



**ZAGREBAČKI
HOLDING** d.o.o.

GRUPA ZAGREBAČKI HOLDING
Godišnje izvješće 2012.

Zagreb, lipanj 2013.

Sadržaj

1. Profil Grupe.....	6
2. Korporativno upravljanje	9
2.1. Upravna tijela društva Zagrebački holding d.o.o. i ovisnih društava	9
2.2. Odnos s interesno-utjecajnim skupinama	13
3. Korporativna održivost i odgovornost.....	14
3.1. Društveno odgovorno poslovanje	14
3.1.1. Odgovornost prema korisnicima usluga i široj društvenoj zajednici.....	15
3.1.2. Odgovornost prema radnicima	16
3.2. Zaštita okoliša	18
3.3. Očekivani razvoj Grupe.....	20
3.3.1. Razvojna usmjerenja Grupe	20
3.3.2. Razvojni projekti	22
4. Rezultat poslovanja i financijska izvješća Grupe	28
4.1. Financijska izvješća	29
4.1.1. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti.....	29
4.1.1.1. Prihodi.....	29
4.1.1.2. Rashodi.....	36
4.1.2. Izvještaj o financijskom položaju	45
4.1.2.1. Aktiva	46
4.1.2.2. Pasiva	49
5. Izvješće o poslovnim rizicima.....	51
5.1. Ciljevi upravljanja financijskim rizikom	51
5.2. Valutni rizik	51
5.3. Kamatni rizik	51
5.4. Rizik likvidnosti	52
5.5. Upravljanje kreditnim rizikom	52
6. Događaji nakon datuma bilance.....	52

Uvod

Grupa Zagrebački holding (u daljnjem tekstu Grupa) proteklu 2012. godinu završila je sa gubitkom od 344,8 milijuna kuna. U odnosu na 2011. godinu kada je Grupa ostvarila gubitak od 467,3 milijuna kuna u 2012. godini je smanjen gubitak za 122,5 milijuna kuna zahvaljujući povećanju prihoda od prodaje i ostvarenim racionalizacijama.

Poslovanje Grupe u proteklih nekoliko godina obilježeno je padom gospodarske aktivnosti, slomom tržišta nekretnina i financijskom krizom koji su svojim integriranim utjecajem uzrokovali gubitke u sustavu.

Radi fiksnih obveza nastalih po investicijskim projektima iz ranijih godina (ulaganja u lokacije na području grada i projekte stanogradnje, leasing ugovora za autobuse i tramvaje) te čvrstih odredbi Temelnog kolektivnog ugovora o pravima radnika koja nisu primjerena nastaloj gospodarskoj situaciji, unatoč pokušajima restrukturiranja financijskih obveza i pregovorima sa sindikatima Grupa nije mogla uravnotežiti prihode sa rashodima.

Planom poslovanja Zagrebačkog holdinga d.o.o. za 2012. godinu utvrđeni su ključni poslovni rizici koji su utjecali na poslovni rezultat, a odnose se na: neostvarivanje prihoda od prodaje nekretnina u vlasništvu Zagrebačkog holdinga d.o.o., nerealiziranje prodaje/najma preostalih stanova na lokaciji Sopnica-Jelkovec, nepostizanje dogovora sa Sindikatima u dijelu korekcije visine jubilarnih nagrada i svođenje istih na neoporezive iznose u skladu s Pravilnikom o porezu na dohodak.

Kao posljedica ostvarenih gubitaka, prisutna kriza likvidnosti dodatno negativno utječe na ostvarenje poslovnih rezultata i općenito poslovnu poziciju Grupe kako prema poslovnim partnerima (dobavljačima za robe i usluge) tako i prema financijskim institucijama (poslovnim bankama, leasing društvima) i rejting agencijama. U cilju poboljšanja likvidnosti izrađen je Program financijskog restrukturiranja koji je prihvaćen od svih organa Zagrebačkog holdinga d.o.o. te se, u skladu sa Zakonom o proračunu, treba pribaviti suglasnost Grada Zagreba kako bi se isti mogao provesti. Provođenjem Programa izvršila bi se jednokratna otplata dijela dospjelih financijskih obveza a isto tako prolongirao bi se dio obveza na duže rokove što bi imalo pozitivne efekte na likvidnost Zagrebačkog holdinga d.o.o.

Uz navedeno, tijekom 2012. godine napravljen je prijedlog novog poslovno upravljačkog modela i organizacijskog ustroja Grupe kojim bi se djelatnosti Zagrebačkog holdinga regrupirale u dvije cjeline - komunalnu i tržišnu (umjesto dosadašnje tri: komunalne, tržišne i prometne) i čime bi se pojednostavilo upravljanje poslovnim djelatnostima Zagrebačkog holdinga, a samim time i omogućilo izdvajanje

dijela tržišnih sastavnica u društva kćeri, sukladno budućim pravilima poslovanja komunalnih društava u EU okruženju.

Poslovni prihodi Grupe za 2012. godinu su, u odnosu na 2011. godinu, povećani za 237,2 milijuna kuna uslijed više ostvarenih prihoda od prodaje (prvenstveno radi povećanih cijena opskrbe prirodnim plinom, povećanih cijena prijevoza i cijena vodnih usluga od 01. ožujka 2012. godine te više izvedenog obima radova podružnice Zagrebačke ceste) dok su poslovni rashodi povećani za 172,6 milijuna kuna. Materijalno značajnije povećanje poslovnih rashoda odnosi se na povećanje materijalnih troškova i usluga, čija je visina usko vezana na obavljanje osnovnih djelatnosti podružnica i rast realiziranih prihoda te troškova rezerviranja radi većih rezerviranja za sudske sporove i primanja radnika sukladno MRS-u 19 Primanja zaposlenih.

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda Grupe 33,57% otpada na troškove osoblja koje je Uprava Zagrebačkog holdinga d.o.o. u 2012. godini nastojala sniziti smanjivanjem materijalnih prava po važećem Temeljnem kolektivnom ugovoru. Tijekom 2012. i početkom 2013. godine vođeni su pregovori sa pregovaračkim odborom sindikata o promjenama Temelnog kolektivnog ugovora u svrhu racionalizacije troškova poslovanja ali dogovor sa sindikatima nije postignut.

Financijski prihodi 2012. godine, u odnosu na 2011. godinu, bilježe smanjenje od 45,4 milijuna kuna dok financijski rashodi bilježe smanjenje za 106,0 milijuna kuna. Smanjenje financijskih prihoda i rashoda rezultat je smanjenja pozitivnih i negativnih tečajnih razlika s obzirom da je rast tečaja EUR-a u odnosu na kunu bio znatno viši u 2011. godini nego u 2012. Međutim, unatoč većem smanjenju financijskih rashoda od financijskih prihoda Grupa je u 2012. godini iz financijskih aktivnosti ostvarila gubitak od 337,1 milijuna kuna. Visoki financijski rashodi predstavljaju značajan razlog ostvarenog gubitka Grupe za 2012. godinu i posljedica su kreditnog zaduženja Grupe. Za razliku od financijskih aktivnosti Grupa je iz poslovnih aktivnosti, unatoč teškim recesijskim vremenima, ostvarila dobit jer su poslovni prihodi veći od poslovnih rashoda u 2012. godini za 1,1 milijun kuna (dok je za 2011. godinu iz poslovnih aktivnosti ostvaren gubitak od 63,6 milijuna kuna).

Ostvareni negativni rezultati podružnice ZET dominantno utječu na visinu ostvarenog gubitka cijele Grupe za proteklu poslovnu godinu. Razina cijena voznih karata kao i model subvencije javnog prijevoza iz gradskog proračuna nisu dostatni za pokriće rashoda koje zahtijeva postignuta kvaliteta usluge prijevoza osigurane obnovom voznog parka u razdoblju do 2010. godine.

Uz podružnicu ZET, značajne gubitke ostvaruje i podružnica Zagrebački velesajam i Upravljanje sportskih objektima čije djelatnosti značajno ovise o stanju na tržištu i odobrenim iznosima u proračunu Grada Zagreba.

Tijekom 2012. godine Grupa je nastavila snažnu borbu protiv korupcije te je poduzeto niz radnji u cilju povećanja transparentnosti poslovanja društava Grupe, koje su se provodile putem djelovanja Službe za unutarnju reviziju i kontrolu, Povjerenstva za reklamaciju potrošača i Etičkog povjerenstva koje razmatra prijave nepravilnosti. Na taj način stvoreni su preduvjeti da se u Grupi sustavno provodi politika nulte tolerancije na koruptivno ponašanje i nesavjesno obavljanje radnih zadataka.

Zaštita okoliša i očuvanje prirodnih resursa je jedan od osnovnih prioriteta Grupe što je vidljivo u sve većem broju certifikata kvalitete koje podružnice i ovisna društva posjeduju: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, kao i druge posebne certifikate i standarde svojstvene različitim djelatnostima društava Grupe. Društva Grupe aktivno sudjeluju i u projektu Sustavnog gospodarenja energijom u gradovima i županijama u Republici Hrvatskoj (SGE) koji provodi Ministarstvo gospodarstva (MINGO), Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja (MGIPU) i Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj uz potporu Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost (FZOEU).

Grupa posebnu pažnju pridaje društveno odgovornom poslovanju, a nadasve povećanju zadovoljstva korisnika uslugama društava Grupe. Društveno odgovorno poslovanje pomaže u izgradnji ugleda te motivira radnike da dugoročno rade na poslovnom razvoju, a sve u cilju ostvarivanja zadanih i usvojenih planova društava Grupe.

1. Profil Grupe

Trgovačko društvo Zagrebački holding d.o.o. je osnovano u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima 2006. godine kao Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o. U siječnju 2007. godine mijenja naziv u Zagrebački holding d.o.o. i u 100% - tnom je vlasništvu Grada Zagreba. Društvo se sastoji od 18 podružnica u kojima se obavljaju djelatnosti bivših gradskih trgovačkih društava. Sjedište društva je u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41. Društvo ima u vlasništvu 4 trgovačka društava i ustanovu, koji zajedno čine Grupu Zagrebački holding.

Pregled sastavnica, ustrojbenih oblika i djelatnosti Grupe daje se u tabličnom prikazu i organigramu u nastavku.

Redni broj	Naziv	Osnovna djelatnost
Podružnice Društva ZGH d.o.o.		
1.	Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo-GSKG	Upravljanje objektima
2.	Gradska groblja	Pogrebne i srodne djelatnosti
3.	Vodoopskrba i odvodnja-VIO	Skupljanje, pročišćavanje i distribucija vode
4.	Čistoća	Održavanje čistoće, odvoz otpadaka
5.	Zagrebački električni tramvaj-ZET	Prijevoz putnika u javnom prijevozu
6.	Zrinjevac	Uređivanje i održavanje zelenih površina
7.	Zagrebačke ceste	Upravljanje, održavanje, izgradnja regionalnih i lokalnih cesta
8.	Zagrebparking	Usluge na javnim parkiralištima i garažama
9.	Autobusni kolodvor	Usluge autobusnog kolodvora
10.	Tržnice Zagreb	Tržnice na veliko i malo, skladištenje
11.	Zbrinjavanje gradskog otpada-ZGOS	Skupljanje i odvoz otpada
12.	Zagrebački digitalni grad	Najam telekomunikacijskih vodova i mreže
13.	Stanogradnja	Gradnja i prodaja stanova
14.	Upravljanje sportskim objektima	Upravljanje i održavanje sportskih građevina
15.	Antun Gustav Matoš-AGM	Izdavačka djelatnost
16.	Robni terminali Zagreb-RTZ	Skladištenje robe
17.	Vladimir Nazor	Organizirani odmor mladih i putnička agencija
18.	Zagrebački velesajam-ZV	Organiziranje sajmova, kongresa, savjetovanja
Društva i ustanove u vlasništvu ZGH d.o.o.		
1.	Gradska plinara Zagreb d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu	Distribucija plina
2.	Gradska plinara Zagreb Opskrba d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu	Opskrba plinom
3.	Gradska ljekarna Zagreb u 100% - tnom vlasništvu	Ljekarnička djelatnost
4.	Zagreb Arena d.o.o. u 100% - tnom vlasništvu ZGH d.o.o.	Upravljanje sportskim objektima i organiziranje sportskih događanja
5.	Zagreb plakat d.o.o. u 51% - tnom vlasništvu ZGH d.o.o.	Iznajmljivanje oglasnog prostora

Organizacijska struktura Grupe



Elementi strateškog okvira

Misija Grupe je učinkovito obavljanje komunalnih i uslužnih gradskih servisa, odgovornim korporativnim poslovanjem, orijentiranim na postizanje i zadržavanje zadovoljstva svih uključenih nositelja interesa.

Vizija Grupe je postati sinonim ugodnog, organiziranog i zdravog življenja u Zagrebu, primjer izvrsnosti u pružanju javnih usluga te pokretač, promicatelj i nositelj poslovnog razvoja Grada Zagreba i Republike Hrvatske.

Trajno opredjeljenje za korporativnu odgovornost i poslovnu izvrsnost s ciljem postizanja optimalne kombinacije cijene i kvalitete usluga, operativne efikasnosti, unaprjeđenja ugodnosti gradskog života te zadovoljstva korisnika, radnika, vlasnika, društvene i poslovne zajednice temeljne su vrijednosti Grupe.

U skladu s elementima strateškog okvira oblikovane su izjave o misiji i viziji.

Izjava o misiji:

Omogućavamo Zagrepčanima zdrav, ugodan i siguran obiteljski život. Svaki dan.

Izjava o viziji:

Biti pouzdan član zagrebačkih obitelji i pozitivna energija gradskog života.

Ključni cilj poslovanja u srednjoročnom razdoblju je stvaranje preduvjeta, a zatim generiranje održivog rasta Grupe te oslobađanje bilančnog potencijala za fokusirano investiranje.

2. Korporativno upravljanje

Grupa pripada zatvorenom sustavu korporativnog upravljanja, u kojem su aktivirani svi mehanizmi svojstveni za trgovačka društava s ograničenom odgovornošću.

2.1. Upravna tijela društva Zagrebački holding d.o.o. i ovisnih društava

Uprava društva Zagrebački holding d.o.o.

Članovi Uprave Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2012. godine bili su:

1. Ivo Čović, predsjednik Uprave (do 30.06.2013. godine)
2. Vlasta Pavić, članica Uprave (do 30.06.2013. godine)
3. Alenka Košiša Čičin-Šain, članica Uprave (do 30.06.2013. godine)
4. Branimir Delić, član Uprave (do 10.10.2012. godine)
5. Tomislav Čulo, član Uprave (od 12.10.2012. godine do 30.06.2013. godine)

Nadzorni odbor društva Zagrebački holding d.o.o.

Članovi Nadzornog odbora Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2012. godine bili su:

1. Ivo Družić, predsjednik (do 28.02.2012. godine)
2. Josip Kregar, zamjenik predsjednika (do 28.02.2012. godine)
3. Anđelka Buneta, članica (do 28.02. 2012. godine)
4. Dragan Kovačević, član (do 01.05.2012. godine)
5. Mato Crkvenac, predsjednik (od 28.02.2012. godine)
6. Maruška Vizek, zamjenica predsjednika (od 28.02.2012. godine)
7. Hrvoje Šimović, član (od 28.02. 2012. godine)
8. Nina Tepeš, članica (od 04.07.2012. godine)

Skupština društva Zagrebački holding d.o.o.

