

OMNIVIA



explore Dalmatia in every way

22 23

Politika održivosti OMNIVIA

Turistička agencija OMNIVIA- Obrt za ugostiteljstvo, turizam, trgovinu i usluge Kaštil Slanica (u daljnjem tekstu OMNIVIA) specijalizirana je destinacijska menadžment kompanija za regiju Dalmacija i eno gastro turizam.

OMNIVIA se obvezuje klijentima koji putuju u vlastitom aranžmanu pružiti stručno vodstvo i pomoć u planiranju i provedbi aranžmana, brojnim srodnim agencijama profesionalnu podršku na samoj lokaciji, tvrtkama profesionalnu podršku u organizaciji poslovnih događanja, sustavno raditi na unaprjeđenju poslovnog procesa i funkcionalnosti radnog okruženja te osposobljavanju i edukaciji svojih zaposlenika čiji je krajnji rezultat sustavno podizanje razine zadovoljstva krajnjeg korisnika.

Politika kvalitete OMNIVIA-e kao i Politika održivosti OMNIVIA-e usklađene su sa njezinom misijom, vizijom, strategijom i ciljevima kvalitete.

OMNIVIA ima postavljen jasan cilj - svijetu predstaviti Omiš i Dalmaciju u svom njihovom bogatstvu gastronomije, prirode, kulture i običaja, istovremeno pridonoseći njihovom očuvanju i unaprjeđenju.

U svom poslovanju s raznim dionicima u turizmu kao što su potrošači, turistički vodiči, turističke agencije, hoteli, prijevozna poduzeća, restorani i upravitelji znamenitosti, OMNIVIA prepoznaje svoj utjecaj i ključnu ulogu koju kao turistička agencija ima u održivom razvoju turizma te se stoga zalaže za promicanje održivosti. Naš je cilj slijediti, provoditi i promicati dobre prakse održivog turizma kako bismo maksimalno povećali pozitivne učinke i smanjili negativne učinke svog poslovanja na turizam te istovremeno poticati svoje klijente i partnere da slijede naš primjer.

Naša politika održivosti obrađuje 10 tema. Svaka se tema sastoji od niza načela i praktičnih djelovanja koja se provode u skladu s njima.

1. Upravljanje održivošću i usklađenost sa zakonskim propisima

U provođenju upravljanja održivošću, OMNIVIA se obvezuje:

- imenovati zaposlenika koji je odgovoran za obavljanje zadaća koordinatora za održivost
- sastaviti politiku održivosti u pisanom obliku koja će biti dostupna svima, a koja za cilj ima smanjenje negativnih društvenih, kulturnih i ekonomskih učinaka poslovanja agencije kao i negativnih učinaka na okoliš i koja će sadržavati smjernice koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnosti zaposlenika
- uspostaviti suradnju i aktivno sudjelovati u radnoj skupini UHPA-e koja promiče koncept održivog razvoja u turizmu
- izraditi akcijski plan za održivost s jasno definiranim ciljevima i djelovanjima
- osigurati transparentnost poslovanja agencije u kontekstu održivosti putem javnog izvještavanja na službenoj mrežnoj stranici <http://omnivia.hr>
- upoznati sve zaposlenike s čitavom politikom održivosti uz obvezu njezina provođenja i poboljšanja

OMNIVIA se obvezuje poslovati u skladu s nacionalnim propisima, uredbama, kodeksima dobre prakse i etičkim kodeksom UHPA-e.

2. Interno upravljanje: socijalna politika i ljudska prava

OMNIVIA se obvezuje provoditi održivo interno upravljanje definiranjem jasno napisane i prenosive socijalne politike koja uključuje sljedeća načela:

- uključiti uvjete rada i opis radnog mjesta u ugovor o radu koji su definirani nacionalnim zakonom o radu i kolektivnim ugovorom za turističke agencije kojima OMNIVIA podliježe kao članica UHPA-e
- osigurati zdravstveno i mirovinsko osiguranje za svoje zaposlenike prema nacionalnom

zakonu

- omogućiti zaposlenicima fiksni plaćeni godišnji odmor prema nacionalnom zakonu o radu i kolektivnom ugovoru za turističke agencije
- poštovati nacionalne smjernice koje se odnose na najnižu dob za zapošljavanje
- utvrditi sistem vrednovanja za radnike prema normi ISO 9001:2015
- omogućiti pripravništvo/stažiranje/stručnu praksu za studente

3. Interno upravljanje: odnos prema okolišu i zajednici

OMNIVIA se obvezuje primjenjivati smjernice za zaštitu okoliša i razvijati odnose u zajednici provođenjem sljedećih praksi:

