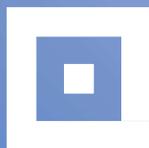


Izvješće o  
održivosti



ZAGREBAČKI  
HOLDING

Nefinancijsko izvješće za 2018.  
godinu Grupe Zagrebački holding



Izvješće o  
održivosti



ZAGREBAČKI  
HOLDING

## Impressum

Zasebno konsolidirano nefinancijsko izvješće Grupe  
Zagrebački holding za 2019. godinu

*Izdavač*  
Zagrebački holding d.o.o.  
Ulica grada Vukovara 41, 10000 Zagreb

*Za izdavača*  
Služba za potporu Upravi

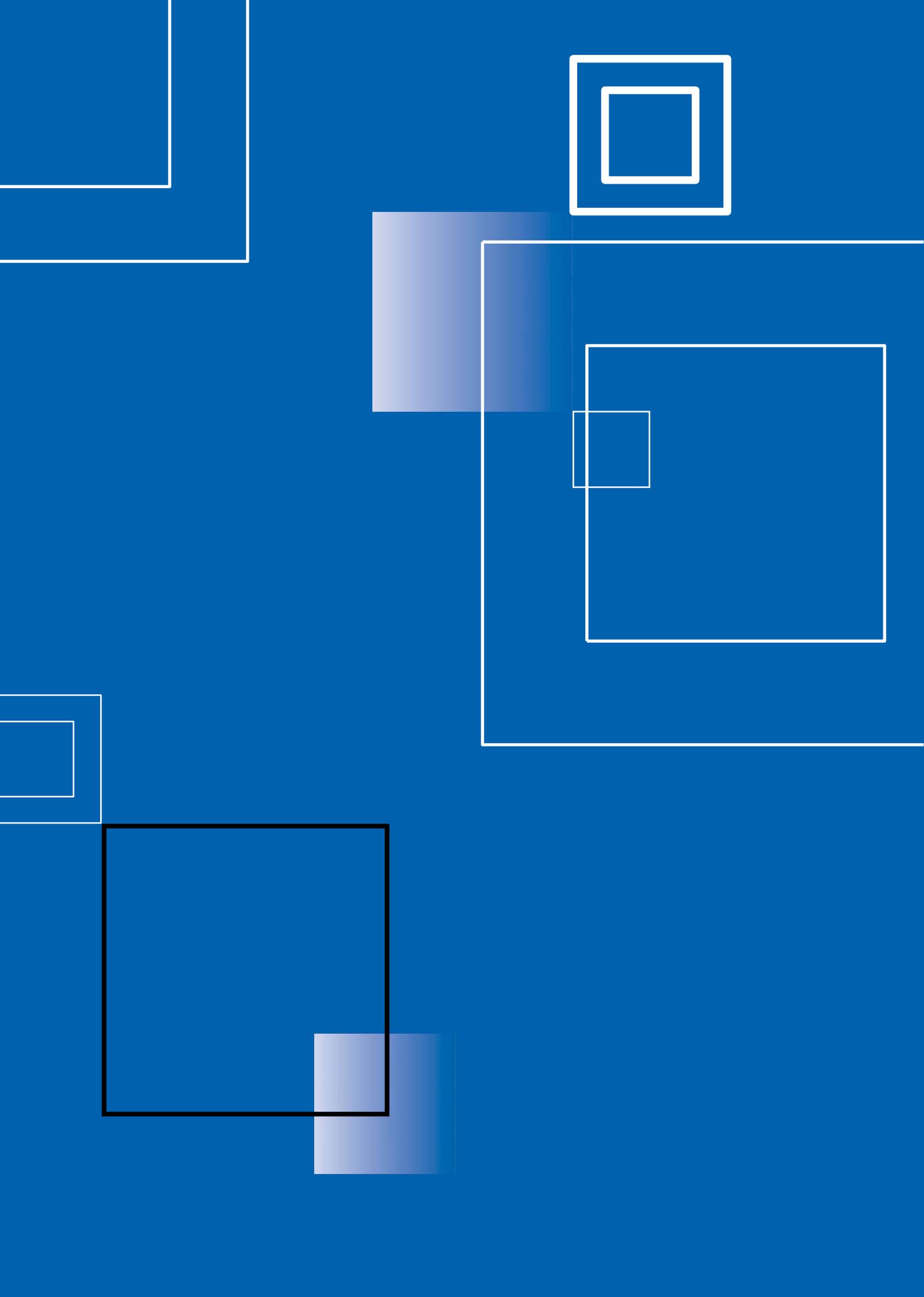
U pripremi ovog izvješća sudjelovao je radni  
tim stručnih službi Direkcije i svih članica Grupe  
Zagrebački holding.

