# Priručnik za zaposlenike

# Sadržaj

1. Uvodno ..... 2
2. Zapošljavanje ..... 3
2.1. Oblici rada ..... 3
2.2. Prava i obveze različitih skupina zaposlenika ..... 3
2.2.1. Opća pravila ..... 3
2.2.2. Posebna pravila ovisno o obliku rada ..... 3
2.3. Proces regrutacije i selekcije ..... 4
3. Uvjeti rada ..... 6
3.1. Radno vrijeme ..... 6
3.1.1. Odmori i dopusti ..... 6
3.1.2. Evidencija sati ..... 7
3.2. Kompenzacija za rad ..... 7
3.3. Benefiti za zaposlenike ..... 9
3.3.1. Smještaj za zaposlenike ..... 9
3.4. Članstvo u sindikatima i Radničkom vijeću ..... 9
4. Radni standardi ..... 10
4.1. Povjerljivost podataka ..... 10
4.2. Zabrana diskriminacije i jednake prilike za sve ..... 11
4.3. Procedura upravljanja pritužbama i žalbeni mehanizmi ..... 11
4.3.1. Opća pravila i pristup upravljanju pritužbama ..... 11
4.3.2. Opći žalbeni mehanizmi ..... 12
4.3.3. Specifični žalbeni mehanizmi ..... 14
4.3.3.1. Zaštita dostojanstva ..... 14
4.3.3.2. Postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti ..... 15
4.4. Zaštita na radu ..... 16
5. Osposobljavanje i razvoj zaposlenika ..... 18
5.1. Uvođenje u posao ..... 18
5.2. Osposobljavanje i razvoj zaposlenika ..... 18
5.3. Radna uspješnost ..... 19
6. Mjere kod povrede radne obveze i odlazak iz organizacije ..... 20
6.1. Mjere kod povrede radne obveze ..... 20
6.2. Raskid ugovora o radu ..... 20
6.3. Obaveze zaposlenika pri odlasku iz organizacije ..... 21
7. Zaključno ..... 23

# 1. Uvodno

**Maistra Hospitality Group (MHG)** jedna je od vodećih turističkih grupacija u Hrvatskoj, u sklopu koje posluju dva društva: MAISTRA d.d., i HUP-ZAGREB d.d. Maistra Hospitality Group posluje u sastavu Adris grupe. Ovaj Priručnik primjenjuje se na oba navedena društva (dalje u tekstu: Društva).

**Priručnik za zaposlenike** kreirali smo kako bismo informirali sve vas - naše zaposlenike o zajedničkim obavezama, pravima, odgovornostima i očekivanjima. Na taj način osiguravamo jednak i pravedan tretman za sve naše zaposlenike.

**Vjerujemo u** važnost transparentnosti informacija i želimo da su svim našim zaposlenicima dostupne ključne informacije o uvjetima rada, mogućnostima djelovanja te vas pozivamo da nam se pridružite na putu stvaranja i održavanja pravedne, etične, uspješne i moderne organizacije.

Primijetit ćete da se u nekim dijelovima pozivamo na određene **službene dokumente i pravilnike** iz kojih smo izdvojili dio podataka kao i na mjesta na kojima možete pronaći detaljnije informacije (pridružen znak 💡 )**.** U ovom priručniku navedene su ključne informacije o radnom odnosu, uvjetima rada, mogućnostima udruživanja i aktivnostima osiguravanja pravedne i nediskriminirajuće okoline. U slučaju vašeg detaljnijeg interesa za nekom temom ili potrebe za detaljnijim informacijama, možete pristupiti dokumentima koje navodimo.

Kao dio naše posvećenosti društveno odgovornom poslovanju i održivosti, očekujemo od svih zaposlenih da poštuju određene politike koje doprinose zaštiti okoliša, poštovanju ljudskih prava i pozitivnom utjecaju na zajednicu. Principi i smjernice navedene u ključnim politikama pomoći će vam da razumijete naša očekivanja i doprinesete našoj zajedničkoj misiji održivosti. Politike društveno odgovornog ponašanja obuhvaćaju slijedeće dokumente:

1) Politika kvalitete i održivog poslovanja,
2) Etički kodeks,
3) Politika zaštite okoliša,
4) Politika radnih standarda i ljudskih prava,
5) Politika zaštite djece,
6) Politika zaštite zdravlja i sigurnosti,
7) Politika zaštite potrošača,
8) Politika zajednice.

💡 Politike možete pronaći na internetu Politika održivosti | Maistra.

# 2. Zapošljavanje

## 2.1. Oblici rada

Rad u Maistra Hospitality Group moguće je ostvariti kroz sljedeće oblike:

1. temeljem ugovora o radu (na određeno vrijeme, na neodređeno vrijeme, za sezonske poslove) – zaposlenici Društva
2. temeljem ugovora o obavljanju studentskih/učeničkih poslova – učenici i studenti
3. temeljem ugovora o ustupanju zaposlenika – ustupljeni zaposlenici
4. temeljem ugovora sklopljenog s fakultetskim/srednjoškolskim ustanovama o obavljanju obvezne studentske/učeničke prakse – učenici i studenti na praksi odnosno praktikanti

## 2.2. Prava i obveze različitih skupina zaposlenika

### 2.2.1. Opća pravila

Svi zaposlenici, bez obzira u kojem obliku obavljaju poslove u Društvu, obvezni su poslove obavljati osobno, savjesno i prema uputama neposredno nadređenih, u skladu s naravi i vrstom rada, internim aktima Društva te pozitivnim propisima.

Svim zaposlenicima, bez obzira u kojem obliku obavljaju poslove u Društvu, osigurat ćemo uvjete za rad na siguran način i na način koji ne ugrožava njihovo zdravlje, u skladu s posebnim zakonom i drugim propisima.

Svim zaposlenicima isplatit će se naknada za njihov rad, koja je regulirana ovisno o obliku u kojem pojedini zaposlenik obavlja poslove u Društvu.

Kriteriji za utvrđivanje naknade za rad (plaće) zaposlenika Društva utvrđeni su Tarifnim prilogom koji je sastavni dio Kolektivnog ugovora.

💡 Važeće Tarifne priloge za oba društva možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

Naknada za rad ustupljenih zaposlenika utvrđena je ugovorom sklopljenim između Društva i agencije za privremeno zapošljavanje, vodeći računa da prava ustupljenih zaposlenika nisu umanjena u odnosu na zaposlenike Društva.

Naknada za rad studenata i učenika utvrđuje se odlukom Društva na godišnjoj razini, vodeći računa da ista ne bude manja od zakonom propisane minimalne naknade.

### 2.2.2. Posebna pravila ovisno o obliku rada

**Zaposlenici Društva,** koji obavljaju rad u Društvu temeljem sklopljenog ugovora o radu, zasnivaju radni odnos u Društvu te ostvaruju posebna prava i obveze propisane Zakonom o radu, Kolektivnim ugovorom Društva, Zakonom o suzbijanju diskriminacije, internim aktima i

odlukama Društva. Ovi zaposlenici zasnivaju radni odnos u Društvu, te pored drugih prava ostvaruju pravo na mirovinsko i zdravstveno osiguranje temeljem tog radnog odnosa.