Članovi Skupštine Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2012. godine bili su:

1. Davor Bernardić (do 27.09.2012. godine)
2. Dragan Korolija-Marinić (do 27.09.2012. godine)
3. Zvane Brumnić (do 27.09.2012. godine)
4. Dragan Vučić (do 27.09.2012. godine)
5. Jurica Meić (do 27.09.2012. godine)
6. Tatjana Holjevac (do 27.09.2012. godine)
7. Vesna Brezić (do 27.09.2012. godine)
8. Danira Bilić (do 27.09.2012. godine)
9. Velimir Srića (do 24.05.2012. godine)
10. Jozo Radoš (do 24.05.2012. godine)
11. Darinko Kosor (do 27.09.2012. godine)
12. Nenad Matić (od 24.05.2012. do 27.09.2012. godine)
13. Dragan Kovačević (od 24.05.2012. do 27.09.2012. godine)
14. Mihaela Grubišić Šeba (od 27.09.2012. do 27.06.2013. godine)
15. Đurđica Jurić (od 27.09.2012. do 27.06.2013. godine)
16. Viktor Gotovac (od 27.09.2012. do 27.06.2013. godine)

Gradonačelnik Grada Zagreba donio je 19. lipnja 2013. godine zaključak prema kojem Zagrebački holding d.o.o. u Skupštini predstavlja gradonačelnik Grada Zagreba. Dana 28. lipnja 2013. godine izmjenjen je prethodni zaključak na način da Grad Zagreb u Skupštini predstavljaju tri predstavnika:

1. Milan Bandić, zajednički zastupnik
2. Sandra Švaljek, predstavnica
3. Slavko Kojić, predstavnik

Ovisna društva i javna ustanova

Direktori ovisnih društava i javne ustanove u vlasništvu Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2012. godine bili su:

- | | |
|--|--|
| 1. Gradska plinara Zagreb d.o.o. | Bruno Lacković |
| 2. Gradska plinara Zagreb Opskrba d.o.o. | Mladen Pejnović (do 15.03.2012.)
Igor Pirija (od 16.03.2012.) |
| 3. Zagreb plakat d.o.o. | Boris Guina, Lovorko Mamić |
| 4. Zagreb arena d.o.o. | Tomislav Pervan |
| 5. Gradska ljekarna Zagreb | Mila Bucalić |

2.2. Odnos s interesno-utjecajnim skupinama

Kao svoje ključne interesno-utjecajne skupine Grupa prepoznaje: korisnike usluga, radnike, Grad Zagreb, dobavljače, financijske institucije i medije. Obzirom na komunalnu djelatnost, rad Grupe od vitalnog je značaja za Grad Zagreb, što dodatno ističe ukupnu odgovornost Grupe.

Unutar sfere odnosa s interesno-utjecajnim skupinama, mogu se izdvojiti ključne aktivnosti: educiranje i stručno usavršavanje radnika, osiguravanje sigurnih uvjeta i zaštite na radu, sindikalno djelovanje, potpora dobrovoljnoj mirovinskoj štednji radnika, Etičko povjerenstvo te zaštita potrošača kroz etabliranje Povjerenstava na razini Grupe i entiteta te povremena financijska potpora neprofitnim udrugama. Područje sukoba interesa je također regulirano, a uspostavljena je i jaka interna kontrola koja snaži ostvarenu razinu osobne i poslovne odgovornosti.

U 2012. godini poboljšanja su napravljena u ukupnoj transparentnosti rada Grupe kao javnog servisa, ali i u dostupnosti javnosti. Važnost odnosa sa svim interesno-utjecajnim skupinama prepoznaje se i kroz uspostavljenu interaktivnu, formalnu i neformalnu komunikaciju sa svima njima. Ovakva komunikacija omogućava postavljanje pitanja, izražavanje mišljenja i raspravljanje o njima relevantnim temama. Posebni doprinos u tome ima Centar za korisnike otvoren sredinom 2011. godine u Ulici grada Vukovara 41, a koji je svoju punu primjenu počeo ostvarivati tijekom 2012. godine.

Opredjeljenjem za informacijsku transparentnost, Grupa utječe na svoju reputaciju u odnosima sa svojim interesnim skupinama. Stoga se posebna pažnja posvećuje redovitom korporativnom izvještavanju, koje podrazumijeva dostupnost uz potpunu usklađenost izvještavanja prema zahtjevima Zakona o računovodstvu, Zakona o javnoj nabavi te Antikorupcijskom programu, s posebnim osvrtom na izvještaje iz područja društvene odgovornosti.

Na svojim internet stranicama Grupa osigurava pristup svim relevantnim informacijama iz domene svog djelovanja.

3. Korporativna održivost i odgovornost

Grupa posluje u javnom interesu te ju karakterizira snažna povezanost financijskih i nefinancijskih ciljeva i interesa šire društvene zajednice unutar koje djeluje.

U izvršenju svoje temeljne zadaće: učinkovitog i trajnog obavljanja komunalnih i uslužnih djelatnosti uz maksimalnu zaštitu okoliša i zaštitu javnog interesa lokalne zajednice, takvo dvojako određenje ciljeva nastoji se optimalno inkorporirati u strategiju Grupe na način koji će joj omogućiti djelovanje u interesu svih relevantnih nositelja interesa. Stoga je za Grupu od izuzetnog značaja opredjeljenje prema održivom razvoju na organizacijskoj razini, tzv. korporativnoj održivosti. Radi se o modelu upravljanja koji je orijentiran kratkoročnim i dugoročnim ekonomskim, ekološkim i društvenim performansama.

Šira perspektiva odgovornosti podrazumijeva odgovorno korporativno djelovanje, koje obuhvaća i zonu neekonomske odgovornosti, poput etičke i društvene odgovornosti, stoga su, pored misije i u ostvarivanje poslovnih ciljeva Grupe ugrađena načela održivog razvoja i odgovornog društvenog ponašanja. Grupa drži da društveno odgovorna praksa, unutar same Grupe, uključuje radnike i odnosi se na područja kao što su investiranje u ljudski kapital, zdravlje i sigurnost te upravljanje promjenama. Odgovorna praksa u sferi zaštite okoliša odnosi se uglavnom na upravljanje prirodnim resursima koji se upotrebljavaju u proizvodnji.

3.1. Društveno odgovorno poslovanje

Društveno odgovorno poslovanje prepoznaje se kroz prakticiranje dobrovoljnih praksi u šest osnovnih područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi i odnosi sa zajednicom.

Budući je djelatnost Grupe od životnog značaja za Grad Zagreb, kvaliteta pruženih usluga i izbor tehnologija izravno utječu na kakvoću i standard života svih stanovnika grada, što Grupu čini dodatno odgovornu za dosljedno promicanje društveno odgovornog poslovanja, kako u odnosu prema vanjskim korisnicima tako i poticanjem odgovornog ponašanja i socijalnog dijaloga prema vlastitim radnicima.

Stoga se sustavno nastoje povećati standardi odgovornog društvenog razvoja, zaštite okoliša te poštivanje ljudskih prava unutar same tvrtke te proširiti socijalni dijalog, stjecanje vještina, jednake mogućnosti, predviđanja i upravljanja promjenama. Područje ljudskih prava je složeno i obuhvaća političke, pravne i moralne dimenzije. Pored poštivanja ljudskih prava tu spada poštivanje radnih standarda i radnog prava, a obuhvaća i elemente zaštite okoliša. Unutar društvenog

odgovornog poslovanja vodi se i borba protiv korupcije te projekti povećanja transparentnosti poslovanja.

Primjenjujući vanjsku i unutarnju dimenziju društveno odgovornog poslovanja prema svim svojim nositeljima interesa, uz nultu stopu tolerancije svakog oblika neetičnog i koruptivnog ponašanja, Grupa pridaje veliku pažnju dvjema najvećim interesnim skupinama – korisnicima usluga i radnicima.

3.1.1. Odgovornost prema korisnicima usluga i široj društvenoj zajednici

U cilju postizanja odgovornog, profesionalnog, etičnog i transparentnog poslovanja u cijelosti se primjenjuje Etički kodeks koji sadržava osnovne smjernice i pravila etičkog ponašanja svih radnika, kao i Antikorupcijski program. Svi postupci javne nabave Grupe tijekom 2012. godine provedeni su transparentno i učinkovito, na 7.417 odluka o odabiru, u 2012. godini pokrenuto je 48 žalbenih postupaka (što je za samo 8 žalbenih postupaka više nego u 2011. godini). Od svih uloženi žalbi Državna komisija za kontrolu postupaka javne nabave je 37 riješila u korist Zagrebačkog holdinga, 10 u korist žalitelja dok je jedna žalba u postupku rješavanja.

Etičko povjerenstvo, osnovano 2011. godine, nastavilo je s radom i u 2012. godini. Svi korisnici usluga, poslovni partneri i radnici Grupe, uz osiguranje zaštite privatnosti, pisanim ili elektroničkim putem mogu prijaviti nezakonito i/ili neetično postupanje u poslovanju.

Upravo zbog osiguranja neposredne komunikacije s korisnicima poseban značaj ima Centar za korisnike na adresi Direkcije Zagrebačkog holdinga d.o.o. Tu korisnici na jednom mjestu mogu dobiti sve potrebne informacije o svim uslugama društava Grupe te plaćati račune komunalnih usluga bez naknade. Postoji poseban prostor za reklamacije gdje se mogu uložiti pismene i usmene primjedbe i reklamacije na račune ili neku drugu uslugu društava Grupe.

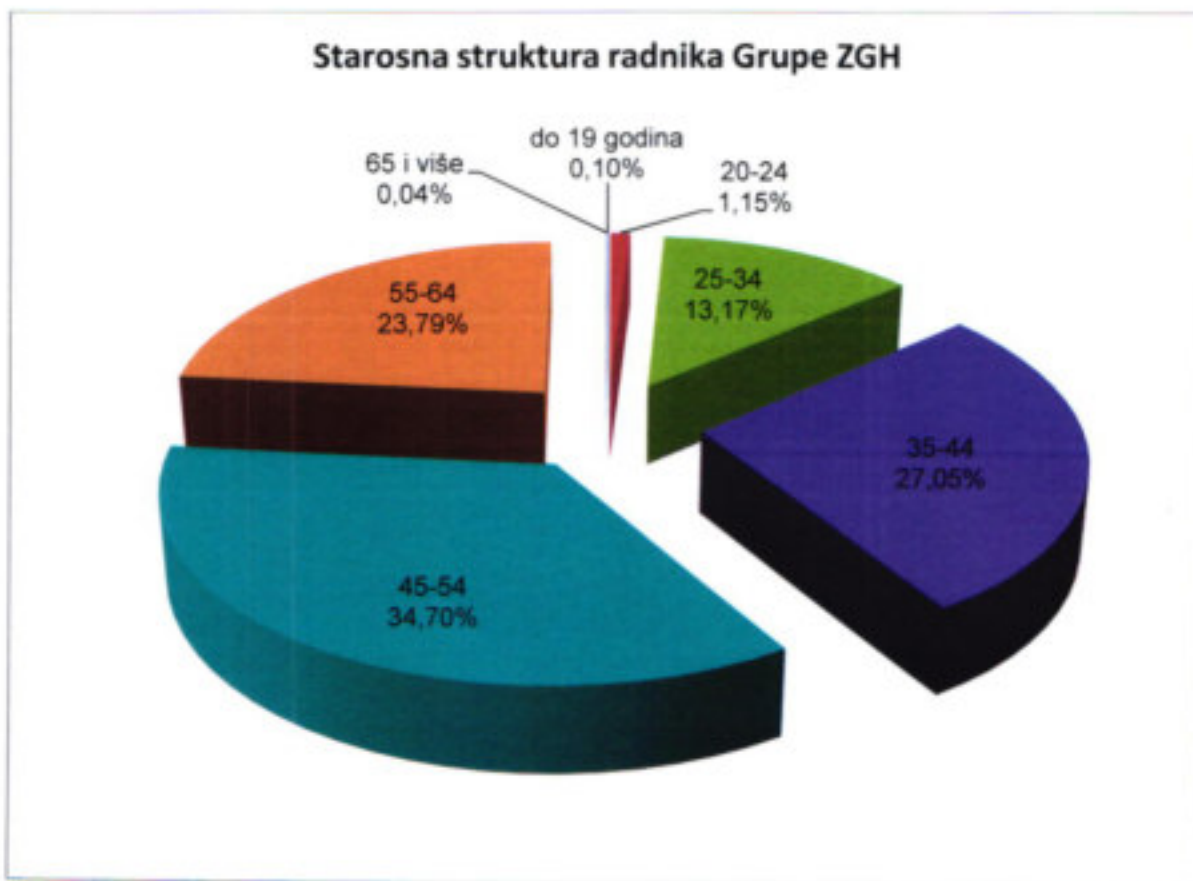
Zaštita potrošača Grupe osigurana je kroz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača. Reklamacije potrošača u prvom stupnju rješavaju, u podružnicama i ovisnim društvima, posebno ustrojena povjerenstva koja razmatraju pritužbe na usluge koje pruža pojedina podružnica ili ovisno društvo. Donošenjem Pravilnika za reklamacije potrošača utemeljeno je Povjerenstvo na razini Grupe te je osigurano dvostupanjsko odlučivanje, čime je zaštita potrošača od mogućih zlouporaba dignuta na višu razinu. Nepristranost ovog Povjerenstva dodatno je osigurana time što su u njegovo članstvo, uz radnike društva Grupe, imenovani i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Dio nastojanja Grupe da doprinese boljitku zajednice u kojoj živimo i radimo predstavlja i sustav financijskih i naturalnih potpora organizacijama građanskog

društva, prema mogućnostima. U suradnji s mjesnom samoupravom i organizacijama građanskog društva Grupa teži uravnotežiti zahtjeve za unaprjeđenjem kvalitete života, ostvarenjem socijalne dobrobiti te efikasnim i isplativim poslovanjem komunalnih službi.

3.1.2. Odgovornost prema radnicima

Uz brigu o zadovoljstvu korisnika uslugama, Grupa osobitu pozornost posvećuje i dobrobiti svojih radnika. Radnici su najveća vrijednost i imaju ključnu ulogu u izgradnji učinkovitog sustava koje svojim potencijalima omogućuje građanima i gospodarstvu grada Zagreba kvalitetnu uslugu. Na dan 31. prosinca 2012. godine Grupa je zapošljavala 12.575 radnika (od čega 3.073 žena i 9.502 muškaraca), što predstavlja smanjenje za 156 radnika u odnosu na stanje zaposlenih na 31. prosinca 2011. godine (kad je Grupa zapošljavala ukupno 12.731 radnika, od čega 3.100 žena i 9.631 muškaraca).



U društvima Grupe djeluje 28 sindikata uključenih u donošenje i praćenje primjene Temeljnog kolektivnog ugovora kojim su detaljno utvrđena prava i obveze radnika.

Tijekom 2012. vođeni su pregovori sa pregovaračkim odborom sindikata o promjenama Temelnog kolektivnog ugovora u svrhu racionalizacije troškova poslovanja, koji nisu dovršeni već su nastavljeni i u narednoj godini.