- aktivnim smanjenjem korištenja robe široke potrošnje za jednokratnu uporabu
- postavljanjem funkcija fotokopirnog uređaja/pisača na zadane postavke obostranog ispisa ili druge postavke kojima se postiže ušteda na papiru
- tiskanjem brošura na ekološki prihvatljivom papiru korištenjem usluga tiskare koja posjeduje certificirani sustav upravljanja okolišem
- korištenjem brošura u PDF obliku kad god je to moguće
- aktivnom obvezom u pogledu mjerenja potrošnje vode i struje na mjesečnoj bazi kako bi se definirale referentne vrijednosti i smanjila potrošnja
- nabavom ekološki prihvatljive i štedne rasvjete za sva područja gdje god je to moguće
- gašenjem svjetla i opreme nakon završetka njezina korištenja
- odabirom niskoenergetske opreme prilikom nabave nove opreme, uzimajući u obzir omjer troška i kvalitete
- usklađenošću s nacionalnim propisima u pogledu zbrinjavanja otpada
- poduzimanjem mjera za smanjenje korištenja jednokratnih plastičnih boca za vodu u uredu

- odvajanjem svih materijala koji se mogu reciklirati i organiziranjem njihova prikupljanja i pravilnog zbrinjavanja
- recikliranjem ili pravilnim zbrinjavanjem baterija i tonera
- upoznavanjem zaposlenika s njihovim ulogama i odgovornostima u pogledu internih praksi za zaštitu okoliša bilo izdavanjem periodičkih smjernica, obukom i/ili informiranjem

4. Agencije partneri

Na temelju popisa svojih glavnih agencija partnera, OMNIVIA je razvila i provodi politiku za poboljšanje održivosti svojih agencija partnera. Svakom partneru u svom poslovanju želimo ukazati na važnost održivog razvoja.

OMNIVIA se obvezuje provoditi politiku održivog razvoja u svom poslovanju tako što će:

- pri odabiru lokalne ponude uzeti u obzir korist koja ona predstavlja za lokalnu zajednicu
- glavne partnere informirati o programu certifikacije Travelife i nacionalnim turističkim standardima putem mrežne stranice <http://omnivia.hr>
- glavne partnere informirati o Polici održivosti OMNIVIA-e
- uključiti glavna pitanja o održivosti u godišnje upitnike za agencije partnere

5. Prijevoz

OMNIVIA nastoji osigurati da vozila koja se koriste u ponudi uzrokuju onečišćenje unutar granica dopuštenog.

Imajući to u vidu, OMNIVIA se obvezuje:

- prilikom odabira prijevoznih opcija do i u samoj destinaciji odabrati one pružatelje usluga koji nude najprihvatljiviju ponudu po pitanju održivosti uzimajući u obzir cijenu i udobnost

- promicati jedan ili više proizvoda održivog turizma u svojoj ponudi uzimajući u obzir održivost predmetnih aktivnosti (npr. planinarenje, rafting, kajakaštvo itd.)

6. Smještaj

OMNIVIA nastoji postići održivi opskrbeni turistički lanac i u tome važnu ulogu ima smještaj koji nude partneri.

Kako bi to postigla, OMNIVIA se obvezuje:

- pri odabiru smještaja, prednost dati smještaju koji je u vlasništvu i pod upravljanjem lokalne zajednice
- odabrati pružatelje smještajnih usluga koji zapošljavaju pripadnike lokalne zajednice
- upoznati pružatelje smještajnih usluga s najboljim praksama u odgovornom turizmu i s radionicama o takvoj vrsti turizma
- poticati pružatelje smještajnih usluga da popune upitnike o održivosti kako bi stekli uvid u svoje prakse djelovanja
- jasno definirati održivost u ugovorima, uključujući navođenje standardnih odredbi o održivosti u svim ugovorima s pružateljima smještajnih usluga a koje se odnose na rad djece i koje jamče poštivanje i zaštitu prava djece, suzbijanje korupcije i davanja mita, zbrinjavanje otpada, zaštitu bioraznolikosti itd.
- surađivati s pružateljima smještajnih usluga i restoranima koji u svom poslovanju uključuju elemente lokalne kulture, arhitekture ili kulturne baštine (uz istovremeno poštivanje prava intelektualnog vlasništva lokalne zajednice) kad god je to moguće
- surađivati s pružateljima smještajnih usluga i restoranima koji nude lokalnu hranu i piće kad god je to moguće.

7. Izleti i aktivnosti

OMNIVIA se bezuvjetno zalaže za zaštitu biljnog i životinjskog svijeta i dobrobiti zajednice te organizira ona putovanja čiji će utjecaj na okoliš biti što je manji mogući. Težimo očuvanju autentičnosti zajednica i okoliša te se snažno protivimo nanošenju štete biljnom i životinjskom svijetu i zagađenju okoliša.