*Kontakt osoba za pitanja u vezi s izvješćem*  
Ksenija Pešl  
Služba za potporu Upravi  
E-pošta: ksenija.pesl@zgh.hr

Ovaj izvještaj možete pronaći na  
adresi [www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)

# Sadržaj

Pogled na 2018. godinu	5
Pismo predsjednice Uprave	9
O Zagrebačkom holdingu	15
Korporativno upravljanje	25
Upravljačka struktura	26
Elementi strateškog okvira	29
Etičnosti transparentnost	29
Ljudska prava	31
Pravo na pristup informacijama	32
Sudjelujemo, pratimo i podupiremo...	32
Strateški pristup održivosti	35
Strateški ciljevi i razvojni prioriteti Grupe	36
Razvojna usmjerenja Grupe	37
Propitivanje održivosti utemelju poslovne strategije	38
Ključni utjecaji i rizici	38
Upravljanje rizicima u kriznim situacijama	41
Što je važno	43
Ključne teme i interesi	45
Dionici Zagrebačkog holdinga	46
Stvaranje vrijednosti	49
Planiranje, financiranje, upravljanje projektima	51
Unaprjeđenje infrastrukturnih sustava	51
Ulaganja u unaprjeđenje prostornih kvaliteta i funkcija Grada	53
Sufinancirani projekti i djelatnosti	56
Razvoj usluga i komunikacije korisnicima	59
Zadovoljstvo korisnika	65
Izazovi urbane zaštite okoliša	71
Ciljevi Grupe u pogledu zaštite okoliša	72
Održivo gospodarenje otpadom	74
Potrošnja energije i energetska učinkovitost	85
Emisije stakleničkih plinova	92
Voda za život	97
Zagrebački holding поближе	101
Politika zapošljavanja i jednaka prava	103
Plaće i nagrađivanje	106
Odnos sa sindikatima	106
Zdravlje i sigurnost zaposlenika	107
Profesionalni razvoj i obrazovanje	110
Zagrebu sa srcem	113
Društeno korisni projekti i partnerstva	116
Sudjelujemo, pratimo, podupiremo...	119
Profil izvješća	123
Kazalo sadržaja GRI	126



# Pogled na 2018. godinu



# Grupa Zagrebački holding - 2018. godina u brojkama

## Struktura



**17.500.000 m<sup>2</sup>**održanih javno  
prometnih  
površina**986.645.722 m<sup>2</sup>**očišćenih  
javno prometnih  
površina**12.335.304 m<sup>2</sup>**održanih  
parkovnih površina**122.189.970 m<sup>2</sup>**pokošenih  
travnjaka**199.181 t**proizvedeno  
asfaltaRedovito  
održavamo**2.633 km**