**Studenti i učenici** koji u MHG obavljaju poslove temeljem sklopljenog ugovora o obavljanju studentskih/učeničkih ugovora ostvaruju posebna prava i obveze propisane Zakonom o obavljanju studentskih poslova (studenti) i Pravilnikom o obavljanju djelatnosti u svezi sa zapošljavanjem (učenici). Studenti i učenici ne zasnivaju radni odnos u Društvu, na njih se ne primjenjuje Kolektivni ugovor Društva te ne ostvaruju pravo na mirovinsko i zdravstveno osiguranje putem Društva.
Studenti i učenici, pored prava na naknadu za rad, ostvaruju pravo na 50 % uvećanja naknade za sate rada u dane državnog blagdana, za rad noću i za rad nedjeljom.
Studenti i učenici ostvaruju pravo na naknadu troška prijevoza i topli obrok na trošak Društva.

**Studenti i učenici** na praksi koji obavljaju rad u Društvu u okviru svoje obvezne stručne prakse ostvaruju posebna prava i obveze na način kako je utvrđeno ugovorom sklopljenim s fakultetskim/srednjoškolskim ustanovama. Pored toga, studentima i učenicima na praksi Društvo osigurava o svom trošku topli obrok.

**Ustupljeni zaposlenici**, odnosno zaposlenici koji obavljaju rad temeljem Ugovora o ustupanju sklopljenog između Društva kao korisnika i ovlaštene agencije za privremeno zapošljavanje, kao poslodavca ustupljenog zaposlenika, ostvaruju posebna prava sukladno Ugovoru o ustupanju. Ugovorena plaća i drugi uvjeti rada ustupljenog zaposlenika utvrđeni su Ugovorom o ustupanju u iznosu koji nije nepovoljniji od plaće, niti nepovoljniji od drugih uvjeta rada zaposlenika zaposlenog kod korisnika na istim poslovima. Pod drugim uvjetima rada ustupljenog zaposlenika smatra se radno vrijeme, odmori i dopusti, blagdani i drugi dani za koje je zakonom određeno da se ne radi, osiguranje mjera zaštite na radu, zaštita trudnica, roditelja, posvojitelja i maloljetnika te zaštita od nejednakog postupanja u skladu s propisom o suzbijanju diskriminacije.

## 2.3. Proces regrutacije i selekcije

Proces regrutacije i selekcije u našoj organizaciji strukturiran je na način da osigura pronalazak i zapošljavanje najboljih kandidata.

Uglavnom se sastoji od nekoliko krugova aktivnosti, navedenih na nižem popisu. Proces prilagođavamo ovisno o tome radi li se o radnim mjestima u operacijama ili centralnim službama, o hijerarhijskoj razini, sezonskom grupnom ili pojedinačnom zapošljavanju…
Unutar Ljudskih potencijala zaposlen je centralni tim Regrutacije i selekcije koji vodi, usmjerava i nadgleda sve aktivnosti od kada se pokaže potreba za novim zaposlenicima pa sve do odabira kandidata. Pridružuju se i ostali članovi Ljudskih potencijala, prema potrebi.

U procesu je uvijek prisutna i direktno nadređena osoba budućeg zaposlenika budući da vjerujemo kako je svaki voditelj stručan i odgovoran za odabir svojih zaposlenika. Ukoliko ste novi (ruko)voditelj, više informacija možete potražiti u **Uputi odjela regrutacije i selekcije.**
💡 Možete ih pronaći na Intranetu; za objekte i centralne službe.

**Aktivnosti regrutacije i selekcije:**

- Definiranje potrebe za novim zaposlenicima i formiranje tima za regrutaciju i selekciju
- Definiranje točnog opisa radnog mjesta, potrebnih vještina, znanja i kvalifikacija
- Odabir kanala regrutacije kojima ćemo doći do kandidata: interno/eksterno zapošljavanje, portali za zapošljavanje, program preporuka, prijašnja baza kandidata, suradnja s agencijama…
- Objava natječaja i aktivna potražnja za kandidatima
- Prikupljanje prijava u jedinstvenu bazu kandidata i dogovor oko koraka selekcije
- Pregled dokumenata prijavljenih kandidata
- Provođenje selekcije ovisno o odabranim metodama: telefonski intervju, intervju uživo, psihologijsko testiranje, centar procjene…
- Odabir kandidata i slanje ponude odabranom kandidatu
- Slanje povratne informacije neodabranim kandidatima

Nakon što nam odabrani kandidat potvrdi ponudu, daljnje aktivnosti oko dokumentacije i prijave u radni odnos preuzima tim Zapošljavanja.

Trenutno smo usredotočeni na održavanje naše snažne predanosti ravnoteži spolova. Naše prakse regrutacije, selekcije i zapošljavanja uključuju korištenje rodno neutralnog jezika u oglasima za zapošljavanje, prilikom selekcije usredotočeni smo na vještine i znanja relevantne za posao i postavljamo ista strukturirana pitanja svim kandidatima.

Posebno smo ponosni na naš **program preporuka „Podijeli iskustvo – predloži kolegu“**, kao jednu od metoda regrutacije, odnosno dolaska do novih kandidata.
Ovim programom želimo vas kao zaposlenike Maistra Hospitality Group uključiti u pronalazak novih kolega za rad u destinacijama Rovinj, Vrsar, Zagreb, Dubrovnik i Split.
Vjerujemo da u krugu obitelji, prijatelja i poznanika imate kandidate koji bi zahvaljujući svojem znanju i vještinama bili naši potencijalni zaposlenici, vaši novi kolege. Za one kandidate koji će biti zaposleni bit ćete novčano nagrađeni.
💡 Više informacija možete potražiti na plakatima i letcima u objektima u kojima radite, a šaljemo i mobilne poruke te mail obavijesti od strane Ljudskih potencijala. Također, možete se obratiti direktno nadređenoj osobi za više informacija.

# 3. Uvjeti rada

Kolektivnim ugovorom društva propisani su uvjeti rada zaposlenika koji s Društvom imaju sklopljen ugovor o radu u odnosu na sklapanje ugovora o radu, obrazovanje i osposobljavanje za rad, radno vrijeme, odmore i dopuste, zaštitu života, zdravlja, privatnosti i dostojanstvo, plaću, naknadu plaće i druge primitke, prestanak ugovora o radu, ostvarivanje prava i obveza iz radnog odnosa i druga pitanja od bitnog značaja.

