

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, 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.

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.

Sve propisano implementira se i na TN BELVEDERE.

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.

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“, tako da u TN Belvedere nije ostala niti jedna neriješena situacija.

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
- 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.

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.

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.

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 dijelu Plaća/pogodnosti ima najviše mogućnosti za poboljšanje.

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 obavili su 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.

Sve navedeno u TN Belvedere u potpunosti je ispunjeno.

Nediskriminacijska politika – Belvedere resort – 2021

Profitni centar: 51 Belvedere			46	50	96
Rbr	Šifra	Ljestvica	Muškarci	Žene	Ukupno
1		1-18	5	2	7
2		19-24	12	11	23
3		25-29	8	14	22
4		30-34	6	2	8
5		35-39	5	1	6
6		40-44	2	2	4
7		45-49	2	4	6
8		50-54	2	6	8
9		55-59	2	6	8
10		60-64	1	2	3
11		65-99	1	0	1

POLITIKA ZAŠTITE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU

Maistra, kao i TN Belvedere 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 tvari 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. Vježbe zaštite od požara održavaju se pojedinačno po objektima.

U sklopu Osposobljavanja radnika za rad na siguran način, educiraju se i sezonski djelatnici o obavezi i načinu zbrinjavanja otpada.

Radnici koji rade sa opasnim kemikalijama osposobljeni su na tečaju iz toksikologije proveden od strane HZTA.

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.

U rad Tima za okoliš, odlukom Direktora Maistre d.d. uključeni su direktori objekta te voditelji održavanja, tj. direktor i voditelj održavanja TN Belvedere.

CLJEVI 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 za svaku godinu, tako su planirani ciljevi za TN Belvedere:

- Izvedba punjača za punjenje elektrovozila (2021.g.)
- Zamjena postojećih perlatora štednima te potisnih ventila na tuševima plaže komplet sa regulatorima protoka (2019.g.)
- Zamjena tvari koje oštećuju ozonski omotač -retrofiting (2019.g.)

Postavljeni su i ciljevi okoliša za sve objekte Maistre, a obuhvaćaju i TN Belvedere:

- *Edukacija sezonskih djelatnika* gdje su kod uvođenja u posao svi novi zaposlenici TN Belvedere upoznati sa obavezom selekcije otpada – 40 djelatnika u 2021.g.
- *Izvedba sustava za korištenje pročišćene vode* kada se izgradnjom sustava omogućuje korištenje pročišćene vode i za navodnjavanje zelenih površina TN Belvedere
- *Zamjena plastičnih artikla* – prema napatku izvršena je i u TN Belvedere
- *Mogućnost smanjenja energenata u Maistri*, a za Belvedere je realizirano
 - o *Zamjena VRV jedinice (prvi red)*
 - o *Dobava i ugradnja dizalice topline u podstanici K i rješavanje automatike*
- *Pravilno zbrinjavanje otpada*- sa ciljem povećanja količina izdvojenog otpada

Uređaji na sustavu odvodnje kontroliraju se i po potrebi čiste. Sve su otpadne vode spojene na javne sustave odvodnje, uključujući i TN Belvedere, 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 strojarnicama bazena što omogućuje sigurnost i zdravlje korisnika - kupača. Kvaliteta bazenske vode TN Belvedere u potpunosti zadovoljava propisano.

Nabavljaju se rashlani uređaji sa rashladnom tvari prihvatljivom za okoliš, vodi se evidencija o održavanju uređaja, arhivirano kod voditelja održavanja TN Belvedere.

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

Jedan od ciljeva okoliša već niz godina je i povećanje količina odvojenog i propisno zbrinutog otpada i to bar 5% u odnosu na pretodnu godinu, što se i realizira (osim 2020.g.) te je u 2021.g. odvojeno više od 30 tak vrsta otpada i oko 2.603 t.