cesta

**10.318 m**

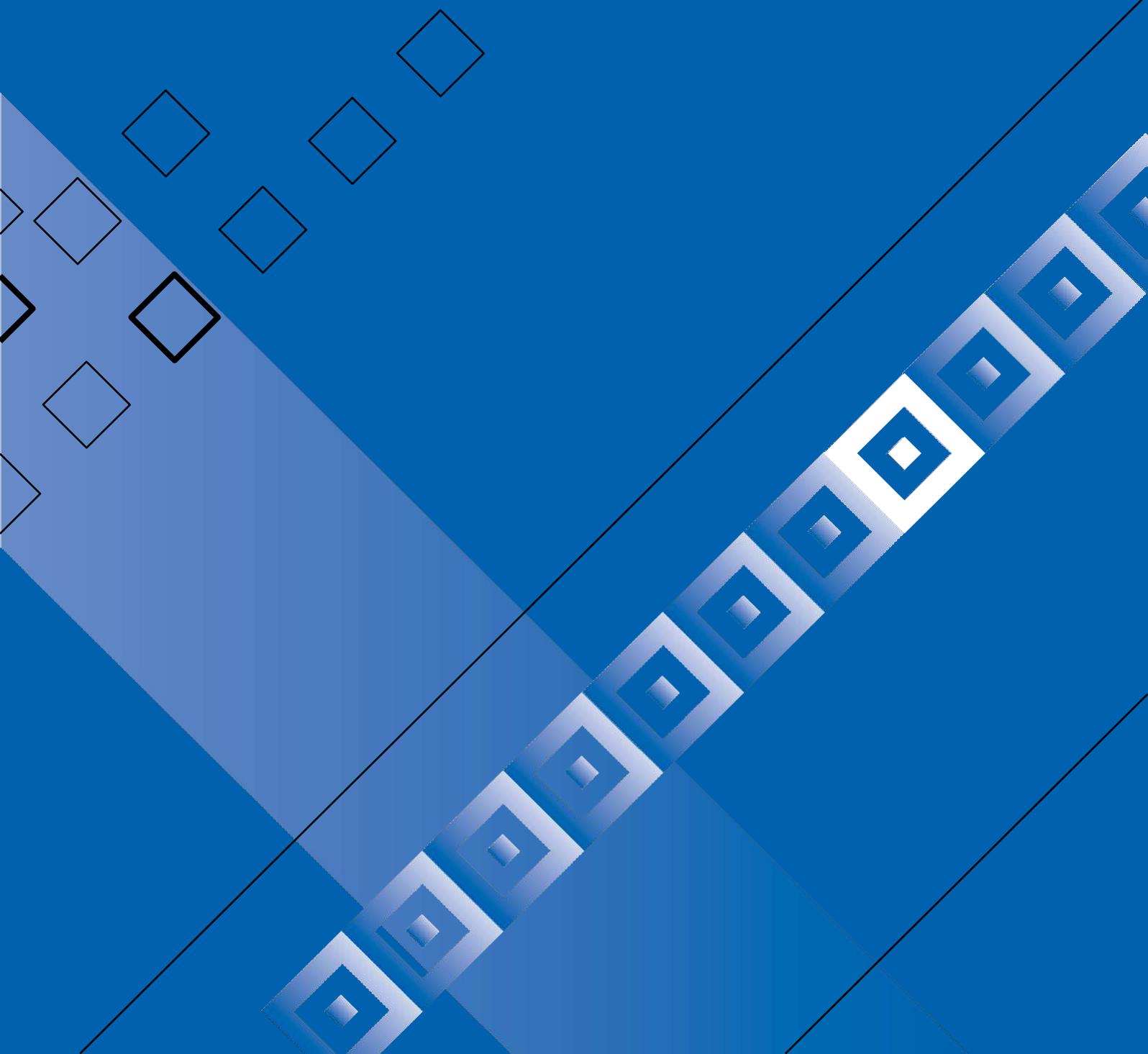
mostova

**464 m**semaforiziranih  
raskrižja**185.299**spremnika za  
odvojeno prikupljanje  
iskoristivog otpada u  
sustavu "od vrata do  
vrata"2018. → 98.040km  
2017. → 76.333km**19.236.880**biorazgradivih  
vrećica za odvojeno  
prikupljanje biootpada  
i otpadne plastične  
i metalne ambalaže  
dostavljeno korisnicima**23.602.804 kWh**proizvedeno  
električne energije  
iz odlagališnog  
plina i predano  
u mrežu Hrvatske  
elektroprivrede d.d.2018. → 18.297.660 kWh  
2017. → 13.609.660 kWh**16.234.600 m<sup>3</sup>**ukupno iscrpljeno  
odlagališnog plina**287.975 t**sakupljeno  
otpada2018. → 287.057 t  
2017. → 266.043 t**709.526 GJ**ukupna potrošnja  
svih energenata2018. → 712.568 GJ  
2017. → 744.840 GJ





# Pismo predsjednice Uprave





# Pismo predsjednice Uprave



Kada sagledamo sva realizirana ulaganja, analiziramo stanje kvalitete naših usluga, utjecaje na društvo i okoliš te financijski rezultat, možemo reći da smo i u 2019. godini ispunili temeljnu zadaću Zagrebačkog holdinga - učinkovito i trajno obavljanje usluga od javnog interesa u gradu Zagrebu, uz maksimalnu zaštitu okoliša i zaštitu interesa lokalne zajednice u kojoj djelujemo.

Društveno odgovorna strategija Grupe Zagrebački holding uključuje pružanje kvalitetne i pouzdane javne usluge na način da Grupa raste i razvija se prema načelima korporativne održivosti – upravljanjem društvenih, ekonomskih i ekoloških utjecaja poslovanja.

Kao odgovor na klimatske promjene, ulažemo u modernizaciju poslovanja te kontrolom i upravljanjem potrošnjom energenata, tokova otpada i vodnih resursa, nastojimo smanjiti ekološki otisak našeg poslovanja. Jedan od pokazatelja je i način na koji upravljamo odlagalištem otpada Prudinec/Jakuševac.