💡 Važeće **Kolektivne ugovore** za oba Društva možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

## 3.1. Radno vrijeme

Ugovor o radu može se sklopiti za puno i nepuno radno vrijeme, sukladno Zakonu o radu.
Rasporedom rada dnevno radno vrijeme može biti raspoređeno jednokratno, dvokratno i u smjenama, u punom, nepunom i preraspodijeljenom vremenu.
Noćni rad je rad kojeg zaposlenik obavlja u vremenu između dvadeset dva sata uvečer i šest sati ujutro idućega dana. Maloljetnici (mlađi od 18 godina) ne smiju raditi noćnu smjenu, s time da se to za maloljetnike odnosi na rad između dvadeset sati uvečer i šest sati ujutro idućeg dana.
Zbog naravi poslova u ugostiteljstvu, radno vrijeme u Društvu se preraspodjeljuje na način da tijekom jednog razdoblja utvrđenog Kolektivnim ugovorom Društva traje duže, a tijekom drugog razdoblja traje kraće od punoga ili nepunoga radnog vremena, odnosno u određenom razdoblju zaposlenici ne rade.
Radno vrijeme tijekom preraspodjele ne može biti dulje od 60 sati tjedno (u slučaju sezonskog poslovanja), pod uvjetom da zaposlenik dostavi Društvu pisanu izjavu o dobrovoljnom pristanku na takav rad.

### 3.1.1. Odmori i dopusti

Zaposlenici imaju pravo na:

- Stanku – zaposlenik koji tijekom jednog radnog dana radi više od 6 sati (odnosno maloljetnik više od četiri i pol sata) – 30 minuta dnevno
- Dnevni odmor - tijekom svakog vremenskog razdoblja od dvadeset četiri sata - najmanje 12 sati neprekidno, a u slučaju punoljetnog zaposlenika koji radi na sezonskim poslovima u dvokratnom ili smjenskom radu, te u drugim slučajevima kada to zahtijeva intenzitet poslova u pojedinom razdoblju (turistička sezona, posebna događanja i slično) u trajanju od najmanje 8 sati
- Tjedni odmor - u neprekidnom trajanju od najmanje 24 sata, kojem se pribraja dnevni odmor (odnosno maloljetnik u neprekidnom trajanju od najmanje 48 sati)
- Godišnji odmor - za svaku kalendarsku godinu pravo na plaćeni godišnji odmor u trajanju od najmanje 4 tjedana (odnosno maloljetnik 5 tjedana), a najviše 28 radnih

dana. Točan broj dana godišnjeg odmora utvrđuje se za svakog zaposlenika sukladno Kolektivnom ugovoru.

- Plaćeni dopust - tijekom kalendarske godine zaposlenik ima pravo na odsustvo s rada uz naknadu plaće (plaćeni dopust) za važne osobne potrebe na način i po uvjetima propisanima Kolektivnim ugovorom (npr. za darivanje krvi)
- Neplaćeni dopust - zaposlenik ima pravo na neplaćeni dopust u ukupnom trajanju od 5 radnih dana godišnje za pružanje osobne skrbi članu uže obitelji ili osobi koja živi u istom kućanstvu, u skladu sa Zakonom o radu, te u drugim slučajevima propisanima Kolektivnim ugovorom u najdužem trajanju do 30 dana

Zaposlenik koji zbog bolesti nije u mogućnosti obavljati posao dužan se je odmah javiti svom izabranom liječniku. Ukoliko izabrani liječnik zaposleniku odredi privremenu nesposobnost za rad (**bolovanje**), zaposlenik je dužan o istome odmah izvijestiti svog nadređenoga te ga izvijestiti o mogućem trajanju privremene nesposobnosti za rad. Zaposlenik je dužan odmah po ukidanju privremene nesposobnosti za rad (zatvaranju bolovanja) od strane svog izabranog liječnika javiti se svom nadređenom radi informacije o rasporedu rada.

Uvjeti rada vezani za Radno vrijeme odnose se i na zaposlenike koji obavljaju rad temeljem Ugovora o ustupanju.

### 3.1.2. Evidencija sati

Postoji službeni mehanizam praćenja evidencije radnog vremena. Evidentiranje sati obavezno je za sve oblike rada i radnog odnosa. Korporativnom iskaznicom (karticom) svaki zaposlenik dužan je evidentirati svoj rad, i to putem terminala za evidenciju radnog vremena. Svakom zaposleniku dozvoljeno je evidentirati rad samo za sebe, izričito je zabranjena evidencija rada u ime drugog zaposlenika.
Zaposlenik putem kartice/ terminala evidentira sljedeće događaje:
- dolazak,
- odlazak,
- rad na drugom mjestu troška,
- službeni izlazak i
- privatni izlazak.

💡 Proceduru evidencije radnog vremena možete pronaći na Intranetu.

## 3.2. Kompenzacija za rad

Osnovna plaća zaposlenika koji imaju sklopljen ugovor o radu određena je kao umnožak koeficijenta radnog mjesta utvrđenog ugovorom o radu i osnovice utvrđene Kolektivnim ugovorom, a zaposlenika koji imaju sklopljen ugovor o obavljanju poslova s posebnim pravima osnovna plaća utvrđena je tim ugovorom.

Osnovna plaća zaposlenika koji imaju sklopljen ugovor o radu uvećava se kako slijedi:

- za svaku godinu radnog staža za 0,5% (pod radnim stažem podrazumijeva se ukupni radni staž zaposlenika)
- rad u dane blagdana i neradne dane određene zakonom za ..... 50%,
- rad na dan Uskrsa za ..... 50%,
- rad nedjeljom za ..... 50%,
- prekovremeni rad za ..... 50%,
- dvokratni rad za ..... 10%,
- rad u drugoj smjeni za ..... 10%,
- rad noću za ..... 30%.

Uvjeti rada vezani uz kompenzaciju za rad odnose se i na zaposlenike koji obavljaju rad temeljem Ugovora o ustupanju na način da plaće nisu nepovoljnije od plaća zaposlenika temeljem ugovora o radu.

Zaposlenik ima pravo na naknadu plaće u sljedećim slučajevima:

- Za dane blagdana i neradne dane određene zakonom, zaposlenik ima pravo na naknadu plaće u iznosu kao da je radio, osim ukoliko isti ne padaju u dane kada zaposlenik i inače ne bi radio
- Za vrijeme godišnjeg odmora zaposlenik ima pravo na naknadu plaće u iznosu kao da je radio, a najmanje u visini njegove prosječne plaće isplaćene u prethodna tri mjeseca
- Za dane kada koristi pravo na plaćenom dopustu zaposlenik ima pravo na naknadu plaće u visini plaće kao da je radio
- Za dane kada ne radi zbog privremene nesposobnosti za rad (bolovanje), zaposlenik ima pravo na naknadu plaće u iznosu 80% od osnovice utvrđene u skladu s propisima o zdravstvenom osiguranju, odnosno u visini 100% u slučaju bolovanja zbog ozljede na radu
- Ako zaposlenik odbije raditi zato što nisu provedene propisane mjere zaštite na radu, ima pravo na naknadu plaće u visini kao da je radio, ako za to vrijeme ne obavlja druge odgovarajuće poslove
- Zaposleniku pripada pravo na naknadu plaće za vrijeme prekida rada zbog kojeg je došlo iz razloga što Društvo nije poduzelo potrebne mjere za zaštitu dostojanstva zaposlenika

**Novčana stimulativna mjesečna nagrada**

Pored plaće, zaposlenici koji su zaposlenici Društva ostvaruju pravo i na nagradu za poslovne rezultate sukladno sporazumu između Društva i Sindikata ili temeljem Odluke Uprave Društva.

