valido indicatore di qualità in confronto con le società concorrenziali.

La direzione della Società ha definito la **Politica di gestione imprenditoriale sostenibile** che ha come obiettivo l'integrazione della filosofia di sviluppo sostenibile in tutte le attività dell'organizzazione nonché l'istituzione e la promozione degli esempi di buone pratiche nella nostra gestione imprenditoriale, oltre al nostro impegno per un impatto positivo sulla riduzione degli effetti negativi sull'ambiente e precisamente:

- assicurando il posto di lavoro sicuro e sano
- applicando la Politica di imprenditoria sostenibile con responsabilità chiare e ben definite
- prendendo in considerazione le necessità della comunità
- salvaguardando le risorse naturali tramite il loro riutilizzo e il riciclo
- servendosi, nelle proprie operazioni, dei processi privi di impatto negativo sull'ambiente
- assicurando l'utilizzo responsabile di energia nell'intera organizzazione
- partecipando agli sforzi per il rafforzamento della tutela dell'ambiente e comprendendo gli stessi
- intraprendendo misure continue per il miglioramento della condizione ambientale
- attuando revisioni severe, valutazioni e autovalutazioni dell'attuazione della presente Politica

- lavorando con i fornitori che adottano la stessa Politica di imprenditoria sostenibile
- incrementando la consapevolezza tra i nostri dipendenti, ospiti, fornitori e utenti su tutti i livelli - tramite l'educazione e la motivazione in maniera ecologicamente responsabile.

POLITICA DEGLI STANDARD LAVORATIVI, DEI DIRITTI UMANI E DELLA TUTELA DEI DIRITTI DEI BAMBINI

È obbligatorio il rispetto di diritti umani internazionali nell'ambito della propria influenza territoriale e assicurare che in alcun modo i diritti umani possano essere violati.

Alcuni degli strumenti internazionali seguiti da Maistra d.d. nella creazione della sua politica di tutela dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori sono i seguenti: *La dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e del cittadino, la Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e il Protocollo opzionale alla Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, la Convenzione sull'età minima per l'assunzione all'impiego, la Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna e il Protocollo opzionale alla Convenzione sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione nei confronti della donna, la Convenzione concernente il divieto delle peggiori forme di lavoro minorile e azioni immediate in vista della loro eliminazione.*

Nella gestione imprenditoriale quotidiana vengono applicate le leggi attuali della Repubblica di Croazia e dell'Unione europea che prevedono il rispetto di tutti i lavoratori e collaboratori, con l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione dei lavoratori e la realizzazione delle loro ambizioni attraverso possibili promozioni sul lavoro e la partecipazione attiva nella crescita e nello sviluppo di Maistra d.d.

Non viene tollerato alcun tipo di discriminazione sul luogo di lavoro e non viene supportato alcun tipo di comportamento offensivo nei confronti della dignità delle persone né nell'ambito dei rapporti di lavoro né esterno ad essi.

È fatto obbligo appoggiare la libertà di unione e l'autentico riconoscimento dei diritti alla trattativa collettiva eliminando ogni forma di lavoro forzato, del lavoro minorile e della discriminazione legata all'assunzione e la scelta di professione.

Vengono rispettati i diritti dei lavoratori all'iscrizione nelle associazioni dei lavoratori (sindacati) come pure il diritto di recedere dalle medesime. Vengono attivamente sostenute e mantenute le trattative collettive a livello del settore con le filiali sindacali del Sindacato d'Istria, Quarnaro e Dalmazia e con il Sindacato del turismo e dei servizi della Croazia. È stato firmato il Contratto collettivo per tutti i lavoratori come atto fondamentale con cui vengono garantiti i diritti dei lavoratori anche più vantaggiosi rispetto alle disposizioni di legge, mentre annualmente vengono condotte trattative che definiscono l'importo dei salari / stipendi minimi e le condizioni di lavoro.

In caso di eventuali violazioni di dignità dei lavoratori sono stati nominati i commissari

	RELAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ per l'anno 2020	Pagina:	5 di 9
		Codice: O-UO-14-02	

incaricati della tutela della dignità dei lavoratori.

Ogni lavoratore ha diritto, ovvero è tenuto a dare suggerimenti per il miglioramento dei processi lavorativi o delle condizioni di lavoro.

Vengono seguite le linee guida stabilite per l'introduzione del lavoratore nuovo nel lavoro, la pianificazione e il monitoraggio di ogni lavoratore nonché la valutazione e la premiazione che dipendono esclusivamente dai risultati ottenuti al lavoro e dal rispetto dei valori di Maistra.