Poštuju se odredbe Zakona o radu kojima je utvrđena obveza izvještavanja o svim pitanjima osobito važnim za gospodarski i socijalni položaj radnika, obveza savjetovanja prije donošenja odluke važne za položaj radnika, odnosno suodlučivanja s radničkim vijećem, odnosno sindikalnim povjerenikom. Dio navedenih odredbi inkorporirane su u interne akte Grupe, razvijajući na taj način partnerski odnos sa sindikatima odnosno radničkim vijećima koji su ustrojeni i djeluju unutar sastavnica Grupe.

Osobita pozornost posvećuje se zaštiti i promicanju prava osoba s invaliditetom. Javni gradski prijevoz nabavom niskopodnih vozila prilagođen je svim kategorijama korisnika. Stotine radnika Grupe, s različitim stupnjevima invaliditeta, svakodnevno uspješno sudjeluje u zahtjevnim i raznolikim aktivnostima svih društava Grupe.

Posebno bitan i jedan od velikih izazova je privlačenje i zadržavanje radnika koji imaju odgovarajuće znanje i vještine odnosno stvaranje uvjeta za kreativni prijenos znanja i vještina u poslovnu praksu. Odgovarajuće mjere mogu uključivati cjeloživotno učenje i osnaživanje radnika, bolji protok informacija unutar Grupe, bolju uravnoteženost između rada, obitelji i slobodnog vremena, jednake plaće i uvjete za napredovanje žena, sigurnost na radnom mjestu i drugo.

Za radnike Grupa nastoji osigurati kontinuirano osposobljavanje radi povećanja efikasnosti i sigurnosti radnih procesa. Redovito se provode i mjere zaštite kako bi se umanjio ili posve uklonio rizik koji se pojavljuje tijekom radnih aktivnosti, kako za zdravlje radnika tako i za radni okoliš. U godinama koje dolaze Grupa i nadalje namjerava doprinositi unapređenju kvalitete življenja u lokalnoj i široj zajednici.

3.2. Zaštita okoliša

U skladu s načelima održivog razvoja, Grupa na području Zagreba provodi i razvija politiku upravljanja okolišem. Sustav upravljanja kvalitetom i gospodarenja okolišem zasnovan je na zahtjevima međunarodnih normi HRN EN ISO 9001:2000 i ISO 14001:2004.

Uspostava sustava gospodarenja otpadom danas predstavlja izazov svim segmentima društva pa tako i gospodarskim subjektima. Grupa kao proizvođač otpada ima obvezu usklađivanja sustava gospodarenja otpadom sa zakonskom regulativom RH stoga je tijekom 2012 godine pokrenulo projekt *Upravljanja okolišem u Zagrebačkom holdingu* koji za cilj ima stvoriti unificirani model gospodarenja otpadom. Projekt doprinosi učinkovitijem i efikasnijem gospodarenju otpadom unutar Grupe te utječe na racionalizaciju troškova poslovanja.

Različitim aktivnostima trajno se nastoji potaknuti lokalnu zajednicu na odgovoran odnos prema okolišu, kao što je postavljanje spremnika za odvojeno prikupljanje različitog otpada, akcije odvoza glomaznog i ostalog otpada te uspostava reciklažnih dvorišta. Odvozom otpada s divljih odlagališta prikupljaju se velike količine iskoristivog, ali i potencijalno opasnog otpada.

Saniranjem neuređenog odlagališta otpada (smetlišta) Jakuševac očišćeno je oko 100 ha područja zagađenog neodgovornim višegodišnjim odbacivanjem zagrebačkog otpada (opasnog i neopasnog). Navedenom sanacijom spriječeno je daljnje zagađivanje izvorišta pitke vode te se uz navedeno kontinuirano čisti podzemlje odlagališta od prijašnjih zagađenja. Komunalni i ostali neopasni otpad Zagreba zbrinjava se sukladno propisima Republike Hrvatske i Europske Unije. Zaštiti okoliša doprinosi kontinuirani sustav monitoringa kvalitete rada novog, uređenog odlagališta, koji obuhvaća praćenje kakvoće zraka na emisijskoj postaji u naselju Jakuševac, kemijsku analizu podzemnih voda na 10 piezometara, praćenje kakvoće procjednih i oborinskih voda, svakodnevno praćenje meteoroloških parametara, praćenje slijeganja tijela odlagališta te upravljanje interventnim crpnim sustavom čime se osigurava zaštita budućeg crpilišta pitke vode Črnkovec od onečišćenja.

Zagrebački holding d.o.o. putem svojih podružnica ZET i Čistoća nastavlja s aktivnim sudjelovanjem u projektu CIVITAS-ELAN. U sklopu projekta u koji su uključeni, pored Zagreba i gradovi Brno, Gent, Porto i Ljubljana, potiču se nova rješenja u gradskome prometu za primjenu čistih i energetski učinkovitih tehnologija te ponašanje u skladu s načelima održivog razvoja. Vozila Grupe u javnom gradskom prijevozu i u ostalim djelatnostima, u skoroj budućnosti rabiće isključivo ekološki prihvatljiva goriva.

Grupa sudjeluje i dalje u 2 projekta EU (Urban Biogas i Clean Fleets) kao Partner drugim članicama i/ili kompanijama koje su glavni nosioci projekata.

Projekt Clean Fleets – projekt iz programa CIP IEE 2011. u kojem sudjeluje još 12 partnera iz 9 zemalja. Projekt se temelji na "Clean Vehicles Directive" (Direktivi ekoloških vozila). Cilj projekta je pomoći javnim ovlastima i tvrtkama koje opslužuju javni prijevoz u odabiru ekološki najpovoljnijih i energetske najučinkovitijih vozila (kriteriji su energetska potrošnja vozila i emisija CO₂ i drugih štetnih plinova) i premošćivanju postojećih barijera za primjenu ove direktive (tehničke, zakonske, financijske, organizacijske i sl.).

Projekt UrbanBiogas ili Gradski otpad za proizvodnju bioplina te korištenje biometana za utiskivanje u plinsku mrežu i promet u urbanim sredinama - projekt iz programa CIP IEE započeo je u 2010. i nastavljen tijekom 2011. i 2012. Uz Zagrebački holding d.o.o. u projektu sudjeluje 5 partnera iz 5 zemalja. Cilj projekta je promovirati odvojeno skupljanje biootpada u urbanim sredinama u svrhu korištenja bioplina kao zamjena za zemni plin ili u transportu kao biogorivo.

Grupa i u 2012. godini nastavlja sudjelovanje u projektu Sustavno gospodarenje energijom u gradovima i županijama u Republici Hrvatskoj (SGE) koji je dio programa za razvoj Ujedinjenih naroda (UNDP).

Grupa permanentno inicira i sudjeluje u nizu edukativnih akcija o značenju ekoloških vrijednosti i održivom razvoju.

3.3. Očekivani razvoj Grupe

3.3.1. Razvojna usmjerenja Grupe

U razdoblju produljene recesije i otežanih uvjeta poslovanja Grupa poduzima niz aktivnosti radi prilagodbe svog poslovanja kriznim okolnostima, održanja i povećanja razine javnih usluga koje pruža i poboljšanja poslovnih performansi, nastojeći prevladati kumulirani negativni poslovni rezultat. Program strateških aktivnosti u razvoju Zagrebačkog holdinga d.o.o. 2012. godine, a time i Grupe, usmjeren je prema cilju intenziviranja aktivnosti na stabiliziranju poslovanja i stimuliranju razvojnih inicijativa. Slijedom toga identificirane su sljedeće ključne skupine strateških aktivnosti kojima će se odrediti poslovna kretanja Grupe u narednom razdoblju:

1. **Konsolidacija poslovanja i ostvarenje pozitivnog poslovnog rezultata** Zagrebačkog holding d.o.o. temeljem utvrđenog Plana poslovanja. Pojačanim aktivnostima na povećanju prihoda, kontroli troškova te daljnjim poboljšanjima u poslovno-upravljačkim procesima stvaraju se pretpostavke za iniciranje novih razvojnih projekata, unapređenje postojećih usluga i kreiranje nove ponude dobara i usluga u korist porasta standarda građana i konkurentnosti gradskog gospodarstva.
2. **Regulacija odnosa sa Gradom** kroz daljnje unapređenje suradnje u obavljanju javnih poslova doprinosi povećanju učinkovitosti poslovanja.
3. Temeljem konzultacija s vlasnikom Zagrebačkog holdinga d.o.o. i definiranjem njegovih preferencija i viđenjem uloge istoga u pružanju javnih usluga i dobara građanima pristupilo se početnim aktivnostima **reorganizacije i restrukturiranja Zagrebačkog holdinga d.o.o.** Modeliranje ustroja organizacijskih jedinica i restrukturiranje djelatnosti vodi se kriterijima minimiziranja poslovnih i transakcijskih troškova te povećanja produktivnosti i efikasnosti.
4. S obzirom na visoku realnu i potencijalnu vrijednost imovinskog portfelja u vlasništvu Grupe intenzivirale su se **aktivnosti na upravljanju imovinom** kroz unapređenje postojećeg organizacijskog oblika upravljanja imovinom. Monetizacijom imobilizirane ili nedostatno korištene imovine utjecalo bi se na jačanje likvidnosti, reduciranje troškova njihova održavanja i troškova kamata na zajmove za njihovu kupnju te smanjenje kreditnog zaduženja. Pojačane su aktivnosti na privlačenju investitora za aktiviranje pojedinih nekretnina kroz razne poslovne i financijske aranžmane. Dodatno se potenciralo efikasnije upravljanje imovinom koja čini temelj djelatnosti pojedinih podružnica Zagrebačkog holdinga d.o.o. (Zagrebački velesajam, Tržnice Zagreb, Robni terminali Zagreb, Upravljanje sportskim objektima, Vladimir Nazor).

5. Zbog razine zaduženosti Zagrebačkog holding d.o.o. te zbog dinamike otplate dugova u nadolazećem srednjoročnom razdoblju, naročito se pažnja posvetila aktivnostima **upravljanja dugom i provedbi financijskog restrukturiranja** istoga. U okolnostima kada više od desetine svojih prihoda godišnje Zagrebački holding d.o.o. troši na otplatu kamata na kredite, obveznice i leasing što značajno opterećuje poslovanje, utvrđeni su modaliteti refinanciranja postojećih obaveza kroz Program financijskog restrukturiranja Zagrebačkog holdinga d.o.o., usvojenog od svih organa društva ali koji nije realiziran radi izostanka suglasnosti Grada.
6. U procesu pridruživanja Hrvatske Europskoj uniji pristupilo se u Grupi definiranju projekata za apliciranje **sredstava iz strukturnih i kohezijskog fonda EU** u suradnji sa lokalnom samoupravom i nadležnim ministarstvima.
7. Dugoročno održiv razvoj Grupe temelji se na **ulaganju u nove razvojne projekte** koji će dovesti do rasta kvalitete usluga građanima i poduzetništvu, napretka gradske infrastrukture, ponude novih usluga i dobara te biti generator razvoja Grada Zagreba i šire regije. Među značajnim projektima uz projekte iz vodoopskrbe i odvodnje, prometa i ITC segmenta ističe se *Projekt gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu* usvojen krajem 2012.

Razvojni cilj Grupe je povećanje kvalitete i opsega javnih usluga na dobrobit građana, gospodarstva i lokalne uprave i samouprave Grada Zagreba, podižući standard građana, konkurentnost gradskog gospodarstva, kao i vlastitu reputaciju Grada Zagreba u odnosu na druge gradove. U realizaciji navedenog cilja Grupa se rukovodi ujedno i potrebom zadovoljenja javnih interesa i održivom profitabilnošću, pri čemu je ključno upravljanje troškovima, unaprjeđenje poslovnih procesa te promišljeno ulaganje u razvoj novih i podizanje kvalitete postojećih usluga.

Stoga je temeljno strateško usmjerenje Grupe stabilan, održivi rast te horizontalni i vertikalni razvoj. Obzirom na negativno poslovanje Grupe, ali i njegovu nezamjenjivu ulogu u suvremenom životu i gospodarstvu Grada, strateški izbori na korporativnoj razini prioritetno su strategije konsolidacije i obnavljanja.

Iako većina djelatnosti društava Grupe, koja još uvijek nema direktnu konkurenciju, posluje stabilno (osim ZET-a), tržišne djelatnosti su ugrožene. Stoga se odabiru temeljna strateška opredjeljenja usmjerena na snaženje operativne efikasnosti komunalnog dijela sustava kojom bi se, između ostalog, amortizirala smanjena potražnja te usporedno, snaženje ključnih kompetencija, podizanje konkurentnosti i privlačnosti ponude tržišnog dijela sustava, uz stimuliranje njegove potražnje marketingom.

3.3.2. Razvojni projekti

Istraživačke i razvojne aktivnosti povećavaju kvalitetu postojećih usluga i učinkovitost poslovanja, stoga Grupa kontinuirano, prema financijskim mogućnostima investicijskog potencijala, ulaže u inoviranje ponude i unaprjeđenje kvalitete svojih usluga i primjenu novih tehnologija.

Nakon višegodišnje faze usmjeravanja ulaganja u nekretnine i obnovu javnog prijevoza u visokim iznosima i na osnovu zaduženja, u aktualnim uvjetima oskudno dostupnih vlastitih sredstava, investicije su prilagođene realnim izvorima financiranja te bi trebale rezultirati, temeljem parametara opravdanosti, efikasnijom alokacijom i sigurnijim povratima. Investicije u komunalne djelatnosti i ljudske resurse odabrane su kao prioriteti i čine temelj o čijoj efikasnosti ovisi budući razvoj Grupe.

Pridruživanjem Hrvatske Europskoj uniji otvara se mogućnost šireg korištenja sredstava iz strukturnih i kohezijskog fonda EU nakon 1. srpnja 2013. Očekuje se da će veći dio sredstava koja će RH imati na raspolaganju (1,1 – 1,4 mlrd Eura godišnje) biti iskorišten za projekte lokalne samouprave tj. Grada Zagreba tj. Grupe. Primarna područja u kojima Grupa priprema svoje projekte su: zaštita okoliša i gospodarenje otpadom, projekti vodno komunalne infrastrukture, energetska učinkovitost i obnovljiva energija, prometni sektor i čisti javni prijevoz, izgradnja poslovne i turističke infrastrukture te transfer tehnologije i inovacija.