## 3.3. Benefiti za zaposlenike

Svim zaposlenicima, neovisno o obliku rada, osiguravamo benefite, odnosno pogodnosti koje pridonose ugodnijem radu i radnom okruženju, i to tople obroke i smještaj kako je navedeno u točki 3.3.1.
Zaposlenicima koji imaju s Društvom sklopljen Ugovor o radu osiguravamo benefite, odnosno pogodnosti sukladno Kolektivnom ugovoru i sporazumu sa sindikatima.

Napominjemo kako se uvjeti za dodjelu benefita periodično mijenjaju stoga se za točne kriterije korištenja benefita možete obratiti nadređenim osobama.
💡 Također, aktualne informacije o **popustima kod prodajnih partnera** možete pronaći na Intranetu: Benefiti- Intranet.

### 3.3.1. Smještaj za zaposlenike

Zaposlenici ostvaruju pravo na smještaj o trošku Društva sukladno **Pravilniku o smještaju radnika.** Pozivamo vas da pristupite Pravilniku i informirate se o važnim stavkama.
💡 Pravilnike za oba društva možete pronaći na Intranetu; za Maistru (+ dopuna) i HUP (+ dopuna).

## 3.4. Članstvo u sindikatima i Radničkom vijeću

Poštujemo prava zaposlenika na učlanjenje u udruge zaposlenika (sindikate) kao i pravo na istupanje iz udruga zaposlenika te jamčimo da nijednog zaposlenika nećemo staviti u nepovoljniji položaj zbog članstva u udruzi, odnosno zbog sudjelovanja ili nesudjelovanja u djelatnosti udruge.
Trajno održavamo te nastojimo kontinuirano unaprjeđivati socijalni dijalog i kolektivno pregovaranje te što potpunije zaštititi prava i regulirati obveze zaposlenika kroz kolektivne ugovore te njihove pravovremene izmjene i dopune.

U Društvu djeluju dva sindikata:

- Sindikat Istre, Kvarnera i Dalmacije – Pula, Danteov trg 5, e-mail: sindikat-istre@pu.htnet.hr; tel: +385 052 214 853, www.sikd.hr
- Sindikat turizma i usluga Hrvatske – Zagreb, Krešimirov trg 2/3, e-mail: stuh@stuh.hr, tel: +385 01 4655 620; www.stuh.hr

Predstavnike možete kontaktirati putem idućih mail adresa:
MAISTRA – Radničko vijeće - radnicko-vijece@maistra.hr
HUP-ZAGREB – sindikalni povjerenik - sindikalni.povjerenik.zagreb.dubrovnik@maistra.hr

# 4. Radni standardi

## 4.1. Povjerljivost podataka

Svrha zaštite osobnih podataka je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda prilikom prikupljanja, obrade i korištenja osobnih podataka.
Kao zaposlenici, ne možemo izbjeći doticaj s osobnim podacima naših gostiju, posjetitelja, partnera i zaposlenika i naša je obveza da se prema podacima koje obrađujemo odnosimo odgovorno i s dužnom pažnjom.

**Prava i obveze**
Svaki zaposlenik ima prava kao što su: pravo na informacije, pravo na pristup osobnim podacima, pravo na ispravak osobnih podataka i dr.
Opširnije informacije o svemu što se tiče vaših prava i obveza glede obrade vaših osobnih podataka kao zaposlenika nalaze se u Politici zaštite osobnih podataka koja je dostupna na Intranet stranicama. 💡

**Što nije dopušteno?**
U nastavku je podsjetnik na neka osnovna i vrlo važna pravila iz područja sigurnosti i zaštite osobnih podataka kojih se svakako moramo pridržavati u cilju prevencije incidenata, odnosno povreda osobnih podataka:

- Nije dozvoljeno slanje i prosljeđivanje poslovne elektroničke komunikacije na privatne adrese elektroničke pošte, osim u slučaju valjane poslovne potrebe. Interna komunikacija mora ostati interna.
- Strogo je zabranjeno svako dijeljenje povjerljivih informacija i poslovnih tajni
- Strogo je zabranjeno fotografiranje ekrana s povjerljivim podacima ili fotografiranje povjerljivih dokumenata
- Povjerljivim podacima smije se pristupati isključivo ukoliko za to postoji valjana i opravdana poslovna potreba (npr. uvid u osobne podatke gostiju i sl. bez zakonske osnove, zahtjeva od strane gosta ili druge odgovarajuće poslovne potrebe smatra se povredom internih pravila)
- Iznos plaće je osobni podatak i zabranjeno je, osim ovlaštenim osobama, na bilo koji način dijeliti podatke o plaćama zaposlenika
- Nije dozvoljeno ostavljanje povjerljivih dokumenata na pisačima, u sobama za sastanke ili nekim drugim mjestima (npr. recepcijama) gdje su dostupni neovlaštenim osobama
- Nije dopušteno otkrivanje ili razmjenjivanje lozinki korisničkih računa zaposlenika
- Nužno je striktno se pridržavati propisanih internih procedura i uputa pri kontaktu s gostima i ostalim osobama koje se nađu u poslovnim prostorima Društva
- S osobnim podacima gostiju treba rukovati vrlo oprezno i podatke o gostima (npr. broj sobe, datum dolaska i odlaska i sl.) nije dozvoljeno prosljeđivati trećim osobama

- S osobnim podacima zaposlenika treba rukovati u skladu s pozitivnim propisima te iste nije dozvoljeno neovlašteno prosljeđivati trećim osobama

Sve nepravilnosti ili nesukladnosti s gore izrečenim treba odmah i bez ustručavanja prijaviti na e-mail adresu DPO@maistra.hr ili vašem neposrednom nadređenom.

## 4.2. Zabrana diskriminacije i jednake prilike za sve

Ne toleriramo nijedan oblik diskriminacije na radnom mjestu temeljen na rasi, boji kože, spolu, rodu, jeziku, vjeri, političkom opredjeljenju, socijalnom ili etničkom podrijetlu, državljanstvu, imovnom stanju, seksualnoj orijentaciji, socijalnom statusu, dobi, invalidnosti ili drugim neopravdanim razlikovnim karakteristikama.

Odluke koje Društvo donosi u svojstvu poslodavca temelje se na objektivno primjenjivim i dopuštenim kriterijima.

Ne podržavamo nijedan oblik ponašanja koji povrjeđuje dostojanstvo čovjeka, kako u radnim i poslovnim odnosima, tako i izvan njih. Ne podržavamo vrijeđanje, ponižavanje, zlostavljanje ili bilo koji drugi oblik uznemiravanja na radnom mjestu te stvaramo uvjete i poduzimamo aktivnosti u sprječavanju takvog ponašanja.