È stato creato il Manuale per i lavoratori di Maistra MAIbook, per condurre i dipendenti attraverso lo sviluppo storico dell'azienda, la visione, il codice di comportamento nonché per dare loro la possibilità di sviluppo professionale e personale, con incluso il benvenuto del Direttore ai nuovi lavoratori.

Nel 2020 si registra una media di 1410 lavoratori (o 2049 nel 2019) e il confronto con gli anni precedenti che avevano fatto segnare l'incremento non è pertinente a causa della riduzione delle giornate lavorative e del numero di ospiti causati dalla pandemia di COVID19.

Un lavoratore soddisfatto è un anello importante per avere un ospite soddisfatto.

La valutazione del grado di soddisfazione dei lavoratori è di estrema importanza per Maistra e viene condotto una volta all'anno. Viene condotta online, tramite questionari anonimi e include domande circa la gestione dirigenziale, il rapporto verso il lavoro e verso l'ospite, le condizioni di lavoro e degli stipendi, l'organizzazione di lavoro e l'atteggiamento nei confronti della società. Dalle analisi dei questionari è visibile che al primo posto resta tuttora l'incentrarsi verso il cliente, mentre la dimensione Stipendio/beneficio è quella che lascia maggiori possibilità di miglioramento.

La formazione dei lavoratori e il perfezionamento professionale è importante per mantenere la qualità dei servizi come pure il monitoraggio dei cambiamenti richiesti da tale servizio però, nell'anno della pandemia, sono stati ridotti al minimo necessario con il rispetto di tutte le misure prescritte.

È stata completata la *Formazione dei lavoratori per il lavoro in sicurezza*. I lavoratori che sul luogo di lavoro vengono in contatto con il cibo e con gli oggetti che vengono in contatto con il cibo hanno acquisito le conoscenze sulla sicurezza alimentare e sull'igiene personale (igiene minima), sono in possesso di libretti sanitari validi e hanno compiuto l'educazione delle procedure HACCP.

Tutti i lavoratori impegnati nei luoghi di lavoro con condizioni speciali - manutenzione di strutture, lavoratori orticoli e altri, in relazione al tipo di mansioni svolte in base al contratto di lavoro, devono essere in possesso di formazione professionale e di certificati di idoneità medica.

POLITICA IN MATERIA DI SALUTE E DI SICUREZZA SUL LAVORO

Il presente documento è conservato sul supporto elettronico. La versione attuale è disponibile all'indirizzo URL

<http://intranet/dokSUZO/default.aspx>.

Nella versione stampata il presente documento è segnato come **NON VERIFICATO**.

È responsabilità dell'utente verificare se è in possesso della più recente versione del documento..

La società Maistra si impegna a seguire e gestire in modo professionale e responsabile tutti gli aspetti dei propri processi e servizi, riducendo il livello di rischio nei luoghi di lavoro, inclusi i rischi di contagio da COVID 19.

Stimolando lo sviluppo e la gestione contemporanea di processi aziendali e di gestione aziendale in generale, con lo scopo di ridurre i rischi sul lavoro, tutti i lavoratori sviluppano la consapevolezza della necessità di rafforzare la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Sono state istituite anche le seguenti regole:

- Introdurre tecnologie nuove e materiali ecocompatibili ed agire in maniera sostitutiva sulle materie che, direttamente o indirettamente, influiscono sulla salute e sulla sicurezza delle persone
- seguire i processi e le attività la cui azione può avere un impatto negativo sulla salute e sulla sicurezza dei dipendenti e degli ospiti e sostituirli, a seconda della necessità
- eseguire le adeguate operazioni di manutenzione sull'attrezzatura da lavoro e verificarne regolarmente la corretta funzionalità
- monitorare, attuare e rispettare le normative della Repubblica di Croazia e quelle internazionali
- sviluppare la cultura di prevenzione e rafforzamento della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.

Il nostro obiettivo è di garantire posti di lavoro sicuri e sani che contribuiscono al benessere dei lavoratori, alla crescita produttiva, allo sviluppo concorrenziale ed economico.

Siamo aperti a tutti i suggerimenti positivi atti a perfezionare la nostra politica aziendale e ci impegniamo ad utilizzare le nostre conoscenze ed esperienze anche nel senso più ampio all'interno del gruppo Adris di cui facciamo parte.