Među prvima smo u Hrvatskoj po načinu na koji smo uredili odlagalište otpada u skladu sa zahtjevima zaštite okoliša, očuvanja prirodnih resursa, utjecaja na kvalitetu života lokalne zajednice te samog načina iskorištavanja potencijala odlagališta. Potvrđuje to i Ministarstvo zaštite okoliša i energetike u Odluci o redoslijedu i dinamici zatvaranja odlagališta otpada u Republici Hrvatskoj od 09. siječnja 2019. i dokumentu Dinamika zatvaranja odlagališta neopasnog otpada u RH, u kojem se, među ostalim, navodi da je odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac jedan od rijetkih objekata u Republici Hrvatskoj koji ima funkciju usporedivu s Centrom za gospodarenje otpadom u cjelokupnom opsegu predviđenom projektnom dokumentacijom.

Na području odlagališta nalazi se postrojenje u kojem se reciklira građevinski otpad, proizvodi kompost, te obrađuje odlagališni plin uz stalni nadzor podzemnih i procjednih voda, zraka, sastava otpada i životinjskog svijeta. Puštanjem u pogon četvrtog seta motor generatora na termoenergetskom objektu - mTEO, u svibnju 2019. godine, povećana je količina iscrpljenog deponijskog plina za 2,1 milijun m<sup>3</sup>, te je povećana ukupna proizvodnja električne energije iz obnovljivih izvora sa 18.298 MWh u 2018. na 23.603 MWh u 2019. godini. Proizvedena električna energija iz obnovljivih izvora dovoljna je za podmirenje prosječne godišnje potrošnje za približno 7.868 domaćinstava.

Podsjetimo, radi se o prvom postrojenju za proizvodnju električne energije iz deponijskog plina u Republici Hrvatskoj koje je u funkciji još od 2004. godine i u kojem se nadzirano prikuplja i obrađuje odlagališni plin, čime se omogućuje zaštita ozonskog sloja, izbjegavanje efekta staklenika te proizvodnja električne i toplinske energije iz prikupljenog odlagališnog plina.

Iskorištavanje odvojeno sakupljenoga zelenog otpada i biootpada uređeno je na principima kružne ekonomije. Za potrebe održivog gospodarenja zelenim otpadom koji nastaje u procesu održavanja javnih zelenih površina u gradu Zagrebu, još je 1991. godine puštena u pogon kompostana Jankomir – prvi ekološki projekti odlaganja biljnog otpada u Hrvatskoj. Danas se iskorištavanje odvojeno sakupljenoga zelenog otpada i biootpada na području grada Zagreba obavlja na dvjema lokacijama, u kompostanama Markuševac i Prudinec, gdje se oporabljuje zeleni otpad te ga se kao kompost vraća na zelene površine grada i u proces proizvodnje bilja. Unatrag nekoliko godina zamjetan je trend rasta količina obrađenog otpada na kompostanama za 9% ili 1.681 tonu u 2018. te za 12% ili 2.470 tona u 2019. godini.

Jedan od pozitivnih primjera kako postizemo uštede uz istodobno očuvanje i zaštitu okoliša je postrojenje za recikliranje građevinskog otpada, na kojem građani mogu besplatno zbrinuti sav građevinski otpad koji se potom reciklira i ponovno koristi u cestogradnji, te reciklažna asfaltna baza koja u proizvodnji asfalta koristi i stari frezani asfalt. Zatvarajući tokove sirovina, u 2019. godini je u sanaciju prometnica utrošeno 66,91% recikliranog kamena, dok je u proizvodnji asfalta korišteno 6.946 tona recikliranog ulaznog materijala.

## Ulaganja u kvalitetu usluga

Ulaganja u razvoj usluga i infrastrukture, jedan je od prioriteta poslovanja Grupe. Ukupno je u 2019. na razini Grupe Zagrebački holding realizirano 459,8 milijuna kuna investicija, odnosno 35 milijuna kuna više u odnosu na prošlu godinu, te još 84,7 milijuna kuna ulaganja u izgradnju objekata javne namjene koje društva Grupe realiziraju za Grad Zagreb i izgradnju naselja Podbrežje. Početkom godine je predana Gradu na upravljanje Osnovna škola Hrvatski Leskovac, jedna od najsuvremenijih škola u Zagrebu i Hrvatskoj i ujedno šesta osnovna škola koju je sagradio Zagrebački holding.