Ususret tome, Grupa radi na podizanju apsorpcijskih kapaciteta ljudskih resursa kroz edukacije pripreme i provedbe EU projekata, radi na poticanju suradnje sa nadležnim gradskim i državnim tijelima, a sve kako bi se čim prije pripremile strateške gradske podloge, ali i nacionalne koje će generirati tj. identificirati potrebe u pojedinim sektorima i projekte staviti na Operativne programe za financijsku perspektivu 2014 – 2020. Projekti koji se pripremaju su u skladu sa razvojnim prioritetima EU, odnosno strategijom EU 2020:

- **Program Promet**

Preduvjet za kandidiranje projekata iz prometnog segmenta je izrada dva dokumenta: Strategija prometnog razvitka RH iz kojeg proizlazi Operativni program Promet 2014-2020 te Strategija prometa Grada Zagreba za razdoblje 2014-2020. Grupa je uključeno u pripremu navedenih dokumenata. Budući da je za sve infrastrukturne projekte pri kandidiranju nužno imati gradsku strategiju, Grupa radi na pripremi projekata koji se ne tiču isključivo infrastrukture kao što su: *Kupnja autobusa na pogon CNG, izgradnja punionice, Rekonstrukcija i modernizacija tramvajske energetske mreže, Automatsko brojanje putnika, Istraživanje problematike sučelja kotača i tračnica (kolosijeka) na mreži tramvajske pruge Grada Zagreba, SCADA - sustav daljinskog nadzora i upravljanja ispravljačkim stanicama i kontaktnom mrežom tramvajskog prometa.* Navedeni projekti su prijavljeni na javni poziv MRRFEU te se očekuje da će dobiti sredstva za tehničku pomoć. Grupa sudjeluje na projektu integriranog javnog prijevoza u Gradu Zagrebu i regiji kroz podružnicu ZET sa ciljem uvođenja jedinstvene vozne karte za Grad Zagreb, Zagrebačku i Krapinsko-zagorsku županiju.

Projekt čisti promet u Gradu Zagrebu započet je kroz projekt Civitas Elan 2008. godine u kojem Zagrebački holding d.o.o. kroz podružnice ZET i Čistoća sudjeluje u projektu financiranom od strane EU fondova. Zagrebački holding d.o.o. se u projekt uključilo nabavom energetski učinkovitih i manje bučnih tramvaja, nabavom autobusa koji kao pogonsko gorivo koriste biodizel ili prirodni plin te nabavom vozila za odvoz otpada i čišćenje ulica na pogon biodizelom. Rezultat projekta već sada pokazuje zadovoljavajuće parametre kroz smanjenje onečišćenja zraka za 5% i smanjenje buke za 3-5 decibela. Dio razvojnog plana su i projekti izgradnje punionice prirodnog plina.

Projekt *Žičara Sljeme* također je jedan od razvojnih projekata koji je moguće kandidirati za dobivanje sredstava iz fondova EU. Projekt se očituje kroz: rekonstrukciju žičare Sljeme sa izgradnjom nove donje stanice sa javnom garažom i žičarom u dužini 4.907,49 metara sa gornjom postajom u rekonstruiranom postojećem objektu, izgradnjom javne garaže ispod okretišta tramvaja Dolje, rekonstrukcijom Gračanske ceste te izgradnjom autobusnog terminala s pješačkim nadhodnikom.

- **Program Okoliš**

U sklopu programa Okoliš će se financirati ulaganja u infrastrukturu za gospodarenje otpadom te poboljšanje sustava vodoopskrbe i odvodnje.

Zagrebački holding d.o.o. je pokrenuo niz aktivnosti za projekte iz domene vodno komunalne infrastrukture tj. rekonstrukcije te izgradnje dijela sustava vodoopskrbe i odvodnje u Gradu Zagrebu. Navedeni projekti se pripremaju za financiranje iz fondova EU u programskom razdoblju 2014-2020. To će biti jedan od većih projekata u Gradu Zagrebu gdje će se stara infrastruktura zamijeniti novom, građane koji još nisu spojeni, spojiti na sustave vodovoda i odvodnje te smanjiti velike gubitke vode koji se danas ostvaruju. Gubicima vode smo već počeli upravljati uspostavljajući tzv. DMA zone (District meter area zone - predstavljaju ograničena vodoopskrbna područja u kojima se kontinuirano mjeri potrošnja kroz mjerenje protoka u cjevovodima koji napajaju tu zonu).

Razvojni projekt Grupe je i daljinsko očitavanje vode gdje je cilj osigurati pouzdan i učinkovit sustav automatske naplate sa nadzorom i upravljanjem potrošnjom vode što će se u konačnici reflektirati na niže račune građana tj. krajnjih korisnika. Perspektiva je da se projektom obuhvati 200.000 kućanstva.

Kroz podružnicu Vodoopskrba i odvodnja Zagrebački holding d.o.o. ulazi u projekt izgradnje fotonaponske elektrane snage 9,9 MW na području vodocrpilišta Mala Mlaka. Cilj projekta je pokriti ukupne troškove električne energije potrebne za crpljenje vode na uslužnom području podružnice Vodoopskrba i odvodnja.

Na području Gospodarenja otpadom preduvjet za realizaciju svih projekata Grupe koji bi se financirali sredstvima fondova EU jest usvajanje Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba kojega usvaja Gradska skupština, donošenje novog Zakona o otpadu koji je u fazi donošenja te izmjena prostornog plana Grada Zagreba. Prihvaćanje Plana je od iznimne važnosti za Grupu, odnosno Zagrebački holding d.o.o. i podružnicu Čistoća, jer će definirati konkretne ciljeve za Grad Zagreb te postupke provedbe, tehnologije tretmana otpada (kompostana, bioplin, spalionica) te izvore i način financiranja sustava koji iz Plana proizlazi. Kako na razini Grada Zagreba Plan još uvijek ne postoji, Zagrebački holding d.o.o. je izradio svoje viđenje sustava gospodarenja otpadom kroz *Projekt gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu*, naravno prema iskustvu kojeg ima, sadašnjem stanju, direktivama EU, zakonskim odredbama i iskustvima dobrih praksi iz gradova regije. Zaključak projekta je da novi sustav gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu treba ići u smjeru primarne i sekundarne reciklaže, mehaničko biološke obrade, te tek ostatak u spalionicu. Iz toga proizlaze slijedeće aktivnosti:

1. Poboľšanje postojećeg sustava kojeg provodi Podružnica Čistoća i to: kompletiranje sustava zelenih otoka i reciklažnih dvorišta s ciljem značajnog povećanja stupnja izdvajanja i recikliranja korisnih sastojaka otpada; obnova prikupljanja „zelenog otpada“ kao bitne komponente biootpada, odvojeno skupljeni biootpad se može koristiti za proizvodnju bioplina koji bi se koristio kao pogonsko gorivo za CNG vozila (npr. autobusi ZET-a), u sklopu bioplinskog postrojenja je i kompostana gdje se ostatni biootpad priprema za korištenje kao gnojivo; prilagodba organizacije tvrtke u svrhu uspješnijeg izvršenja postavljenih ciljeva; uspostava sustava „nadglednika otpada“ (*waste watchers*); upotpunjavanje logističke podrške (vozila i sl.) za ostvarenje postavljenih ciljeva.

2. Pokretanje projekta tj. studije izvodljivosti Automatske mehaničke separacije koja će detaljnije, financijski i tehnički analizirati moguće varijante te Bioplinsko postrojenje.

3. Ustanovljenje cjelovitog i dugoročnog programa edukacije i promidžbe.

4. Definiranje konačnih lokacija za objekte za gospodarenje otpadom, a prema dostupnim podacima o sličnim postrojenjima, lokacija Jakuševac bi bila najprikladnija za izgradnju postrojenja automatske separacije kao i proizvodnje bioplina.

U podružnici Zagrebačke ceste u tijeku je realizacija Projekta Izgradnje reciklažnog asfaltnog postrojenja koji za cilj ima proizvodnju asfalta korištenjem recikliranog materijala.

Društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. u završnoj je fazi pripreme projekta implementacije daljinskog sustava očitavanja plinskih brojila na svom distributivnom području.

- **Ulaganje u ICT infrastrukturu – Uspostava visokoučinkovite, pouzdane i sigurne informatičke i telekomunikacijske potpore poslovanju tvrtke**

Slijedom poslovne strategije, kao temeljni poslovni cilj Grupe u području informatike i telekomunikacija uspostava je visokoučinkovite, pouzdane i sigurne informatičke i telekomunikacijske potpore poslovanju, uz istodobno omogućavanje trajnog smanjenja troškova produkcije i poslovanja općenito. Zbog velikog broja raznorodnih, disperziranih i nepovezanih poslovno-informacijskih sustava koji se koriste u Zagrebačkom holdingu d.o.o. i njegovim ovisnim društvima, osnovni projekti uz pomoć kojeg se Grupa približava opisanom cilju je konsolidacija informatičke i telekomunikacijske infrastrukture, te izgradnja zajedničke aplikativne programske potpore.

U skladu s navedenim, i u 2012. godini nastavlja se rad na 4 najvažnija područja:

- konsolidacija ICT sustava zagrebačkog holding d.o.o. i njegovih ovisnih društava,
- uvođenje jedinstvenog informatičkog rješenja za planiranje sredstava poduzeća (ERP),
- razvoj jedinstvenog datacentra i
- konsolidacija aplikativne potpore.

Na temelju izrađenog plana konsolidacije aplikativnog softvera Zagrebačkog holdinga pokrenute su aktivnosti izgradnje integralne aplikativne programske podrške cjelovitog informacijskog sustava. Također, aktivno se radi na izgradnji i proširenju kapaciteta temeljne infrastrukture kao i na proširenju kapaciteta središnjeg podatkovnog centra Zagrebačkog holdinga koji djeluje kao jedinstveni centar za pružanje usluga svim korisnicima ICT sustava. Također, obnovljen je dio hardverske infrastrukture koja je kao i softverska platforma središnjeg datacentra standardizirana čime se dodatno utjecalo na daljnje smanjenje i optimizaciju troškova upravljanja i održavanja različitih sustava.

Usprkos realnim preprekama iz poslovnog okruženja i ograničenju investicijskih sredstava, aktivno se radilo na nizu projekata (implementacija sustava za obračun i naplatu prirodnog plina za potrebe Gradske plinare Zagreb Opskrba d.o.o., implementaciji sustava za upravljanje vozilima, implementaciji sustava za upravljanje dokumentima, implementacija sustava za upravljanje imovinom, nabava sustava za upravljanje količinama prirodnog plina za potrebe Gradske plinare Zagreb Opskrba d.o.o., pripremne radnje za uvođenje informatičkog rješenja za planiranje sredstava poduzeća-ERP, nadogradnja sustava za ugovaranje i naplatu za potrebe podružnice Vodoopskrba i odvodnja, prilagodba informacijskih sustava zahtjevima Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom, izrada studije za implementaciju jedinstvene komunikacijske platforme i razvoja e-poslovanja Centra za korisnike i dr.).

- **Ulaganje u poslovnu infrastrukturu - Izgradnja svjetlovodne distribucijske mreže u gradu Zagrebu**

Grupa kroz podružnicu Zagrebački digitalni grad započinje sa pilot projektom izgradnje optičke distributivne mreže Grada Zagreba (FTTH Fiber-to-the-home) te proširenje i razvoj DTK mreže. Za potrebe Grada Zagreba i njegovih građana nužna je izgradnja brze, stabilne i pouzdane optičke pristupne tehnologije čime se stvaraju temelji za daljnji razvoj tržišta informacija i povezanih djelatnosti u Gradu Zagrebu. Projekt ima za cilj omogućiti svim korisnicima slobodan izbor operatera, ali i svim operaterima ravnopravnu mogućnost pristupa do krajnjeg korisnika, zamjenu bakrenih kabela svjetlovodnim, održivo natjecanje na tržištu. Za pilot naselje odabrani

su Vrbani III te, ukoliko se pilot projekt pokaže opravdanim, kreće se u realizaciju projekta na čitavom području grada Zagreba. Projekt je također vrlo izgledan da bude financiran iz fondova EU. Ovim se projektom dugoročno uspostavljaju tehnološki temelji za *smart city* i *smart grid* rješenja kroz umrežavanje svih komunalnih usluga (struja, voda, plin, e-usluge...).

- **Ulaganje u poslovnu i turističku infrastrukturu**

Grupa kroz podružnicu Zagrebačkog holding d.o.o., Vladimir Nator radi na pripremi projekata turističke infrastrukture kao što su : 1) *Grad mladih - međunarodni centar za edukaciju djece iz JI Europe*, 2) *Dječji zdravstveni turizam u uvjetima održivog razvoja - korištenje OIE - hostel Zlatoknla, Veli lošinj*, 3) *Međunarodni kamp za djecu i mlade s posebnim potrebama - Kamp Veli Jože u Savudriji*. Projekti podružnice Vladimir Nator prijavljuju se na javni poziv MRRFEU za tehničku pomoć tj. projektnu dokumentaciju za aplikaciju na fondove EU.

Pad gospodarskih aktivnosti refektira se na poslovanje podružnice Zagrebački velesajam tj. na pad sajamske aktivnosti zbog čega je nužno restrukturiranje kojem se pristupa, dok se paralelno radi i na aktivnostima vezanim uz racionalizaciju troškova i komercijalizaciju prostora koji se koristi u vansajamskim aktivnostima. Razvojni program Zagrebačkog velesajma uključuje reorganizaciju i prenamjenu sadašnjeg prostora sajmišta, revalorizaciju i rekonstrukciju postojećih izložbenih prostora, izgradnju novog multifunkcionalnog objekta, dodavanje komplementarnih sadržaja u koncept novog Zagrebačkog velesajma kao što su kongresni centar i hotel. U razradi su ideje da u okviru postojeće lokacije budu i neki drugi projekti kao što su Dom filharmonije, Muzej znanosti, Razvojno - tehnološki centar, Znanstveno – edukativni centar.

Prostor Gredelja od 130.000 kvadrata ima potencijal za razvijanje novog poslovno stambenog središta čineći novu urbanističku os od Novog Zagreba preko Mosta slobode do Gredelja. Taj projekt uz Zagrebački holding d.o.o. kao vlasnika nekretnine uključuje i HŽ (čije se parcele prepliću) ali i Grad Zagreb i Vladu RH. Prostor će se morati urbanistički definirati te ispitati tržište za potencijalne investitore. U pripremi je prijava zaštićene hale za sredstva EU fondova u formi klastera kreativnih industrija. Projekt je dobio tehničku pomoć za izradu dokumentacije od MRRFEU te se isti priprema za prijavu na fond EU.

Kroz podružnicu Upravljanje sportskim objektima pripremaju se projekti rekonstrukcije i unapređenja infrastrukture u suradnji sa Gradom Zagrebom budući je Grad vlasnik infrastrukture, a Zagrebački holding d.o.o. istima upravlja. Projekti *Revitalizacija jezera Jarun*, *Bazen Svetice*, *Hipodrom*, *Dom sportova*, *SRC Šalata* prijavljeni su kao projektne ideje na Ministarstvo turizma, ali i na MRRFEU.

4. Rezultat poslovanja i financijska izvješća Grupe

Poslovanje Grupe u protekloj godini obilježeno je nastavkom pada gospodarskih aktivnosti, prijemima na relaciji izvršne i zakonodavne vlasti u Gradu Zagrebu i financijskom krizom, koji su svojim integriranim utjecajem uzrokovali nastavak ostvarivanja gubitaka u sustavu.

Rezultat poslovanja Grupe prikazan je izvještajem o sveobuhvatnoj dobiti za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2012. godine dok je financijsko stanje Grupe za 2012. godinu prikazano izvještajem o financijskom položaju na dan 31. prosinca 2012. godine. U nastavku je prikazan skraćeni izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti i skraćeni izvještaj o financijskom položaju Grupe s iskazanim najvažnijim stavkama.