La società Maistra nomina i lavoratori quali persone autorizzate dal datore di lavoro in merito alla tutela sul lavoro, che sono autorizzate ad incrementare le misure per garantire l'attuazione della Legge sulla tutela sul lavoro. Inoltre, viene scelto il rappresentante dei lavoratori che agisce nell'interesse degli stessi lavoratori nel campo della tutela sul lavoro ed esegue il controllo di applicazione dei regolamenti e delle misure di tutela.

Tutti i lavoratori sono tenuti ad adottare le procedure di prevenzione degli incendi in base alle leggi vigenti. La società Maistra ha nominato i direttori di strutture in qualità di persone responsabili della prevenzione degli incendi e, a livello della Società, è stato formato l'Ufficio per la tutela sul lavoro e per la prevenzione degli incendi che conta tre lavoratori di professioni richieste.

Le esercitazioni di minore entità della prevenzione degli incendi hanno avuto luogo separatamente in ogni struttura, nel rispetto delle misure di contenimento di COVID-19.

Nell'ambito della Formazione dei lavoratori per il lavoro in sicurezza, sono stati formati 62 lavoratori stagionali in merito alle modalità e l'obbligo di smaltimento dei rifiuti.

	RELAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ per l'anno 2020	Pagina:	7 di 9
		Codice: O-UO-14-02	

Il corso di tossicologia per le mansioni che riguardano le sostanze chimiche pericolose è stato condotto da parte dell'Istituto croato di tossicologia e antidoping e ha coinvolto 13 lavoratori.

Tutti i lavoratori sono tenuti al rispetto delle misure di prevenzione, comparsa e trasmissione della malattia secondo le leggi vigenti.

POLITICA COMUNITARIA

Maistra è una delle aziende turistiche leader in Croazia e occupa il primo posto nella comunità locale. Come tale, è partner di diversi enti governativi e non governativi, partecipa ai più grandi progetti culturali e sociali di Rovigno e Orsera ed è lo sponsor della maggior parte degli eventi di beneficenza rafforzando in contempo il legame con la comunità locale.

Tutte le donazioni volontarie e quelle derivanti da sponsor sono coordinate a livello aziendale. Tutte le strutture di Maistra sono focalizzate principalmente sull'educazione e sullo sviluppo, oltre che all'utilizzo di prodotti locali / regionali con l'obiettivo di rafforzare e sviluppare i rapporti con i fornitori minori e i produttori che creano la base di futuri dipendenti, manager e aziende con la visione della prassi imprenditoriale responsabile e sostenibile.

Nell'attuazione di qualità delle richieste della Politica comunitaria abbiamo l'appoggio di tutti i lavoratori la cui responsabilità personale rappresenta l'elemento cardine della nostra catena qualitativa e del successo dell'intero sistema.

POLITICA DELLA TUTELA DELL'AMBIENTE

La società Maistra si impegna a seguire e gestire in modo professionale e responsabile tutti gli aspetti dei propri processi e servizi, riducendo così al minimo possibile l'impatto negativo sull'ambiente. Stimolando lo sviluppo e la gestione contemporanea di processi aziendali e di gestione aziendale in generale, con lo scopo di ridurre l'impatto negativo sull'ambiente, tutti i dipendenti sviluppano la consapevolezza sulla necessità costante della tutela dell'ambiente

La gestione dell'ambiente fa parte della strategia imprenditoriale di Maistra, mentre la soddisfazione del cliente / ospite è la base della nostra politica imprenditoriale, e l'obiettivo strategico non è solo di mantenere la nostra attuale posizione sul mercato bensì di migliorarla notevolmente.

Siamo determinati ad attuare le misure di tutela dell'ambiente. Monitoriamo ininterrottamente, rafforziamo e interveniamo in maniera preventiva ai fini della prevenzione di inquinamento ambientale. Per questo motivo abbiamo istituito le seguenti regole:

- introdurre materiali ecocompatibili ed agire in maniera sostitutiva sulle materie che, direttamente o indirettamente, influiscono sull'ambiente
- utilizzare in modo razionale le risorse: energia, acqua, olio combustibile, gas
- monitorare i rifiuti prodotti

- seguire i processi la cui attività potrebbe avere un impatto negativo sull'ambiente e, secondo le necessità, modificarli
- eseguire un'adeguata manutenzione dell'attrezzatura e
- monitorare, attuare e rispettare le normative della Repubblica di Croazia e quelle internazionali attraverso le richieste degli utenti dei nostri servizi.