Najznačajnija investicijska ulaganja u iznosu od 223,7 milijuna kuna odnose se na unaprjeđenje kvalitete sustava vodoopskrbe i odvodnje. Među ostalim, vodoopskrbna mreža proširena je za 17 kilometara cjevovoda, dok je u mreži odvodnje sagrađeno 14 kilometara novih kanala. U cilju smanjivanja gubitaka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirano je 8,3 kilometara cjevovoda i 3,2 kilometara kanala i kanalskih objekata. Značajna sredstva uložena su i u rekonstrukciju distribucijske plinske mreže, te izgradnju 34 km nove distribucijske mreže, 8 km više u odnosu na 2018. godinu.

Treću godinu rastu investicije u uspostavu učinkovitog sustava gospodarenja otpadom, tijekom kojih je uloženo više od 191 milijuna kuna u opremu, strojeve, vozila i građevinske radove. U prošloj godini proširili smo sustav odvojenog prikupljanja otpada na biootpad u obiteljskim kućama i višestambenim zgradama za što je, među ostalim, nabavljeno više od 19 milijuna vrećica za odvojeno prikupljanje biootpada i za odvojeno prikupljanje otpadne plastične i metalne ambalaže, koje su u dva kruga podjele dostavljene korisnicima usluge. Broj spremnika za odvojeno prikupljanje iskoristivog otpada u sustavu „od vrata do vrata“ povećan je za 89% (na 185.299 kom). Otvoreno je i novo reciklažno dvorište Žitnjak te je krajem godine bilo u funkciji 10 fiksnih i 8 mobilnih reciklažnih dvorišta kontejnerskog tipa. Zahvaljujući svim tim mjerama te građanima koji razdvajaju otpad na kućnom pragu, u 2019. godini sakupljena količina biootpada iz domaćinstava u gradu Zagrebu povećana je za više od 7 puta u odnosu na 2018. U istom razdoblju količina odvojeno sakupljenog otpadnog papira veća je za 47,7%, plastike za 80,2%, a stakla za 13,2%.

Usporedo s rastom obima pruženih usluga u segmentu gospodarenja otpadom, rasla je i potrošnja energenata i to prvenstveno motornih goriva. U 2019. podružnica Čistoća povećala je potrošnju eurodizela za 15,9% ili 297.129 litara, što se, praćenjem trendova, može izravno povezati s utjecajem regulatornih promjena na poslovanje, odnosno primjenom Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom i Odluke o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u Gradu Zagrebu. Uz povećanje obima usluga, povećava se i vozni park podružnice Čistoća (za 26 vozila u 2017., 57 vozila u 2018. godini i 48 vozila u 2019.). Negativne utjecaje na okoliš nastojimo prevenirati i umanjiti integriranim sustavom nadzora vozila te uvođenjem IT sustava gospodarenja komunalnim otpadom koji će doprinijeti optimizaciji rasporeda programa odvoza.

## Briga za radnike

Krajem godine, točnije 30. prosinca potpisan je novi Kolektivni ugovor za radnike Zagrebačkog holdinga, s primjenom od 01. siječnja 2020. Radnicima je povećana osnovica plaće za 5,8% te su povećane neoporezive naknade (godišnja nagrada, naknada za prehranu i naknada za rođenje djeteta), što će rezultirati povećanjem neto primitaka radnika u sljedećoj godini.

Zagrebački holding od studenoga 2019. nositelj je certifikata Osnovni Mamforce Company© Standard, što nas svrstava uz bok poslodavcima koji strategijom poslovanja nastoje unaprijediti politike i uvjete rada u domeni odgovornosti prema obitelji i rodnoj jednakosti. Kao prilog tomu, jedna od novina kolektivnog ugovora je pravo na jedan dan plaćenog dopusta za polazak djeteta u prvi razred osnovne škole.

Dodatno, Odlukom Uprave za radnike, koji svoj posao rade u otežanim uvjetima, od 01. kolovoza do 31. prosinca 2019., u obliku privremenih mjera do potpisivanja novog Kolektivnog ugovora, isplaćuju se nagrade na plaći do neoporezivog iznosa, koji u prosjeku iznosi 400 – 500 kn po radniku mjesečno. Ovom mjerom obuhvaćeno je 2.877 radnika Zagrebačkog holdinga koji obavljaju fizički najteže poslove iz osnovne djelatnosti. Također je u listopadu sklopljen dodatak Temeljnog kolektivnom ugovoru iz 2002. godine, kojim su svim radnicima, do sklapanja novog Kolektivnog ugovora, povećana primanja uvođenjem neoporezive nagrade i neoporezive naknade za prehranu, sukladno izmjenama poreznih propisa.