Tijekom 2012. godine, Grupa je ustanovila promjene računovodstvenih politika i ispravke koje se odnose na prethodna razdoblja a koje su, u skladu sa Međunarodnim računovodstvenim standardom 1. Prezentiranje financijskih izvještaja, provedene retroaktivno i za financijske izvještaje 2011. godine. Navedeno ima za posljedicu da su u ovom godišnjem izvješću prezentirani financijski izvještaji za 2011. godinu prepravljani u odnosu na izvještaje objavljene u prošlogodišnjem izvješću. Prepravci financijskih izvještaja za 2011. godinu odnose se na:

- **ulaganja u nekretnine – MRS 40.** U 2012. godini izvršena je promjena računovodstvene politike ulaganja u nekretnine, na način da se dio nekretnina koje su se prethodno vrednovale po MRS 16 - Nekretnine, postrojenja i opreme, prate i vrednuju po drugom računovodstvenom standardu 40 – Ulaganja u nekretnine,
- **rezerviranja za primanja radnika (solidarne potpore) – MRS 19.** U skladu s odredbama Kolektivnog ugovora tijekom 2012. godine izvršeno je rezerviranje troškova solidarnih potpora (za smrt radnika, smrt člana uže obitelji, nastanak invalidnosti, nabava medicinskih pomagala, za rođenje djeteta, za bolovanje duže od 90 dana i dr.) te je navedena promjena provedena retroaktivno i
- **financijske rashode i ostale prepravke.** Ovi prepravci u najvećoj mjeri se odnose na pogrešna razgraničenja prihoda i rashoda na obračunska razdoblja na koja se odnose, a ne u kojima su primljena.

4.1. Financijska izvješća

4.1.1. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Poslovni prihodi	5.315.239	5.552.477	4,46%
Poslovni rashodi	5.378.828	5.551.420	3,21%
Financijski prihodi	111.670	66.256	(40,67%)
Financijski rashodi	509.334	403.309	(20,82%)
Ukupni prihodi	5.426.909	5.618.733	3,53%
Ukupni rashodi	5.888.162	5.954.729	1,13%
Gubitak prije oporezivanja	(461.253)	(335.996)	(27,16%)
Porezni prihod/ rashod	(6.061)	(8.818)	45,49%
Gubitak tekuće godine	(467.314)	(344.814)	(26,21%)
Ostala sveobuhvatna neto dobit (gubitak)	694.086	(127)	(100,02%)
Ukupna sveobuhvatna dobit /(gubitak) za godinu	226.772	(344.941)	(252,11%)

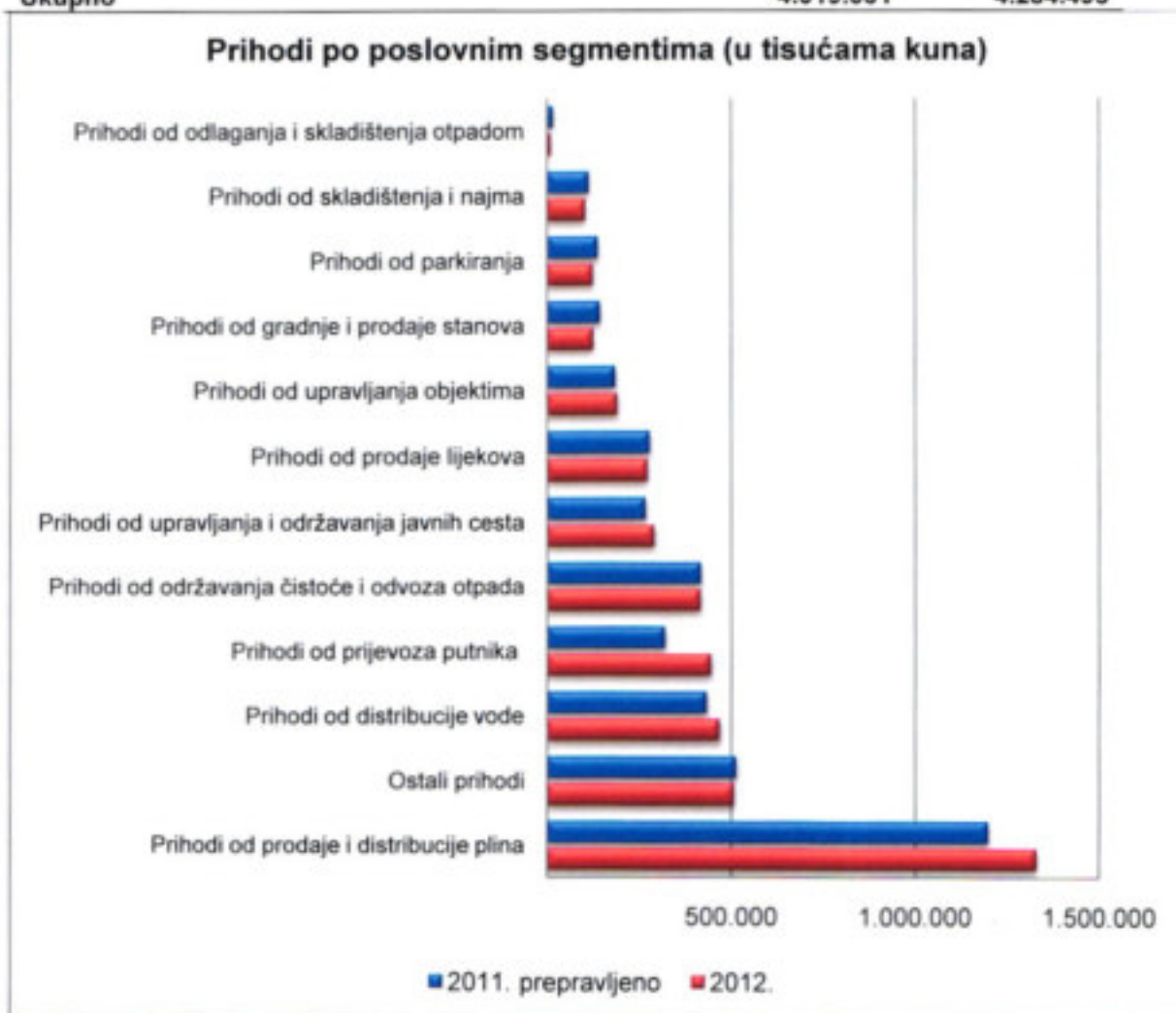
4.1.1.1. Prihodi

// **Poslovni prihodi** u 2012. godini povećani su za 237.238 tisuća kuna u odnosu na 2011. godinu i prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Prihodi od prodaje	4.019.061	4.284.495	6,60%
Ostali poslovni prihodi	1.296.178	1.267.982	(2,18%)
Ukupno	5.315.239	5.552.477	4,46%

/i-1/ Povećanje **prihoda od prodaje** 2012. godine od 265.434 tisuće kuna u odnosu na 2011. godinu po poslovnim aktivnostima prikazano je kako slijedi:

Opis	2011.	2012.
	prepravljeno u 000 kn	u 000 kn
Prihodi od prodaje i distribucije plina	1.198.205	1.329.240
Prihodi od distribucije vode	431.740	467.471
Prihodi od prijevoza putnika	318.426	443.796
Prihodi od održavanja čistoće i odvoza otpada	416.040	415.526
Prihodi od upravljanja i održavanja javnih cesta	265.272	288.799
Prihodi od prodaje lijekova	277.699	272.195
Prihodi od upravljanja objektima	182.723	188.730
Prihodi od gradnje i prodaje stanova	142.566	124.117
Prihodi od parkiranja	136.766	123.716
Prihodi od skladištenja i najma	112.342	102.953
Prihodi od odlaganja i skladištenja otpadom	16.359	10.043
Ostali prihodi	520.923	517.909
Ukupno	4.019.061	4.284.495



Usporedni najznačajniji prirodni pokazatelji društava Gradska plinara Zagreb d.o.o., Gradska plinara Zagreb-Opskrba d.o.o., podružnica Vodoopskrba i odvodnja, ZET i Čistoća prikazani su kako slijedi:

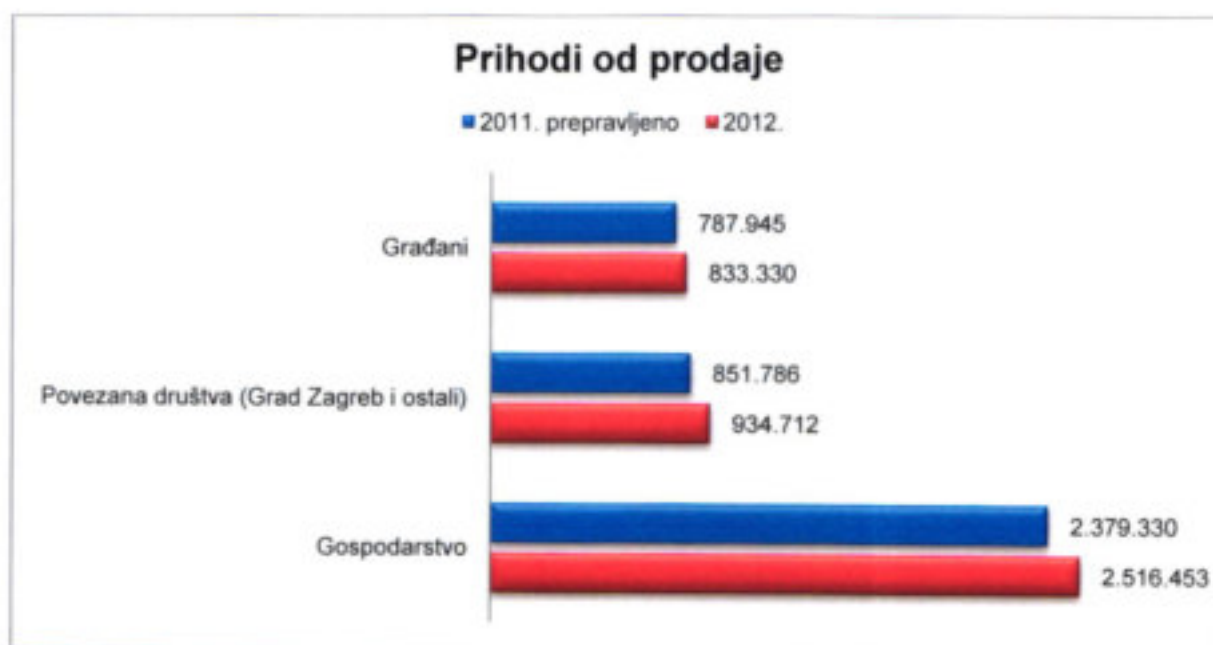
Ovisno društvo/ podružnica	Osnovne vrste usluga	Jed. mjere	Ostvareno	Ostvareno	Indeksi
			I. - XII. 2011.	I. - XII. 2012.	5/4
1	2	3	4	5	6
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	Distribuirane količine prirodnog plina	kWh	4.048.543.615	3.895.608.400	96
Gradska plinara Zagreb-Opskrba d.o.o.	Opskrba prirodnim plinom	kwh	4.164.522.600	4.015.358.381	96
	Broj korisnika distribucijskog sustava	komad	271.438	273.517	101
Podružnica Vodoopskrba i odvodnja	Isporučena voda	m ³	61.338.736	59.932.216	98
	Utrošena voda za poslovne aktivnosti	m ³	1.713.771	1.625.989	95
	Agresivne vode	m ³	1.340.968	174.736	13
Podružnica ZET	Pojedinačne karte - u vozilu	komad	704.238	648.839	92
	Pojedinačne karte - izvan vozila	komad	5.878.718	4.945.130	84
	Pojedinačne karte - M-prijevoz	komad	2.221.102	2.315.905	104
	Dnevne karte	komad	156.411	78.454	50
	Mjesečne pokazne karte	komad	411.947	535.198	130
	Mjesečne pokazne karte - Grad Zagreb	komad	162.514	98.427	61
	Godišnje pokazne karte	komad	41.039	46.393	113
	Godišnje pokazne karte - Grad Zagreb	komad	60.772	107.060	176
	Karte - uspinjača	komad	95.552	76.315	80
Podružnica Čistoća	Sakupljanje i odvoz komunalnog otpada - prosječna mjesečna zadužena površina	m ²	27.304.050	27.492.247	101
	Održavanje j.p.p. - ručno čišćenje j.p.p.	m ²	871.428.000	853.476.000	98
	- strojno čišćenje j.p.p.	m ²	262.086.000	229.380.000	87
	- pranje j.p.p.	m ²	223.276.000	232.960.000	104
	Otpad odložen na deponij	t	281.790	271.341	963
	Odvojeno prikupljanje otpada	t	9.176	11.243	123

Ostali prihodi prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn
Prihodi od uređivanja i održavanja zelenih površina	160.442	164.864
Prihodi od tržnica	84.892	81.327
Prihodi od upravljanja i održavanja sportskih objekata	69.068	73.285
Prihodi od pogrebnih djelatnosti	65.348	61.781
Prihodi od organiziranja sajмова i kongresa	51.399	43.818
Prihodi od usluga autobusnog kolodvora	38.141	38.182
Prihodi od putničkih agencija	24.239	23.633
Prihodi od najma telekomunikacijskih vodova i mreža	9.368	10.547
Prihodi od izdavačke djelatnosti	9.099	8.165
Ostali prihodi	8.927	12.307
Ukupno	520.923	517.909

Struktura prihoda od prodaje u 2012. godini u odnosu na 2011. godinu prikazana je kako slijedi:

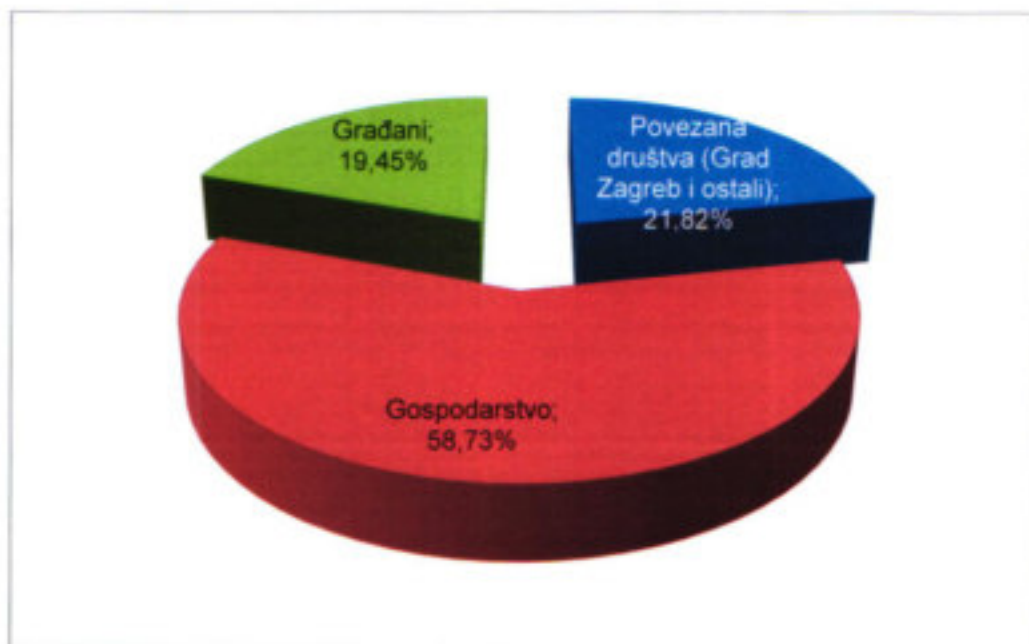
Opis	2011.	2012.	Promjena 2012. - 2011.
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno %
Gospodarstvo	2.379.330	2.516.453	5,76%
Povezana društva (Grad Zagreb i ostali)	851.786	934.712	9,74%
Građani	787.945	833.330	5,76%
Ukupno	4.019.061	4.284.495	6,60%



Prihodi od prodaje su u 2012. godini u odnosu na 2011. godinu veći za 265.434 tisuće kuna prvenstveno radi:

- povećanja opsega opskrbe prirodnim plinom (nova distributivna područja) i povećanja cijena opskrbe prirodnim plinom za kućanstva od 01. svibnja 2012. godine,
- povećanja cijene usluga prijevoza od 01. ožujka 2012. godine i donošenja Odluke o socijalnoj skrbi Grada Zagreba kojom su taksativno navedene skupine korisnika prijevoza za koje Grad Zagreb podmiruje troškove prijevoza,
- povećanja cijena vodnih usluga od 01. ožujka 2012. godine,
- povećanog obima izvedenih radova podružnice Zagrebačke ceste.