## 4.3. Procedura upravljanja pritužbama i žalbeni mehanizmi

### 4.3.1. Opća pravila i pristup upravljanju pritužbama

Svrha žalbenih mehanizama je da budu učinkovit i pravedan alat za zaštitu prava i interesa svih zaposlenika unutar organizacije.
Opća načela kojima se vodimo pri upravljanju pritužbama, odnosno postavljanju žalbenih mehanizama, su pristupačnost, transparentnost, pravovremenost i povjerljivost.

Osiguravamo višestruke kanale prijave i time omogućujemo da su žalbeni mehanizmi dostupni svim zaposlenicima; prijava uživo, putem maila, putem web stranice, poštom…Također omogućujemo kanal anonimne prijave.
Osiguravamo jasnoću kroz propisane procedure i korake za upravljanje pritužbama koji zaposlenicima pojašnjavaju način prijave.
Na upite odgovaramo promptno, u dogovorenim rokovima.
Strogo povjerljivo čuvamo pristigle podatke kroz registar pritužbi za dokumentiranje svih prijavljenih komentara, a pristup navedenom imaju samo pojedinci službeno odgovorni za primanje, upravljanje i rješavanje pritužbi.

Zaposlenicima su dostupni opći i specifični mehanizmi za žalbe.

Opći žalbeni mehanizmi omogućuju zaposlenicima da u sigurnom okruženju i bez straha od posljedica izraze svoje mišljenje ili riješe određene poteškoće.

Za ozbiljnije prekršaje preporučuje se korištenje specifičnog žalbenog mehanizma. U slučaju uznemiravanja bilo koje vrste, preporuča se primjena procedure zaštite dostojanstva, koja uključuje prijavu vlastite situacije ili situacije u kojoj je uznemiravanje doživio drugi zaposlenik. Ova procedura obuhvaća i slučajeve uznemiravanja od strane partnera ili gosta. Ako zaposlenici primijete ozbiljne povrede poslovanja ili nezakonite radnje, poput podmićivanja, zloupotrebe gotovine, krađe novca ili imovine organizacije, trebaju te radnje prijaviti kroz postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti.

Zaposlenike potičemo da se sa svim konkretnim pitanjima prvo obrate svojim nadređenima.

### 4.3.2. Opći žalbeni mehanizmi

Zaposlenici mogu svoje mišljenje, komentar, žalbu, pitanje ili pohvalu izraziti kroz platformu Bolja. Pritom mogu navesti svoje ime ili odlučiti da ostaju anonimni.

**Bolja Maistra** predstavlja platformu putem koje svi zaposlenici MHG mogu izraziti pohvale kao i pritužbe, konstruktivne kritike, odnosno prijedloge za unaprjeđenje poslovanja.
Pokrenuli smo Bolju Maistru kako bismo svim zaposlenicima dali priliku da na siguran način i bez straha od posljedica izraze svoje mišljenje, kako bi menadžeri čuli potrebe zaposlenika i usmjerili svoje djelovanje sukladno njima ili pak riješili određene probleme.

**Pohvale** možete dati za kolege koji svoj posao obavljaju izvanredno, za određene prakse voditelja ili drugih nadređenih koje želite pohvaliti, za odluke koje je Uprava donijela i time olakšala rad vama i ostalim zaposlenicima, za nove benefite, novu opremu, sredstva za rad, edukacije…

**Sugestije za unaprjeđenje** mogu se također odnositi na bilo koji vid poslovanja i radnog okruženja: oprema i prostor, postupci voditelja i nadređenih, odnosi među kolegama, procesi rada… Ukoliko iznosite pritužbu, molimo da navedete i prijedlog za rješavanje.

**Procedura Bolje Maistre:**

- Zaposlenik skeniranjem QR koda koji se nalazi u ovom priručniku kao i na plakatima i letcima u objektima pristupa platformi Bolja Maistra gdje unosi svoje pohvale ili sugestije za unaprjeđenje, vezane uz konkretni objekt, centralnu službu ili odjel
- Moguće je unijeti komentar na hrvatskom ili engleskom jeziku
- Poruke su anonimne, osim ukoliko zaposlenik sam odluči napisati svoje ime i prezime u slučaju da želi dobiti direktan odgovor na postavljeno pitanje ili žalbu

- Poruke zaposlenika potom odlaze u poseban e-mail Inbox Bolje Maistre koji čita i nadgleda tim Bolje Maistre koji pak čine odabrani zaposlenici iz organizacijske jedinice Podrške operacijama
- Centralni tim Bolje Maistre (u nastavku „prvostupanjska komisija“) čita pristigle poruke te internim dogovorom odlučuje kojim će odgovornim osobama u objektu ili centralnoj službi poruku proslijediti te koje korake, u smislu reakcije i korekcije situacije, će se predložiti ili zatražiti, ukoliko se radi o pritužbi ili sugestiji za unaprjeđenje
- Zaposlenici na voditeljskim razinama koji zaprime ovu poruku, dužni su u vremenskom roku od 7 dana reagirati te nakon pronalaska rješenja i korekcije situacije, povratno javiti stanje prvostupanjskoj komisiji
- Prvostupanjska komisija vodi digitalnu evidenciju pristiglih poruka u zajedničkom dokumentu te zapisuje sve naredne postupke vezane uz poruku; sve do završetka obrade. Evidencija se pohranjuje na zaštićenom digitalnom mjestu.
- Ukoliko se radi o porukama koje su nejasne, etički nekorektne ili nasilne, ili koje kao sadržaj imaju isključivo klevetu/ ogovaranje, takve poruke se NE prosljeđuju objektima ni centralnim službama, već se nakon internog dogovora pohranjuju u arhivu mailbox-a Bolje Maistre
- U slučaju da se sadržaj poruke odnosi na gruba kršenja poslovanja, nezakonite radnje poput podmićivanja, nezakonite postupke s gotovinom, krađu novca ili imovine organizacije, ugrožavanja drugih zaposlenika (sigurnost, dostojanstvo), članovi prvostupanjske komisije će u postupak uključiti članove drugostupanjske komisije; povjerljivu osobu za unutarnje prijavljivanje nepravilnosti (Maistra), višeg stručnog suradnika Pravne službe za područje radnopravnih odnosa te direktora Ljudskih potencijala.