È stato nominato un Team incaricato dell'ambiente e il responsabile del Team ha i seguenti obblighi e facoltà:

- assicurare che l'intero Sistema sia implementato e mantenuto in conformità con i criteri della Normativa
- informare il Direttore sull'efficienza del Sistema, incluse le necessità di miglioramento
- assicurare la promozione della consapevolezza sulle richieste dei consumatori organizzando e
- collaborando con le parti esterne interessate in merito a questioni che riguardano il Sistema di gestione della tutela dell'ambiente.

Maistra si è imposta i seguenti obiettivi legati all'ambiente:

- salvaguardare il terreno e le acque dalla contaminazione
- purificare le acque reflue prima della loro immissione in mare
- immettere le acque reflue nel sistema pubblico di scarico, mantenere il sistema per lo scarico di acque reflue e mantenere la qualità delle acque reflue degli scarichi di cucina
- mantenere la qualità dell'acqua nelle piscine
- raccogliere e smaltire correttamente tutti i tipi di rifiuti
- ridurre il consumo di energia
- educare e promuovere continuamente l'importanza della salvaguardia dell'ambiente
- adeguare le strutture alle disposizioni di legge e
- acquistare e mantenere gli impianti di condizionamento che utilizzano sostanze accettabili per l'ozono.

Partendo dagli obiettivi stabiliti vengono elaborati i programmi per la realizzazione, singolarmente per ogni struttura oppure congiuntamente, per tutte le strutture di Maistra. Tutti gli obiettivi posti nel 2020 sono stati raggiunti.

I dispositivi sul sistema di scarico vengono controllati e puliti secondo le necessità. Tutte le acque reflue sono collegate a sistemi pubblici di scarico e, laddove ciò non era possibile, è stato costruito il dispositivo per la purificazione di acque reflue.

L'acqua delle piscine è quotidianamente monitorata, più volte al giorno, come pure l'attrezzatura delle sale macchina delle piscine garantendo così la sicurezza e la salute degli utenti.

Vengono acquistati i condizionatori con il refrigerante non nocivo per l'ambiente.

Gli ospiti vengono incentivati all'uso razionale di corrente e di acqua e alla corretta

	RELAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ per l'anno 2020	Pagina:	9 di 9
		Codice: O-UO-14-02	

differenziazione dei rifiuti.

Grande importanza viene data anche alla riduzione dei consumi di energia (acqua, corrente, olio combustibile, gas) ma comunque mantenendo un alto livello della qualità del servizio. Viene incoraggiato l'utilizzo delle falde acquifere e dell'acqua depurata grazie al dispositivo di depurazione di acque reflue per l'innaffiamento delle superfici verdi come pure l'uso delle falde acquifere come fonte di energia rinnovabile per i fabbisogni di riscaldamento e condizionamento.

Gradualmente vengono sostituite e installate le luci a risparmio energetico.

Laddove possibile, come carburante delle caldaie, l'olio combustibile viene sostituito dal gas naturale.

L'obiettivo è di incrementare la percentuale di rifiuti differenziati la cui raccolta è in atto oramai da molti anni, con le quantità di rifiuti raccolti differenziati notevolmente maggiore rispetto al primo anno, ad eccezione del 2020 che segna cca il 50% di raccolta di rifiuti differenziati in confronto al 2019.

Viene continuamente monitorata la conformità delle strutture con gli atti legislativi ed altri atti rilevanti per la gestione imprenditoriale.

La familiarizzazione con i diritti e gli obblighi riguardo la salvaguardia dell'ambiente viene effettuata anche durante la stipula dei contratti per lavori e servizi, tramite l'accettazione e la sottoscrizione della *Dichiarazione del fornitore di servizi/merci sulla familiarizzazione con i criteri del sistema di gestione dell'ambiente di Maistra*. Gli stessi fornitori / esecutori di lavori, al termine delle loro operazioni, vengono valutati; in questo modo si ottiene un buon indicatore per la continuazione della futura collaborazione.

Vent'anni di attuazione ininterrotta del programma Bandiera blu e le attuali sei Bandiere blu che sventolano sulle nostre spiagge sono la conferma della cura e della salvaguardia delle bellezze delle nostre spiagge e dell'ambiente. La qualità dell'acqua di mare è eccellente in tutte le spiagge e viene monitorata una decina di volte nel corso della stagione balneare.