Prihodi od prodaje u 2012. godini prema različitim skupinama kupaca prikazani su kako slijedi:



/i-2/ **Ostali poslovni prihodi** u 2012. godini u odnosu na 2011. godinu manji su za 28.196 tisuća kuna i prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Prihodi od subvencija i potpora	756.055	744.957	(1,47%)
Prihodi od ukidanja odgođenog priznavanja prihoda	241.484	244.099	1,08%
Prihodi od ukidanja rezerviranja	90.891	62.070	(31,71%)
Naplaćena otpisana potraživanja	54.459	88.902	63,25%
Naplate šteta	50.756	17.329	(65,86%)
Prihodi od prodaje dugotrajne imovine, viškova i procjena	6.109	6.562	7,42%
Ostali poslovni prihodi	96.424	104.063	7,92%
Ukupno	1.296.178	1.267.982	(2,18%)

Prihodi od subvencija i potpora u materijalno najznačajnijem iznosu ostvareni su od Grada Zagreba, a odnose se na javni gradski prijevoz, Program javnih potreba u sportu Grada Zagreba, financiranje 50%-tnog iznosa zakupa dvorane Arena Zagreb i dr.

Prihodi od ukidanja odgođenog priznavanja prihoda iskazuju se u skladu sa MRS-om 20 Državne potpore te su povezani s odnosnim troškovima amortizacije.

Prihodi od ukidanja rezerviranja prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.
	prepravljeno u 000 kn	u 000 kn
Za primanja zaposlenika	33.639	10.280
Po sudskim sporovima po procjeni odvjetnika	30.430	11.470
Za godišnje odmone i ostalo	23.090	40.320
Po izračunima budućih troškova održavanja odlagališta Jakuševac	3.732	-
Ukupno	90.891	62.070

Prihodi od naplata šteta odnose se na:

Opis	2011.	2012.
	prepravljeno u 000 kn	u 000 kn
Oprihodovani više ukalkulirani radovi za objekat Sopnicu po okončanim situacijama izvođača radova	27.061	1.646
Prihodi od naplaćenih šteta i ugovornih kazni	20.794	13.470
Ostalo (prihodi od otpisa obveza, odobrenih popusta i sl.)	2.901	2.213
Ukupno	50.756	17.329

Ostali poslovni prihodi odnose se, u materijalno najznačajnijem iznosu, na prihode iz interne realizacije, prihode od viškova te ostale nespomenute prihode.

/ii/ **Financijski prihodi** prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Prihodi od kamata	36.846	41.878	13,66%
Pozitivne tečajne razlike	62.231	15.353	(75,33%)
Ostali financijski prihodi	12.593	9.025	(28,33%)
Ukupno	111.670	66.256	(40,67%)

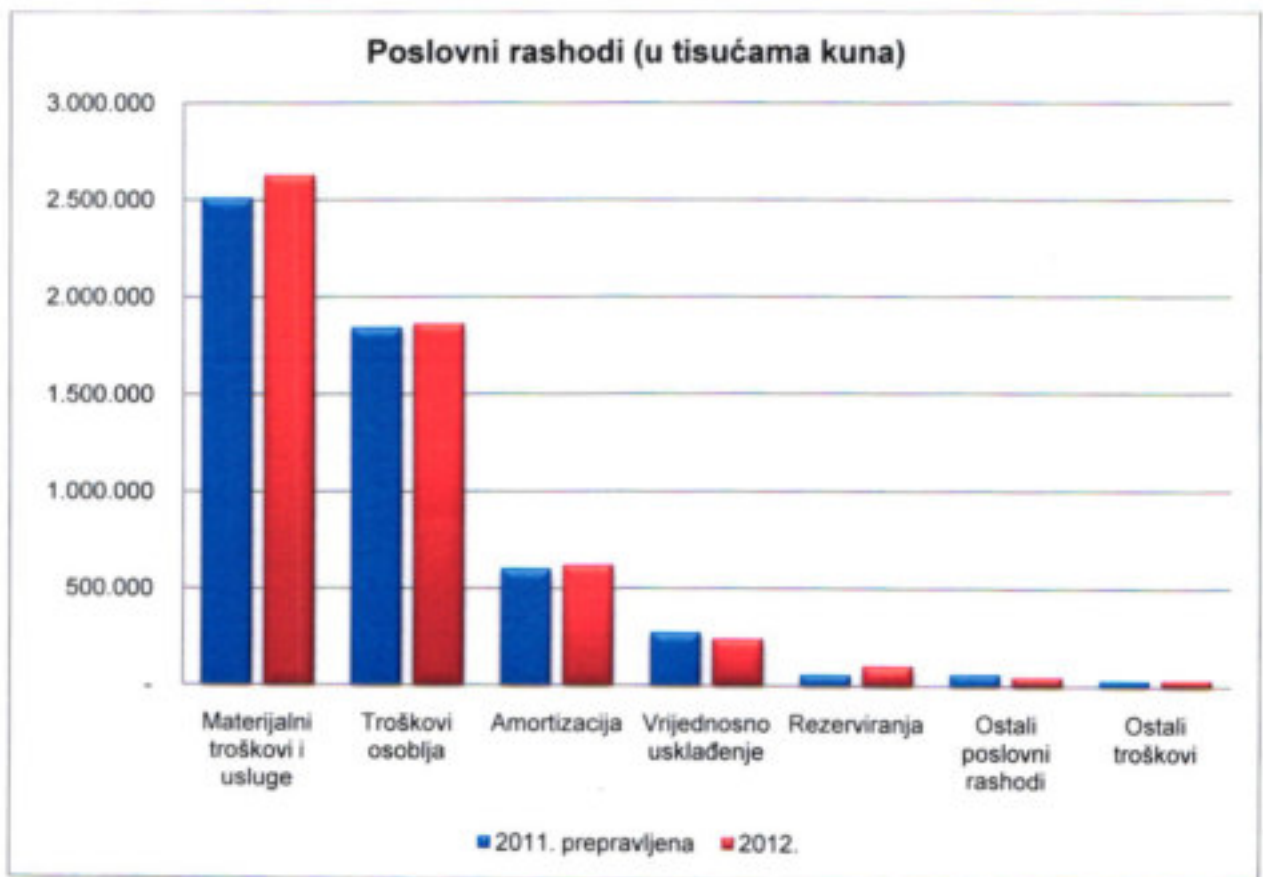
Neto razlika pozitivnih i negativnih tečajnih razlika u 2012. godini iznosi 4,9 milijuna kuna u korist rashoda od negativnih tečajnih razlika (2011. godina 81,3 milijuna kuna).

Ostali financijski prihodi u najvećoj mjeri se odnose na prihode nastale diskontiranjem potraživanja i obveza te ostale financijske prihode.

4.1.1.2. Rashodi

/iii/ **Poslovni rashodi** 2012. godine iznose 5.551.420 tisuća kuna i u odnosu na 2011. godinu veći su za 172.592 tisuće kuna odnosno 3,21%. Struktura istih prikazana je kako slijedi:

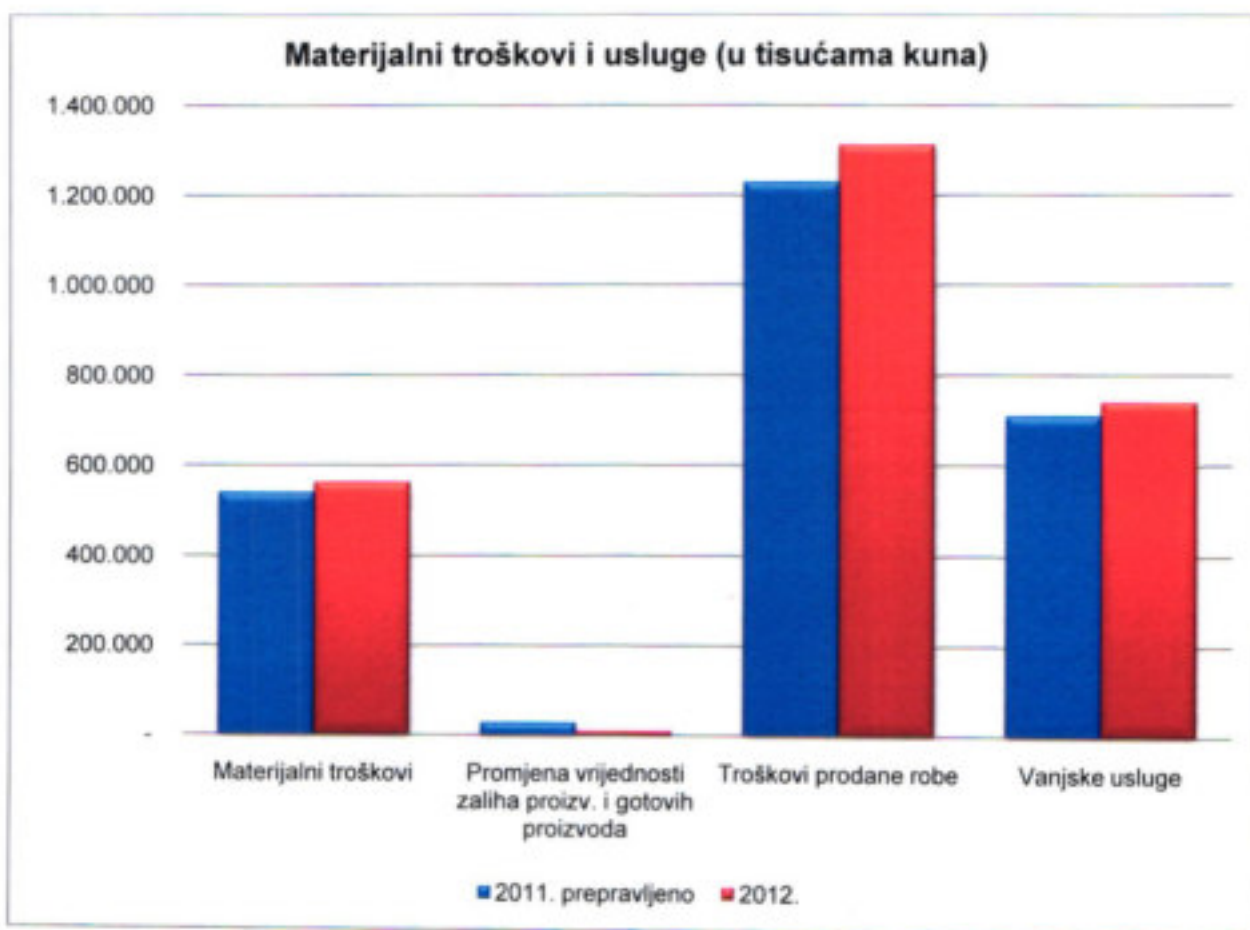
Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Materijalni troškovi i usluge	2.509.154	2.629.064	4,78%
Troškovi osoblja	1.842.958	1.863.815	1,13%
Amortizacija	601.260	621.722	3,40%
Vrijednosno usklađenje	275.101	244.070	(11,28%)
Rezerviranja	58.419	106.246	81,87%
Ostali troškovi	31.040	35.887	15,62%
Ostali poslovni rashodi	60.896	50.616	(16,88%)
Ukupno	5.378.828	5.551.420	3,21%



/iii-1/ **Materijalni troškovi i usluge** 2012. godine iznose 2.629.064 tisuće kuna i čine 47,36% ukupnih poslovnih rashoda. Visina materijalnih troškova i usluga ovisi o intenzitetu obavljanja osnovnih djelatnosti podružnica i stoga su isti u 2012. godini zabilježili povećanje radi rasta ukupnih poslovnih aktivnosti kao i realiziranih prihoda od prodaje.

Struktura materijalnih troškova i usluga prikazana je kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Materijalni troškovi	541.293	564.399	4,27%
Promjena vrijednosti zaliha proizvodnje i gotovih proizvoda	28.382	10.254	(63,87%)
Troškovi prodane robe	1.229.050	1.313.143	6,84%
Vanjske usluge	710.429	741.268	4,34%
Ukupno	2.509.154	2.629.064	4,78%



Materijalni troškovi prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Troškovi utrošene energije	272.766	281.232	3,10%
Troškovi sirovina i materijala	249.185	264.787	6,26%
Otpis sitnog inventara	19.342	18.380	(4,97%)
Ukupno	541.293	564.399	4,27%

Struktura vanjskih usluga prikazana je kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Usluge najamnina i zakupnina	214.161	209.502	(2,18%)
Usluge održavanja	130.348	138.060	5,92%
Komunalne usluge i naknade	107.312	114.129	6,35%
Troškovi kooperanata	57.319	63.476	10,74%
Troškovi prijevoznih usluga	38.655	42.407	9,70%
Usluge obrade podataka i održavanja računanih programa	35.923	36.749	2,30%
Premije osiguranja	31.572	31.515	(0,18%)
Intelektualne usluge	27.129	29.745	9,64%
Bankovne usluge i troškovi platnog prometa	13.465	9.658	(28,27%)
Usluge reklame i promidžbe	6.660	6.571	(1,34%)
Ostale vanjske usluge	47.885	59.456	24,16%
Ukupno	710.429	741.268	4,34%

Troškovi usluga najamnina i zakupnina u najznačajnijem iznosu se odnose na troškove operativnog najma autobusa za javni gradski prijevoz.

/iii-2/ **Troškovi osoblja** iskazani u iznosu od 1.863.815 tisuća kuna čine 33,57% ukupnih poslovnih rashoda Grupe i prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Troškovi neto plaća i naknada	1.014.423	1.009.450	(0,49%)
Troškovi poreza i doprinosa	698.222	685.871	(1,77%)
Naknade troškova zaposlenima i izdaci za ostala materijalna prava	130.313	168.494	29,30%
Ukupno	1.842.958	1.863.815	1,13%

Smanjenje troškova neto plaća i naknada te troškova poreza i doprinosa rezultat je smanjenja broja zaposlenih (na 31.12.2012. godine Grupa je upošljavala 156 radnika manje nego na 31.12.2011. godine).