  Te prijave se nastavljaju rješavati sukladno elementima iz Pravilnika o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti.
- Nakon dobivanja povratne informacije od strane odgovornih osoba iz objekata ili centralnih službi na mail, ukoliko je to fizički moguće, ovlaštene osobe provjeravaju „novo“ stanje na terenu, te izvještavaju ostale članove komisije o utvrđenom stanju
- Ukoliko je zaposlenik prilikom upisa komentara napisao svoje ime i prezime, Komisija ga obavještava o ishodu procesa
- Ukoliko se ista pritužba/kritika ponovi, proces u načelu ide ispočetka

### 4.3.3. Specifični žalbeni mehanizmi

#### 4.3.3.1. Zaštita dostojanstva

Kolektivnim ugovorom utvrđeni su postupci i mjere, uključujući preventivne mjere, za zaštitu dostojanstva zaposlenika, kojima se zaposlenicima osiguravaju uvjeti rada u kojima neće biti izloženi uznemiravanju i spolnom uznemiravanju.
Obvezujemo se osigurati sigurno radno okruženje bez diskriminacije i uznemiravanja, uključujući seksualno uznemiravanje. Društvo primjenjuje politiku nulte tolerancije na bilo koji oblik seksualnog uznemiravanja i ozbiljno ćemo istražiti sve prijave. Svaka osoba koja bude proglašena odgovornom za uznemiravanje suočit će se s disciplinskim mjerama. Svi prigovori bit će tretirani s povjerljivošću i poštovanjem, a nitko neće biti viktimiziran zbog podnošenja prigovora.
Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje prema zaposleniku uzrokovano njegovom rasom, bojom kože, spolom, spolnim određenjem, bračnim stanjem, obiteljskim obvezama, dobi, jezikom, vjerom, političkim ili drugim uvjerenjima, nacionalnim ili socijalnim podrijetlom, imovnim stanjem, rođenjem, društvenim položajem, članstvom ili nečlanstvom u političkoj stranci, članstvom ili nečlanstvom u sindikatu te tjelesnim ili psihičkim poteškoćama, a ima cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva zaposlenika te uzrokuje strah ili neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Spolno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje spolne naravi koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva zaposlenika, a koje uzrokuje strah ili neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Društvo je, uz suglasnost Radničkog vijeća/sindikalnog povjerenika imenovalo dva **povjerenika**, jednu ženu i jednog muškarca, koji su **ovlašteni za primanje i rješavanje pritužbi vezanih za zaštitu dostojanstva zaposlenika.**

💡 Odluku o imenovanju povjerenika možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

Njihovi kontakti su:
Maistra: zastita.dostojanstva.istra@maistra.hr
HUP: zastita.dostojanstva.zagreb.dubrovnik@maistra.hr

Zaposlenik podnosi pritužbu jednom od povjerenika prema vlastitom izboru, bez obzira na svoj spol. Pritužba se može napisati ili podnijeti usmeno.
Povjerenik je ovlašten prikupljati sve informacije koje smatra relevantnim u konkretnom slučaju, uzimati izjave zaposlenika koji je podnio prijavu za uznemiravanje, zaposlenika protiv kojega je prijava podnesena kao i drugih zaposlenika Društva za koje smatra da imaju relevantne informacije.
Za vrijeme postupka, povjerenik, ukoliko ocjeni opravdanim, može donijeti privremene mjere:

- Oslobađanje zaposlenika koji je podnio pritužbu od obveze rada
- Oslobađanje zaposlenika od obveze obavljanja poslova kod kojih dolazi u doticaj s osobom protiv koje je podnio pritužbu

- Premještaj zaposlenika koji je podnio pritužbu na drugo mjesto rada, uz pristanak zaposlenika
- Premještaj zaposlenika protiv kojeg je podnijeta pritužba na drugo mjesto rada

Pružit ćemo podršku zaposlenicima- žrtvama uznemiravanja povezujući ih sa savjetovalištem i drugim resursima koji su dostupni putem nadležnih institucija. Također možemo ponuditi plaćeni dopust kako bismo podržali proces oporavka tih zaposlenika, dajući im vrijeme i prostor za oporavak.

Po završetku postupka povjerenik će donijeti službenu odluku da li je pritužba na uznemiravanje osnovana ili ne. Ukoliko navedenom odlukom povjerenik utvrdi da je pritužba osnovana, povjerenik će uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, za zaposlenika za kojeg se utvrdi da je izvršio uznemiravanje, predložiti:

- donošenje odluke kojom će se zaposleniku odrediti obveza naobrazbe i savjetovanja u trajanju do najduže tri mjeseca,
- uručenje pisanog upozorenja zaposleniku,
- donošenje odluke o otkazu ugovora o radu s ponudom izmijenjenog ugovora ili
- donošenje odluke o otkazu ugovora o radu.

U postupku rješavanja pritužbe povjerenik mora sve radnje, uključujući prikupljanje izjava zaposlenika i drugih osoba, provoditi na način kojim se jamči tajnost postupka i zaštita privatnosti svake osobe.

💡 Izvadak iz Kolektivnog ugovora s detaljnim odredbama o postupku zaštite dostojanstva možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

#### 4.3.3.2. Postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti

Zaposlenik Društva i svaka druga osoba koja može biti prijavitelj nepravilnosti, a koja ima osnovane informacije da je došlo do kršenja zakona i drugih propisa i/ ili nesavjesnog upravljanja javnim dobrima, javnim sredstvima i sredstvima Europske unije koje predstavljaju ugrožavanje javnog interesa, a koja su povezana s obavljanjem poslova Društva, ovlašten je podnijeti Društvu prijavu takvih nepravilnosti, sukladno Zakonu o zaštiti prijavitelja i **Pravilniku o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti.**

💡 Pravilnike možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

Društvo je na prijedlog Radničkog vijeća/sindikalnog povjerenika imenovalo povjerljivu osobu za unutarnje prijavljivanje nepravilnosti i njezinoga zamjenika.

💡 Odluke o imenovanju povjerljivih osoba možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

Njihovi kontakti su:
Maistra: povjerljiva.osoba@maistra.hr

HUP: povjerljiva.osoba.zagreb.dubrovnik@maistra.hr

Prijava nepravilnosti ne smatra se povredom poslovne tajne.
Prijavljivanje mora biti savjesno i pošteno, zabranjena je zlouporaba prijavljivanja nepravilnosti.
Prijava se može podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- slanjem pisane prijave poštom na adresu sjedišta Društva, s naznakom „za Povjerljivu osobu – ne otvarati“;
- predajom pisane prijave u sjedištu Društva; prijava se predaje u zatvorenoj omotnici, s naznakom: „za Povjerljivu osobu – ne otvarati“;
- predajom pisane prijave neposredno povjerljivoj osobi;
- dostavljanjem prijave u elektroničkom obliku na e-mail adresu: povjerljiva.osoba@maistra.hr (za MAISTRU), odnosno povjerljiva.osoba.zagreb.dubrovnik@maistra.hr (za HUP-ZAGREB) ili
- davanjem usmene izjave na zapisnik kod povjerljive osobe.

U postupku po prijavi povjerljiva osoba će poduzeti sve radnje potrebne za utvrđivanje bitnih činjenica i okolnosti vezanih za nepravilnosti opisane u prijavi i za ocjenjivanje osnovanosti prijave.

Po provedenom postupku povjerljiva osoba sastavlja Obavijest o ishodu postupka po prijavi nepravilnosti i dostavlja je prijavitelju nepravilnosti.