Stoga se OMNIVIA obvezuje:

- upoznati goste s prihvatljivim načinom ponašanja za vrijeme izleta i aktivnosti s naglaskom na poštivanje lokalne kulture, prirode i okoliša
- prenijeti svoje ciljeve i zahtjeve po pitanju održivosti ugovornim i drugim relevantnim pružateljima usluga izleta bilo putem kodeksa ponašanja, predstavnika, društvenih mreža, poruka e-pošte, rasprava i/ili sastanaka, a sve s ciljem smanjenja negativnog utjecaja posjetitelja i poboljšanja njihova iskustva
- da neće nuditi one izlete koji su neprihvatljivi sa socijalnog i kulturološkog aspekta
- osigurati usluge stručnih i ovlaštenih vodiča za praćenje gostiju na izletima koji uključuju posjet osjetljivim lokacijama (kulturne znamenitosti, kulturna baština, ekološki osjetljiva područja)
- promicati izlete i aktivnosti koje izravno uključuju i podupiru lokalnu zajednicu kupovinom usluga ili dobara, tradicionalnih proizvoda obrtnika i lokalne hrane o čemu će savjetovati svoje klijente
- promicati izlete i aktivnosti kojima se podupire lokalno okruženje i bioraznolikost kao što je, primjerice, posjet zaštićenim područjima ili sudjelovanje u projektima zaštite okoliša

8. Voditelji putovanja, predstavnici lokalne zajednice i vodiči

S obzirom da OMNIVIA nastoji uključiti što veći broj lokalnih subjekata u svoje turističko poslovanje, ona se obvezuje:

- osigurati svim svojim zaposlenicima ugovor o radu u pisanom obliku koji će sadržavati uvjete o radu i opis radnog mjesta i pobrinuti da njezini radnici u cijelosti razumiju uvjete i odredbe predmetnog ugovora
- u slučaju jednakih kvalifikacija, odabrati usluge lokalnih voditelja putovanja, predstavnika lokalne zajednice, lokalnih turističkih vodiča, nosača, vozača, kuhara i ostalog lokalnog osoblja i osigurati obuku ako je potrebno
- osigurati da njezini lokalni partneri poštuju sve primjenjive međunarodne, nacionalne i lokalne zakone i propise, minimalne standarde struke i druge relevantne zakonske zahtjeve ovisno o tome koji su stroži
- osigurati usluge turističkih vodiča, domaćina i drugih zaposlenika koji su stručni i koji se redovno usavršavaju
- osigurati da su njezini lokalni zaposlenici upoznati sa svim relevantnim aspektima njezine politike održivosti, i da su s njom usklađeni, putem newslettera, referenci ili dodataka ugovoru, poruka e-pošte ili usavršavanja
- da njezini voditelji putovanja, lokalni predstavnici i vodiči obavještavaju klijente o relevantnim pitanjima iz područja održivosti u destinaciji (npr. očuvanje flore i faune kao i kulturne baštine), društvenim normama, vrijednostima i ljudskim pravima

9. Destinacija

OMNIVIA nastoji povećati pozitivne učinke i smanjiti negativne učinke na destinaciju kako bi osigurala razvoj održivosti u područjima u kojima djeluje.

OMNIVIA se obvezuje:

- uzeti u obzir aspekte održivosti pri odabiru nove destinacije i nuditi ako je moguće alternativne destinacije
- podupirati inicijative kojima se poboljšava odnos između pružatelja usluga smještaja i lokalnih proizvođača
- poticati i podržavati lokalne jedinice samouprave (gdje je to moguće, zajedno s drugim putnim agencijama i dionicima) u kontekstu održivosti, planiranja i upravljanja destinacijom, korištenja prirodnih resursa i socio-kulturoloških pitanja
- podupirati očuvanje bioraznolikosti uključujući očuvanje zaštićenih područja

10. Komunikacija s klijentima i zaštita

Agencija stavlja dobrobit klijenata i njihovo informiranje na prvo mjesto. OMNIVIA nastoji osigurati jasnu i redovnu komunikaciju sa svojim klijentima i visoki stupanj zaštite njihovih prava.

Prije rezervacije, OMNIVIA se obvezuje:

- da će njezini zaposlenici obavijestiti klijente o svakom aspektu programa i destinacije
- osigurati privatnost klijenata
- dati jasne, potpune i točne informacije o proizvodu i cijeni, kao i o agenciji i njezinim proizvodima i uslugama, uključujući informacije o održivosti
- dostaviti jasne, aktualne i potpune podatke o destinaciji, uključujući informacije o održivosti

Nakon rezervacije i za vrijeme putovanja, OMNIVIA se obvezuje:

- klijentima osigurati informacije o prirodnom okruženju, lokalnoj kulturi i kulturnoj baštini destinacije
- obavijestiti klijente o rizicima i mjerama predostrožnosti po pitanju zdravlja i sigurnosti u destinaciji
- osigurati kontakt osobu koja je u hitnim slučajevima uvijek dostupna na prethodno definiranom broju telefona
- obučiti svoje osoblje za postupanje u hitnim slučajevima i pripremiti odgovarajuće smjernice o predmetnom postupanju
- dostaviti klijentima smjernice i/ili kodeks ponašanja za izlete ili aktivnosti u osjetljivim područjima, kako bi se smanjio negativan učinak posjetitelja u korist pozitivnog iskustva
- poticati klijente da koriste lokalne restorane i trgovine

Nakon putovanja, OMNIVIA se obvezuje:

- sustavno mjeriti zadovoljstvo klijenata i koristiti predmetne rezultate za poboljšanje usluga ili proizvoda prema normi ISO 9001:2015
- uključiti održivost u istraživanje o zadovoljstvu klijenta
- imati pripremljene procedure u slučaju pritužbi klijenta, prema normi ISO 9001

Omiš, 07.01.2020.