Naknade troškova radnicima i izdaci za ostala materijalna prava obuhvaćaju prava radnika po Kolektivnom ugovoru, a odnose se na naknade troškova prijevoza na posao i sa posla, jubilarne nagrade, prigodna davanja (božićnica, regres, dar u naravi), otpremnine i druga prava koja pripadaju radnicima.

U 2012. godini u odnosu na 2011. godinu troškovi naknada zaposlenima i izdaci za ostala materijalna prava bilježe povećanje za 38.181 tisuću kuna ili za 29,30% uslijed povećanja cijena javnog prijevoza od 01. ožujka 2012. godine (što je rezultiralo povećanjem troškova za 11.149 tisuća kuna), više isplaćenih troškova otpremnina (za 21.194 tisuće kuna) i više isplaćenih troškova jubilarnih nagrada i ostalih troškova osoblja (za 5.838 tisuća kuna).

/iii-3/ **Troškovi amortizacije** u 2012. godini iznose 621.722 tisuće kuna i u odnosu na 2011. godinu povećani su za 20.462 tisuće kuna ili 3,40%.

/iii-4/ Troškovi **vrijednosnog usklađenja** su u 2012. godini smanjeni su za 31.031 tisuću kuna ili za 11,28% u odnosu na 2011. godinu i prikazani su kako slijedi.

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Vrijednosno usklađenje kratkotrajne imovine	152.765	179.174	17,29%
Vrijednosno usklađenje dugotrajne imovine (MRS 40)	122.336	64.896	(46,95%)
Ukupno	275.101	244.070	(11,28%)

Materijalno najznačajnije smanjenje istih odnosi se na smanjenje troškova vrijednosnog usklađenja dugotrajne imovine prvenstveno radi iskazivanja manjih nerealiziranih gubitaka nastalih uslijed promjene fer vrijednosti ulaganja u nekretnine. Naime, nerealizirani gubici nastali uslijed promjene fer vrijednosti ulaganja u nekretnine (sukladno MRS-u 40 Ulaganje u nekretnine) u 2012. godini iznosili su 59.297 tisuća kuna dok su isti u 2011. godini iznosili 118.777 tisuća kuna.

Za razliku od troškova vrijednosnog usklađenja dugotrajne imovine, troškovi vrijednosnog usklađenja kratkotrajne imovine 2012. godine, u odnosu na 2011. godinu, povećani su za 26.409 tisuća kuna uslijed porasta troškova vrijednosnog usklađenja sumnjivih i spornih potraživanja društva Gradska plinara Zagreb Opskrba d.o.o. (i to prvenstveno kupaca kategorije "poduzetništvo" što upućuje na lošu gospodarsku sliku nastalu zbog krize).

/iii-5/ Troškovi rezerviranja prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
Rezerviranja za neiskorištene dane godišnjeg odmora	38.505	23.165	(39,84%)
Rezerviranja po MRS-u 19	10.328	37.841	266,39%
Rezerviranja za započete sudske sporove	9.586	34.068	255,39%
Rezerviranja za sanaciju prirodnih bogatstava	-	11.172	-
Ukupno	58.419	106.246	81,87%

Povećanje troškova rezerviranja 2012. godine, u odnosu na 2011. godinu, za 47.827 tisuća kuna rezultat je povećanih troškova za rezerviranja za započete sudske sporove, rezerviranja za primanja zaposlenih po MRS-u 19 i rezervacija troškova za sanaciju odlagališta.

Obveza rezerviranja za primanja zaposlenih proizlazi iz kolektivnog ugovora, a rezerviranja su utvrđena sukladno MRS-u 19 - Primanja zaposlenih. Rezerviranja za primanja zaposlenih uključuju rezerviranja za otpremnine, jubilarne nagrade i solidarne potpore. Rezerviranja se mjere po sadašnjoj vrijednosti troškova (temeljem aktuarskog izračuna) za koje se očekuje da će biti potrebni za podmirenje obveze, uz korištenje diskontne stope od 5% (za 2011. godinu je korištena diskontna stopa od 7,2%).

Rezerviranja za sanaciju odlagališta odnose se na troškove održavanja i nadzora nad odlagalištem Jakuševac nakon njegovog zatvaranja za narednih 30 godina u svrhu zaštite okoliša sukladno MRS-u 37-Rezerviranja, nepredviđene obveze i nepredviđena imovina. Predmetna rezerviranja su diskontirana.

/iii-6/ **Ostali troškovi** prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Upravni i sudski troškovi	14.011	16.849	20,26%
Porezi i doprinosi neovisni o rezultatu	7.581	6.687	(11,79%)
Članarine strukovnim zajednicama (HGK, turistička zajednica i druge)	3.916	6.021	53,75%
Reprezentacija	1.653	2.365	43,07%
Troškovi stručne literature	1.208	1.375	13,82%
Spomenička renta i troškovi zaštite okoliša	996	841	(15,56%)
Naknade članovima Nadzornog odbora	1.230	802	(34,80%)
Ostali troškovi	445	947	112,81%
Ukupno	31.040	35.887	15,62%

/iii-7/ **Ostali poslovni rashodi** odnose se na:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Kazne, penali i naknade šteta	21.528	27.219	26,44%
Darovanja, donacije i sponzorstva	2.066	2.766	33,88%
Otpisana potraživanja	19.031	5.923	(68,88%)
Sadašnja vrijednost rashodovane i prodane imovine	2.531	2.039	(19,44%)
Ostali poslovni rashodi	15.740	12.669	(19,51%)
Ukupno	60.896	50.616	(16,88%)

Rashodi od naknada šteta u najvećoj mjeri se odnose na podružnicu ZGOS za eko rentu koja se plaća po toni odloženog komunalnog otpada na odlagalištu Jakuševac.

Ostali poslovni rashodi odnose se na manjkove, nabavnu vrijednost prodanih zaliha, naknadno utvrđene troškove i ostale nespomenute rashode.

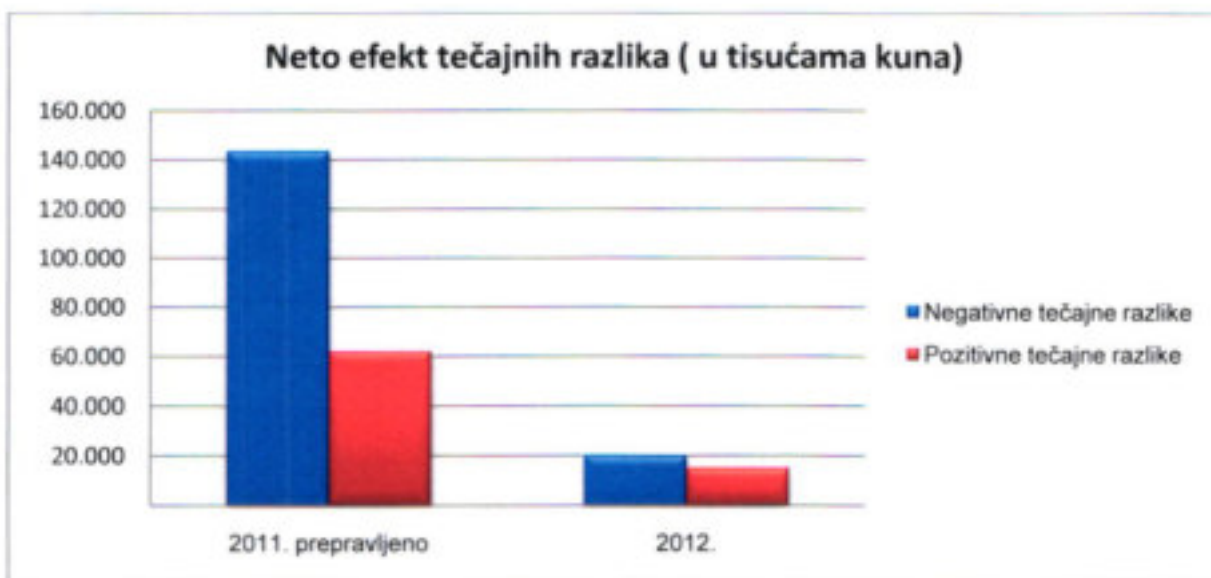
/iv/ **Financijski rashodi** prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		prepravljeno
	u 000 kn	u 000 kn	%
Financijski rashodi iz odnosa sa nepovezanim društvima	505.906	401.720	(20,59%)
Financijski rashodi iz odnosa sa povezanim društvima	1.593	36	(97,74%)
Ostali financijski rashodi	1.835	1.553	(15,37%)
Ukupno	509.334	403.309	(20,82%)

Financijski rashodi iz odnosa sa nepovezanim društvima prikazani su kako slijedi:

Opis	2011.	2012.	Promjena
	prepravljeno		prepravljeno
	u 000 kn	u 000 kn	%
Redovne kamate	262.909	274.008	4,22%
Kamate po leasingu	60.019	54.712	(8,84%)
Zatezne kamate	39.449	50.916	29,07%
Negativne tečajne razlike	143.527	20.211	(85,92%)
Ostali financijski rashodi	3	1.873	66789,50%
Ukupno	505.906	401.720	(20,59%)

Financijski rashodi u 2012. godini bilježe smanjenje u odnosu na 2011. godinu zbog smanjenja negativnih tečajnih razlika, obzirom da je u 2011. godini rast tečaja EUR-a u odnosu na kunu bio znatno viši nego što je bio u 2012. godini.



iv/ Grupa je za 2012. godini ostvarila gubitak od 344.814 tisuća kuna i isti je, u odnosu na gubitak 2011. godine, smanjen za 122.500 tisuća kuna. Glavni razlog smanjenja gubitka Grupe je povećanje poslovnih prihoda, radi povećanja prihoda od prodaje, uslijed povećanja opsega opskrbe prirodnim plinom (nova distributivna područja) i povećanja cijena opskrbe prirodnim plinom za kućanstva (od 01. svibnja 2012. godine), povećanja cijena vodnih usluga i povećanja cijena usluga prijevoza (od 01. ožujka 2012. godine) te donošenja Odluke o socijalnoj skrbi Grada Zagreba kojom su taksativno navedene skupine korisnika prijevoza za koje Grad Zagreb podmiruje troškove prijevoza. Međutim, unatoč povećanju prihoda od prodaje Grupa je ostvarila gubitak od 344.814 tisuća kuna a glavni razlozi ostvarivanja istog su:

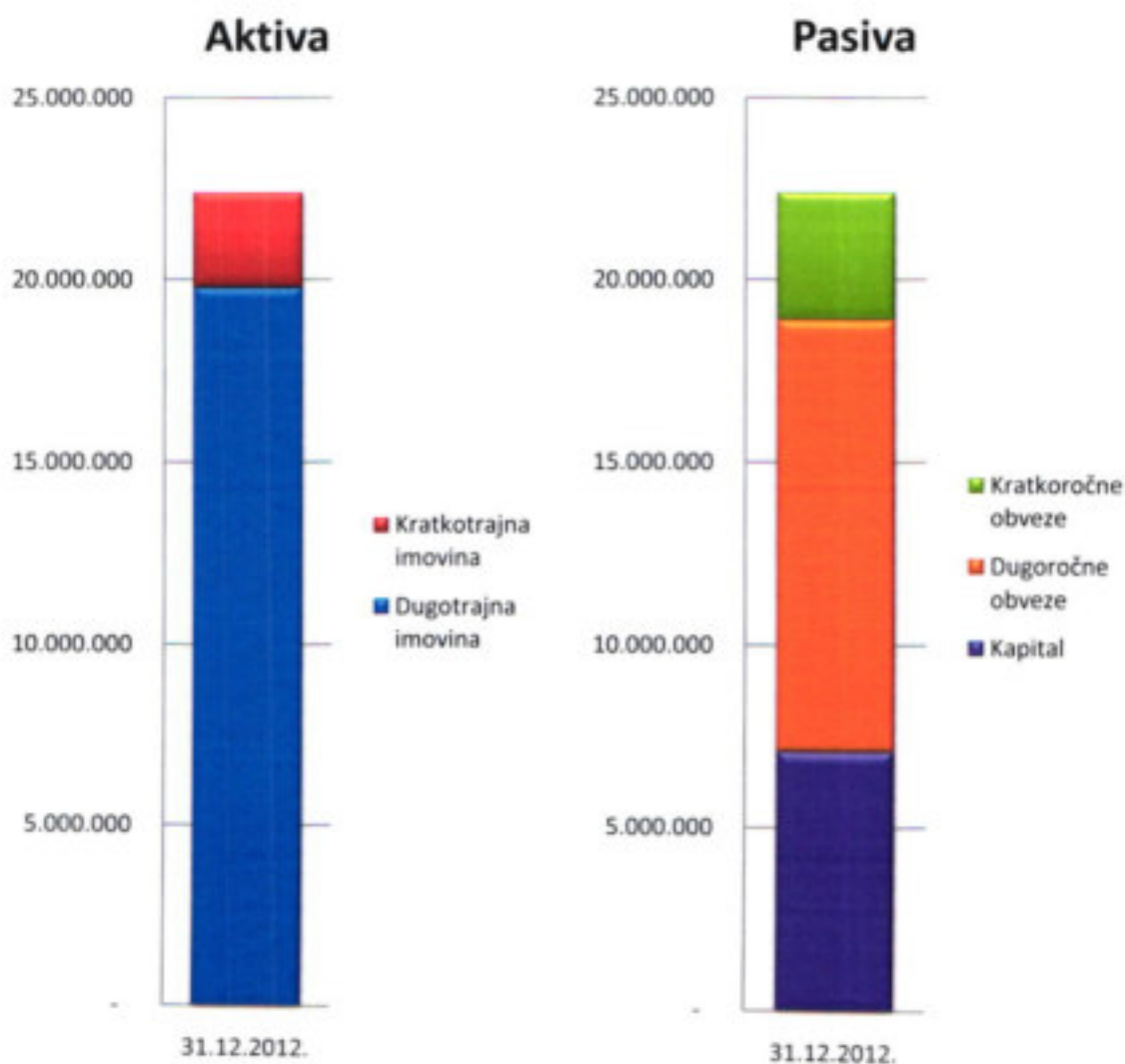
- neriješeno pitanje financiranja javnog gradskog prijevoza. Iako su od 01. ožujka 2012. godine povećane cijene usluga prijevoza podružnica Zagrebački električni tramvaj - ZET i dalje ostvaruje gubitke (2011. godine 387.706 tisuća kuna, a 2012. godine 281.368 tisuća kuna);
- značajan gubitak i dalje ostvaruju podružnice Zagrebački velesajam i Upravljanje sportskim objektima;
- opći pad gospodarskih aktivnosti koji se odrazio na smanjenje prihoda od prodaje Zagrebačkog holdinga d.o.o. kod pojedinih podružnica (Tržnice Zagreb, Stanogradnja, AGM, Robni terminali Zagreb, Vladimir Nazor, Gradska groblja, GSKG);
- visoki financijskih rashodi po kreditima i izdanim obveznicama čija su sredstva utrošena u kupnju i izgradnju nekretnina. Naime, gubitak Grupe iz financijskih aktivnosti (financijski prihodi-financijski rashodi) iznosi 337.053 tisuće kuna.

vi/ U sklopu ostale sveobuhvatne dobiti/ gubitka Grupe iskazuje se promjena visine revalorizacijskih rezervi uslijed revalorizacije vrijednosti dugotrajne materijalne imovine i revalorizacije ulaganja u financijsku imovinu raspoložive za prodaju. Na 31.12.2011. godine Grupa je, sukladno MRS-u 16 Nekretnine, postrojenje i oprema, provelo procjenu tržišne vrijednosti zemljišta čime su revalorizacijske pričuve na 31.12.2011. godine (u odnosu na 31.12.2010. godine) povećane za 694.292 tisuće kuna dok je iz revalorizacije ulaganja u financijsku imovinu raspoloživu za prodaju ostvaren gubitak od 206 tisuća kuna.