TN Belvedere nakon manjih količina u 2020.g. (razlog Covid 19), ponovno u 2021.g., ima povećanje izdvojenih količina otpada, uzimajući u obzir da se tokom investicija količine otpada povećavaju:

Godina/ otpad	Količina proizvedenog otpada - kg
2021.g.	41.225 kg
2020.g.	25.622 kg
2019.g.	64.036 gg
2018.g.	91.416 kg

Velika se važnost pridaje i smanjenju potrošnje energenata (voda, struja, lož ulje, plin) ali i dalje uz održavanje kvalitete usluge na visokom nivou.

Potrošnja energenata se prati i prikazuje po noćenju za objekte Maistre, usporediva nije sa 2020.g. (COVID 19 i pojačane mjere) već približna 2019.g. koja je jedna od boljih godina.

Energent / po noćenju	2018.g.	2019.g.	2020.g.	2021.g.
Elek. energija	10,37 kWh	11,70 kWh	17,20 kWh	12,67 kWh
Lož ulje EL	0,36 l	0,19 l	0,16 l	0,12 l
Prirodni plin	0,85 kWh	2,89 kWh	4,57 kWh	3,43 kWh
Voda	289 l	281 l	456 l	304 l

Potrošnja energenata za TN Belvedere:

Energent / po noćenju	2018.g.	2019.g.	2020.g.	2021.g.
Elek. energija	14,11 kWh	15,78 kWh	16,96 kWh	14,11 kWh
Plin u spremniku	1,74 kWh	1,92 kWh	2,30 kWh	1,74 kWh
Voda	290 l	270 l	420 l	290 l

Ciljana potrošnja energenata po noćenju u resortu Belvedere u 2022. i 2023.godini:

Energent / po noćenju	2022.g.	2023.g.
Elek. energija	14,00 kWh	13,90 kWh
Plin u spremniku	1,80 kWh	1,74 kWh
Voda	287 l	284 l


Na potrošnju energenata utječe period otvorenosti objekta i popunjenost kapaciteta, kao i klimatske prilike, kao i tržišne cijene pojedinog energenta.

Potiče se korštenje podzemne vode za navodnjavanje gdje je moguće (TN Villas Rubin), pročišćenih otpadnih voda za navodnjavanje zelenih površina (Otok Sv. Andrija, hotel Istra), kao i korištenje podzemnih voda kao obnovljivog izvora energije za potebe grijanja i hlađenja (Grand Park Hotel Rovinj).

Kotlovnice gdje je to moguće, energent lož ulje zamjenjuju i uvode prirodni plin, što je u većini hotela i izvedeno. Provedbom cilj okoliša *Smanjenje upotrebe energenata* i manjim preinakama na postojećim sustavima dolazi se do povećanja uštede energenata- lož ulja, plina i električne energije.

Rad objekata usklađen je sa zakonskim i ostalim aktima važećima u RH.

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*. Dobavljači /

	IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI za 2021.g	Stranica:	9 od 9
		Šifra: O-UO-15-03	

izvođači radova educiraju se po dolasku na mjesto izvođenja radova od strane voditelja održavanja TN Belvedere, a po završetku radova ocjenjuju od strane direktora i voditelja održavanja TN Belvedere, 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. Plava zastava u TN Belvedere nije podignuta samo u godinama Covida 19 (2020. i 2021.g.). Kvaliteta morske vode je na svim plažama, tako i na plaži TN Belvedere, izvrsna a prati se desetak puta tokom sezone kupanja.

Planiranje budućih investicija usmjereno je na sagledavanje mogućnosti smanjenja potrošnje / zamjene energenata, nastavlja se ulaganje u dizalice topline za grijanje, hlađenje i proizvodnju tople vode, uključujući visoko efikasne CO2 dizalice topline.

Krajem 2021.g. na nivou Adris grupe d.d. provedeno je mjerenje ugljičnog otiska, uz izradu strategije smanjenja istoga, kao i plan za daljnji razvoj na području energetske efikasnosti (fotonaponske elektrane, dizalice topline...), cirkularne ekonomije (sortirnice otpada, upravljanje bio otpadom i uporaba istog) itd.