Prijavitelj nepravilnosti ima pravo na:

1. zabranu stavljanja u nepovoljan položaj;
2. sudsku zaštitu;
3. naknadu štete i
4. zaštitu identiteta i povjerljivosti.

Prijavitelj nepravilnosti koji zloupotrebljava prijavljivanje nepravilnosti nema pravo na navedenu zaštitu.

## 4.4. Zaštita na radu

Posvećeni smo stvaranju sigurnog i zdravog radnog okruženja. Slijedimo primjere dobre prakse te provodimo preventivne mjere u cilju kontinuiranog unaprjeđivanja sustava sigurnosti.

Dio preventivnih mjera uključuje:

- Educiranje zaposlenika o rizicima i mjerama zaštite
- Upućivanje zaposlenika na zdravstvene preglede za specifična radna mjesta

- Pružanje osobne zaštitne opreme, poput zaštitnih naočala, rukavica, cipela i sl.
- Redovito pregledavanje i ispitivanje radne opreme i infrastrukture
- Zamjensko djelovanje na tvari koje direktno ili indirektno utječu na zdravlje i sigurnost

Molimo sve zaposlenike da se tijekom rada pridržavaju rada na siguran način, da uvijek koriste osobnu zaštitnu opremu te da prijave svaki rizik ili opasnu radnju koju uoče, svojem nadređenom, kao i svaku ozljedu na radu.

**Pušenje, alkohol i opojna sredstva**

Pušenje duhanskih i srodnih proizvoda, elektroničkih cigareta i biljnih proizvoda za pušenje je zabranjeno na mjestima rada, radnim sastancima i u svim radnim prostorijama i prostorima organizacije, osim u posebno određenim prostorima.

Zabranjen je rad pod utjecajem alkohola i drugih sredstava ovisnosti, uzimanje alkoholnih pića i drugih sredstava ovisnosti tijekom rada te njihovo unošenje u radne prostorije i prostore.

# 5. Osposobljavanje i razvoj zaposlenika

## 5.1. Uvođenje u posao

Provodimo obavezni orijentacijski trening pod nazivom MAIntro za sve nove zaposlenike. Cilj ovog treninga je olakšati prilagodbu novih zaposlenika u Društvu te ih informirati o ključnim aspektima poslovanja i kulture organizacije.

Ciljevi orijentacijskog treninga MAIntro:

- Upoznavanje povijesti organizacije kako bi novi zaposlenici bolje razumjeli razvoj i dostignuća MHG.
- Predstavljanje organizacijske strukture i objekata MHG s ciljem informiranja o glavnim poslovnim jedinicama, ključnim odjelima te njihovim lokacijama.
- Usvajanje vizije, misije i vrijednosti Društva kojima se njeguje radna kultura organizacije i potiče osobna odgovornost zaposlenika u doprinosu poslovnim ciljevima.
- Upoznavanje s Priručnikom za zaposlenike radi osiguravanja jasnih smjernica u vezi s pravima, obvezama i pravilima ponašanja u Društvu.

Obaveze novih zaposlenika:

Svi novi zaposlenici obavezni su prisustvovati MAIntro treningu prije početka redovnog rada u Društvu, čime stječu potrebna znanja i alate za uspješno obavljanje svojih radnih zadataka i bržu integraciju u timove.

Ovime omogućavamo dosljedno provođenje uvodnog treninga kako bi se osigurala jasna komunikacija vrijednosti i pravila Društva svim novozaposlenima.

## 5.2. Osposobljavanje i razvoj zaposlenika

Društvo omogućuje zaposlenicima prilike za osobni i profesionalni razvoj unutar organizacije kroz raznolike edukacijske programe. Svi zaposlenici imaju pravo na sudjelovanje u edukacijskim inicijativama koje su usklađene s poslovnim ciljevima Društva i potrebama njihovih radnih mjesta.

Ciljevi procesa:

- Osigurati kontinuirani razvoj kompetencija i vještina zaposlenika kako bi se povećala njihova stručnost i efikasnost u obavljanju radnih zadataka.
- Podržati osobni rast i zadovoljstvo zaposlenika kroz programe profesionalnog razvoja, potičući njihov angažman, motivaciju i odanost organizaciji.
- Poboljšati produktivnost i inovativnost unutar Društva putem usvajanja novih znanja i primjene suvremenih tehnika i tehnologija.

- Osigurati usklađenost s promjenama u industriji i poslovnom okruženju kako bi zaposlenici imali relevantne vještine i bili spremni za buduće poslovne izazove.
- Poticati unaprjeđenje karijere i napredovanje unutar organizacije, stvarajući mogućnosti za napredovanje temeljeno na znanju, vještinama i rezultatima.
- Jačati kulturu kontinuiranog učenja unutar Društva, promovirajući odgovornost zaposlenika za vlastiti razvoj i potičući timski duh kroz zajedničko učenje i razmjenu znanja.
- Povećati konkurentnost Društva na tržištu rada, pružajući zaposlenicima programe koji ih razvijaju u visoko kompetentne profesionalce te privlače i zadržavaju vrhunske talente.

Ova politika predstavlja okvir za razvojne programe te naglašava važnost kontinuiranog ulaganja u znanje i sposobnosti zaposlenika kako bi se postigli dugoročni ciljevi Društva.

## 5.3. Radna uspješnost

Provodimo godišnji proces ocjene radne uspješnosti za sve zaposlenike koji su u kontinuitetu zaposleni dva mjeseca ili duže. Ovaj proces omogućuje zaposlenicima povratnu informaciju o njihovom radu te identificira prilike za razvoj i unaprjeđenje vještina.

Ciljevi ocjenjivanja radne uspješnosti:

- Osigurati sustavnu povratnu informaciju koju neposredni rukovoditelj pruža zaposleniku, omogućujući uvid u ostvarene rezultate i uspješnost u radu tijekom ocjenjivanog razdoblja. Identificirati područja za daljnji razvoj i napredak, prepoznajući vještine i kompetencije koje je potrebno dodatno razvijati kako bi se unaprijedila radna učinkovitost zaposlenika. Poticati kontinuirano poboljšanje radne uspješnosti kroz postavljanje ciljeva za sljedeći period, čime se potiče motivacija i profesionalni razvoj zaposlenika. Podržati transparentnost i pravičnost kroz objektivan i dosljedan proces ocjenjivanja svih zaposlenika, koji omogućuje poštenu procjenu rada i doprinos organizaciji.

Obaveze zaposlenika i rukovoditelja:

Svi zaposlenici koji zadovoljavaju uvjet kontinuiranog zaposlenja od dva mjeseca obavezni su jednom godišnje proći postupak ocjene.

Neposredni rukovoditelji odgovorni su za provođenje ocjene te za konstruktivnu povratnu informaciju koja će zaposleniku pomoći u razumijevanju postignuća i potencijala za rast.