Ostali sveobuhvatni neto gubitak iskazan je na 31.12.2012. godine u iznosu od 127 tisuća kuna i nastao je iz prodaje revaloriziranog zemljišta i promjene vrijednosti financijske imovine.

4.1.2. Izvještaj o financijskom položaju

Opis	31.12.2011. prepravljeno	31.12.2012.	Promjena 2012. - 2011. prepravljeno
	u 000 kn	u 000 kn	%
Dugotrajna imovina	20.276.113	19.784.402	(2,43%)
Kratkotrajna imovina	2.712.698	2.618.797	(3,46%)
UKUPNO AKTIVA	22.988.811	22.403.199	(2,55%)
Kapital	7.461.029	7.116.088	(4,62%)
Dugoročne obveze	12.233.792	11.773.154	(3,77%)
Kratkoročne obveze	3.293.990	3.513.957	6,68%
UKUPNO PASIVA	22.988.811	22.403.199	(2,55%)



4.1.2.1. Aktiva

/i/ **Dugotrajna imovina** je na 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, prikazana kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno	prepravljeno	2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	%
Nekretnine, postrojenja i oprema	15.345.469	15.033.194	(2,03%)
Ulaganja u nekretnine	2.823.683	2.764.386	(2,10%)
Dugotrajna potraživanja	1.896.740	1.744.683	(8,02%)
Ostala financijska imovina	121.827	122.522	0,57%
Odgođena porezna imovina	66.772	65.171	(2,40%)
Nematerijalna imovina	21.622	54.446	151,81%
Ukupno	20.276.113	19.784.402	(2,43%)

Dugotrajna imovina na 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, smanjena je za 491.711 tisuća kuna, odnosno 2,43%.

/i-1/ **Nekretnine, postrojenja i oprema** iskazane u izvještaju o financijskom položaju na dan 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, smanjene su za 312.275 tisuća kuna. Struktura promjena na nekretninama, postrojenjima i opremi tijekom 2012. godine obuhvaća niže navedene stavke čija su povećanja i smanjenja rezultirala neto smanjenjem od 312.275 tisuća kuna:

Opis	31.12.2012.
	u 000 kn
Nove nabave tijekom 2012. godine	324.349
Amortizacija	(611.259)
Rashodi, otuđenja, prodaja i ostalo	(21.078)
Smanjenje predujmova za nabavu nekretnina, postrojenja i opreme	(4.287)
Neto povećanje	(312.275)

Grupa je u 2012. godini ostvarilo 324.349 tisuća kuna investicija u nekretnine, postrojenja i opremu, dok je u 2011. godine ostvareno ukupno 330.356 tisuća kuna investicija u nekretnine, postrojenja i opremu.

Materijalno najznačajnije investicije u 2012. godini odnose se na ulaganje u izgradnju plinovoda, skladišnih objekata, revitalizaciju TMK, ulaganje u izgradnju objekata javne namjene i ulaganje u izgradnju cjevovoda Vodoopskrbe i odvodnje kao i ostala ulaganja u opremu i infrastrukturu podružnica i ovisnih društava Zagrebačkog holdinga.

/i-2/ **Ulaganja u nekretnine** na 31. prosinca 2012. godine iznose 2.764.386 tisuća kuna i u odnosu na 31.12.2011. godine smanjenja su za 59.297 tisuće kuna. U sklopu ove pozicije financijskih izvještaja iskazane su nekretnine koje se klasificiraju sukladno MRS-u 40 Ulaganje u nekretnine i koje se početno mjere po trošku a nakon početnog priznavanja, po tržišnoj vrijednosti. Uslijed smanjenja tržišne vrijednosti nekretnina vrednovanih po MRS-u 40 u 2012. godini, u izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti za za 2012. godinu, iskazan je gubitak u iznosu od 59.297 tisuća kuna.

/i-3/ **Dugotrajna potraživanja** prikazana su kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	%
Potraživanja od povezanih strana	1.203.489	1.073.238	(10,82%)
Potraživanja po ulaganju u državne obveznice	13.390	13.786	2,96%
Potraživanje po zajmovima	15.385	15.909	3,41%
Potraživanja po osnovu prodaje na kredit	14.384	15.245	5,99%
Ostala potraživanja	650.092	626.506	(3,63%)
Ukupno	1.896.740	1.744.683	(8,02%)

Smanjenje dugotrajnih potraživanja na dan 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, rezultat je smanjenja potraživanja od povezanih strana, odnosno Grada Zagreba. Dugoročna potraživanja od Grada Zagreba odnose se na potraživanja za financiranje 50%-tnog najma dvorane Arena, za financiranje otplata kredita podružnice ZET i za izgrađene prometnice u naselju Sopnica.

Ostala potraživanja iskazana u iznosu od 626.506 tisuća kuna u materijalno najznačajnijem iznosu odnose se na potraživanje od Vlade RH za financiranje 50%-tnog najma dvorane Arena.

/i-4/ **Nematerijalna imovina** iskazana u izvještaju o financijskom položaju na dan 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, povećana je za 32.824 tisuće kuna. Navedeno povećanje odnosi se, u materijalno najznačajnijem iznosu, na izvedene idejne projekte plinovoda i kanala vodoopskrbe i odvodnje, geodetske snimke cjevovodne mreže, projekte za daljinsko čitanje vodomjera te nabavu sustava za naplatu prijevoza i sustava za nadzor putnika.

/iii/ **Kratkotrajna imovina** je na 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine smanjena za 3,46% odnosno 93.901 tisuću kuna i istu prikazujemo kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno u 000 kn	prepravljeno u 000 kn	2012. - 2011. prepravljeno %
a) Zalihe	840.020	788.494	(6,13%)
Potraživanja od povezanih društava	505.374	413.615	(18,16%)
Potraživanja od kupaca	1.020.274	1.087.791	6,62%
Potraživanja od zaposlenih	2.304	3.206	39,15%
Potraživanja od države i drugih institucija	18.186	23.763	30,67%
Ostala potraživanja	125.824	170.919	35,84%
b) Kratkotrajna potraživanja	1.671.962	1.699.294	1,63%
c) Ostala financijska imovina	56.813	40.279	(29,10%)
d) Novac na računima i u blagajni	143.903	90.730	(36,95%)
Ukupno (a do d)	2.712.698	2.618.797	(3,46%)

Smanjenje kratkotrajne imovine na 31. prosinca 2012. godine u odnosu na 31. prosinca 2011. godine rezultat je, u materijalno najznačajnijem iznosu, smanjenja potraživanja od povezanih društava (Grad Zagreb) i novca na računima i u blagajni.

4.1.2.2. Pasiva

/i/ **Kapital** je prikazan kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Temeljni kapital	4.208.629	4.208.629	0,00%
Revalorizacijske pričuve	2.861.583	2.861.456	0,00%
Ostale pričuve	97.300	97.300	0,00%
Zadržana dobit	761.400	292.449	(61,59%)
Gubitak tekuće godine	(468.951)	(346.696)	(26,07%)
Manjinski udio	1.068	2.950	176,22%
Ukupno kapital	7.461.029	7.116.088	(4,62%)

/ii/ **Dugoročne obveze** u odnosu na 31. prosinca 2012. godine bilježe smanjenje od 3,77%, odnosno 460.638 tisuća kuna i prikazane su kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Rezerviranja	394.522	422.299	7,04%
Obveze po zajmovima i kreditima	3.171.605	2.843.237	(10,35%)
Obveze za izdane vlastite obveznice	2.259.126	2.263.687	0,20%
Ostale dugoročne obveze	227.559	257.128	12,99%
Odgođeno priznavanje prihoda	5.487.487	5.293.442	(3,54%)
Odgođena porezna obveza	693.493	693.361	(0,02%)
Ukupno dugoročne obveze	12.233.792	11.773.154	(3,77%)

Povećanje rezerviranja na 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na isto razdoblje prethodne godine, odnosi se na slijedeće:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Rezerviranja za primanja zaposlenih po MRS-u 19	269.878	297.979	10,41%
Rezerviranja za sudske sporove	135.521	156.928	15,80%
Rezerviranja za sanaciju odlagališta	24.294	35.022	44,16%
Tekuće dospjeće rezerviranja	(35.171)	(67.630)	92,29%
Ukupno	394.522	422.299	7,04%

Smanjenje ukupnih dugoročnih obveza odnosi se na smanjenje dugoročne zaduženosti kod banaka uslijed otplate obveza po dugoročnim ugovorima za kredite i zajmove i otplate dijela obveze za financijski najam.

Odgođeni prihodi budućeg razdoblja odnose se na obračunate prihode sukladno MRS-u 20 za imovinu financiranu od Grada Zagreba i Republike Hrvatske koji se priznaju u budućim razdobljima u visini troškova amortizacije objekta.

/iii/ **Kratkoročne obveze** na 31. prosinca 2012. godine, u odnosu na 31. prosinca 2011. godine, bilježe povećanje od 219.967 tisuća kuna prikazano kako slijedi:

Opis	31.12.2011.	31.12.2012.	Promjena
	prepravljeno		2012. - 2011.
	u 000 kn	u 000 kn	prepravljeno
			%
Obveze prema povezanim društvima	60.300	141.341	134,40%
Obveze po kreditima i zajmovima	1.270.316	1.510.939	18,94%
Obveze za predujmove, depozite i jamstva	26.134	28.663	9,68%
Obveze prema dobavljačima	1.082.159	1.060.304	(2,02%)
Obveze prema zaposlenima	97.077	93.130	(4,07%)
Obveze za poreze i doprinose	137.037	126.889	(7,41%)
Ostale kratkoročne obveze	620.967	552.691	(11,00%)
Ukupno kratkoročne obveze	3.293.990	3.513.957	6,68%

U okviru kratkoročnih obveza najveće povećanje zabilježeno je kod obveza po kreditima i zajmovima uslijed novih zaduženja za plaćanje dospjelih obveza.

5. Izvješće o poslovnim rizicima

5.1. Ciljevi upravljanja financijskim rizikom

Radi prognoziranja mogućnosti nastupa situacije koja se može negativno odraziti na poslovanje i ostvarivanje zadanih ciljeva, Grupa identificira financijske rizike, utvrđuje njihov potencijalni utjecaj na poslovanje Grupe u budućnosti i upravlja financijskim rizicima.

Različite oblike financijskih rizika s kojima se Grupa susreće u svom poslovanju nastoji se umanjivati, izbjegavati i prevaljivati da bi se povećala sigurnost poslovanja. Kada se to procijeni ekonomski opravdanim, određeni financijski rizici se prihvaćaju.

Najvažniji rizici uključuju valutni rizik, kamatni rizik i rizik likvidnosti.

Grupa nije koristila derivatne (izvedene) instrumente za upravljenje rizicima. Grupa ne koristi derivatne instrumente u špekulativne svrhe.

5.2. Valutni rizik

Grupa je značajno izložena valutnom riziku promjene tečaja kune u odnosu na EUR po osnovi obveza po dugoročnim zajmovima od kojih je 79% vezanih uz EUR. S druge strane, za značajan dio dugoročnih obveza vezanih uz EUR evidentirana su potraživanja uz valutnu klauzulu od Grada Zagreba (za obveze po kreditu podružnice ZET i sufinanciranje 50%-tnog iznosa za Arenu Zagreb) te od Vlade RH (za preostalih 50% iznosa za sufinanciranje otplate Arene Zagreb), sveukupno u vrijednosti od 35% valutne izloženosti (1,8 milijardi kuna).

5.3. Kamatni rizik

Grupa je izložena riziku promjene kamatnih stopa budući da je 53% ukupnih kreditnih obveza vezano uz varijabilne kamatne stope. S fiksnom kamatnom stopom ugovoreno je 47% ukupnih kreditnih obveza. Najveći dio kreditnih obveza sa fiksnom kamatnom stopom odnosi se na emitirane obveznice uz kuponsku stopu od 5,50% godišnje fiksno, a ostatak na obvezu po financijskom najmu Arene Zagreb.

Uz EURIBOR i EUR LIBOR vezano je 35% kreditnih obveza, dok je 18% kreditnih obveza vezano uz prinos na Trezorske zapise MFIN HR. U cilju upravljanja kamatnim rizikom Grupa aktivno prati kretanje kamatnih stopa. S obzirom na volatilnost EURIBOR-a i prinosa na Trezorske zapise MFIN Grupa kamatni rizik smatra prihvatljivim te nisu ugovarani derivativni instrumenti za zaštitu od kamatnog rizika.

5.4. Rizik likvidnosti

Uslijed krize likvidnosti u kojoj se cijelo hrvatsko gospodarstvo nalazi, izloženost riziku likvidnosti vrlo negativno utječe na poslovanje Grupe. Instrumenti koji se koriste za praćenje i smanjivanje rizika likvidnosti su: analiza i upravljanje novčanim tokovima, analiza imovine i izvora financiranja imovine, analiza kreditne sposobnosti kupaca, instrumenti osiguranja plaćanja, ugovorene otvorene kreditne linije na revolving principu i sl.

5.5. Upravljanje kreditnim rizikom

Kreditni rizik predstavlja rizik od neplaćanja odnosno neizvršenja ugovornih obveza od strane kupaca Grupe te značajno utječe na eventualni financijski gubitak Grupe. Grupa u poslovanju s kupcima ugovara instrumente osiguranja plaćanja u svrhu zaštite od mogućih financijskih rizika i gubitaka uslijed neizvršenja plaćanja i ugovornih obveza.

Kupci se razvrstavaju u skupine rizičnosti prema financijskim pokazateljima poslovanja i dosadašnjem poslovanju s Grupom te se za svaku skupinu primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite od kreditnog rizika. Za kategorizaciju kupaca uglavnom se koriste podaci iz službenih financijskih izvještaja kupaca te podaci o njihovom dosadašnjem poslovanju s Grupom.


Grupa posluje s velikim brojem kupaca različite djelatnosti i veličine, te velikim brojem kupaca građana. Potraživanja od kupaca usklađena su za vrijednost sumnjivih i spornih potraživanja.

6. Događaji nakon datuma bilance

Podružnica Vodoopskrba i odvodnja plaća koncesijsku naknadu za vodoopskrbu u iznosu 0,08 kuna po prodanom četvornom metru. Od 1. siječnja 2013. godine koncesijska naknada za vodoopskrbu iznosi 0,135 kuna po prodanom četvornom metru.

Zagreb, lipanj 2013. godine

ZAGREBAČKI HOLDING
d. o. o.
ZAGREB, Ulica grada Vukovara 41


Ivo Čović, dipl.ing.
Predsjednik Uprave