Ovaj pristup ima za cilj uspostavljanje učinkovitog sustava praćenja i unapređenja radne uspješnosti koji doprinosi profesionalnom razvoju zaposlenika i jača ukupnu poslovnu uspješnost Društva.

💡 Detaljnije o procesu radne uspješnosti potražite na Intranetu, u proceduri U-PF-HR-05 Ocjenjivanje radne uspjesnosti v07.

# 6. Mjere kod povrede radne obveze i odlazak iz organizacije

## 6.1. Mjere kod povrede radne obveze

Društvo je uz savjetovanje s Radničkim vijećem/sindikalnim povjerenikom usvojilo **Pravilnik o mjerama i postupku kod povrede obveza iz radnog odnosa.**

💡 Pravilnike za oba društva možete pronaći na Intranetu; za Maistru i HUP.

Navedenim Pravilnikom predviđene su sljedeće mjere:
**Opomena** - mjera koja nije predviđena Zakonom, a uvodi se i uređuje kao mjera koju izdaje direktor zaposlenika za lake povrede radne obveze, u okviru svojih ovlasti i obveza rukovođenja i upravljanja procesima rada za koje je odgovoran.
**Upozorenje** - kojim se zaposlenika upozorava: da je povrijedio određenu obvezu iz radnog odnosa, da je dužan uredno izvršavati svoje obveze iz radnog odnosa te mu se ukazuje na mogućnost otkaza u slučaju nastavka povrede obveze/a iz radnog odnosa.
**Odluka o redovitom otkazu ugovora o radu** - može se donijeti u slučaju da zaposlenik počini tešku povredu obveze i da je zaposleniku prethodno izdano upozorenje za povredu obveze/a iz radnog odnosa *(osim, iznimno, ako postoje takve okolnosti zbog kojih nije opravdano očekivati od poslodavca da to učini).*
**Odluka o izvanrednom otkazu ugovora o radu** može se donijeti ako zbog osobito teške povrede obveza uz uvažavanje svih okolnosti i interesa (poslodavca i zaposlenika), nastavak radnog odnosa za poslodavca nije moguć.

## 6.2. Raskid ugovora o radu

Ugovor o radu prestaje:

- Istekom vremena na koje je sklopljen ugovor o radu na određeno vrijeme
- Kada zaposlenik navrši 65 godina života i 15 godina mirovinskog staža, osim ako se Društvo i zaposlenik drukčije ne dogovore
- Sporazumom zaposlenika i Društva
- Danom dostave obavijesti Društvu o pravomoćnosti rješenja o priznanju prava na invalidsku mirovinu zbog potpunog gubitka radne sposobnosti
- Otkazom

**Otkaz ugovora o radu**
Ugovor o radu mogu otkazati Društvo i zaposlenik.

Društvo može otkazati ugovor o radu **redovitim otkazom** uz ugovoreni otkazni rok ako za to ima opravdani razlog, u slučaju:

- Ako prestane potreba za obavljanje određenog posla zbog gospodarskih, tehničkih ili organizacijskih razloga (poslovno uvjetovani otkaz)
- Ako zaposlenik nije u mogućnosti uredno izvršavati svoje obveze iz radnog odnosa zbog određenih trajnih osobina ili sposobnosti (osobno uvjetovani otkaz)
- Ako zaposlenik krši obveze iz radnog odnosa (otkaz uvjetovan skrivljenim ponašanjem zaposlenika)
- Ako zaposlenik nije zadovoljio na probnom radu (otkaz zbog nezadovoljavanja na probnom radu)

Zaposlenik može otkazati ugovor o radu redovitim otkazom uz propisani, odnosno ugovoreni otkazni rok ne navodeći za to razlog.
U slučaju redovitog otkaza od strane Društva, zaposlenik ima pravo na otkazni rok.

Ako zaposlenik otkazuje ugovor o radu, otkazni rok se utvrđuje u dužini polovice otkaznih rokova utvrđenih Zakonom, osim kada zaposlenik ima osobito važan razlog za otkaz ugovora, u kojem slučaju otkazni rok ne može biti duži od mjesec dana.

Zaposlenik koji u trenutku otkazivanja ugovora o radu ima navršenih 65 godina života i 15 godina mirovinskog staža ne ostvaruje pravo na otkazni rok.

Društvo i zaposlenik imaju opravdani razlog za otkaz ugovora o radu sklopljenog na neodređeno vrijeme ili određeno vrijeme, bez obveze poštivanja propisanog ili ugovorenog otkaznog roka **(izvanredni otkaz),** ako zbog osobito teške povrede obveze iz radnog odnosa ili zbog neke druge osobito važne činjenice, uz uvažavanje svih okolnosti i interesa obiju ugovornih strana, nastavak radnog odnosa nije moguć.

## 6.3. Obaveze zaposlenika pri odlasku iz organizacije

Po prestanku ugovora o radu po bilo kojoj osnovi zaposlenik je obvezan vratiti Društvu **sredstva rada** koja je zadužio za potrebe obavljanja svog posla.
U slučaju prestanka ugovora o radu po bilo kojoj osnovi, a najkasnije do zadnjeg dana rada na radnom mjestu (prije korištenja eventualnih prava na godišnji odmor ili preraspodjele radnih sati) zaposlenik je obvezan vratiti poslodavcu sva zaduženja i to direktno nadređenoj osobi (npr. radnu odjeću i obuću, korporativnu karticu, prijenosno računalo, mobitel, polog novca i drugo).

U slučaju da je Društvo sa zaposlenikom, tijekom trajanja ugovora o radu, sklopilo ugovor kojim mu je omogućilo **edukaciju** o trošku Društva, u slučaju prestanka ugovora o radu, zaposlenik je obvezan nadoknaditi Društvu troškove takve edukacije, sukladno tom posebnom ugovoru.

U slučaju da je Društvo zaposleniku tijekom trajanja ugovora o radu omogućilo **smještaj** o trošku Društva, zaposlenik je dužan napustiti smještaj sukladno odredbama Pravilnika o smještaju.
Zaposlenik koji koristi smještaj poslodavca, obvezan je prije odlaska sa smještaja samostalno očistiti prostor u kojemu je boravio, izvršiti primopredaju prostora s voditeljem smještajnog objekta, podmiriti bilo kakvu eventualnu nastalu štetu na imovini te vratiti sva zaduženja (npr. ključevi, posteljina, ručnici, i ostalo).

## 7. Zaključno

Nadamo se da vam je ovaj priručnik pomogao u osnovnom snalaženju oko radnih uvjeta, prava i obveza koje trebamo poštivati svi zajedno kako bismo osigurali pravednu i ugodnu okolinu za rad.

Budući da se zakoni kao i naše interne procedure mijenjaju, redovito ćemo ažurirati ovaj dokument kako biste imali točne i aktualne informacije.

Želimo vam dobrodošlicu u našu Maistra Hospitality Group zajednicu te da vam rad kod nas bude obilježen poslovnim uspjesima i ugodnim kolegijalnim odnosima!