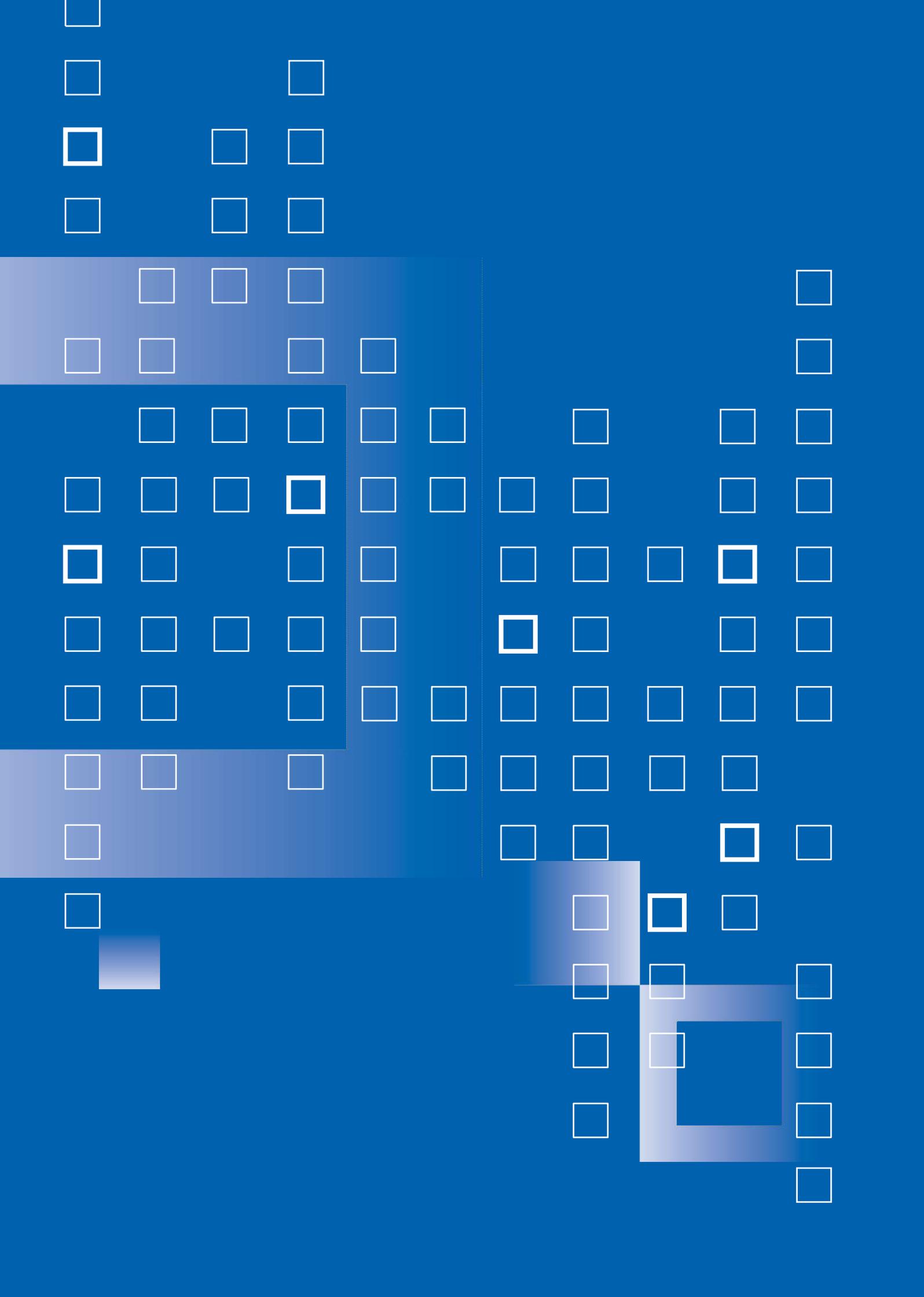


## Još jedna godina s pozitivnim financijskim rezultatom poslovanja

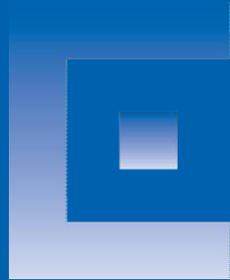
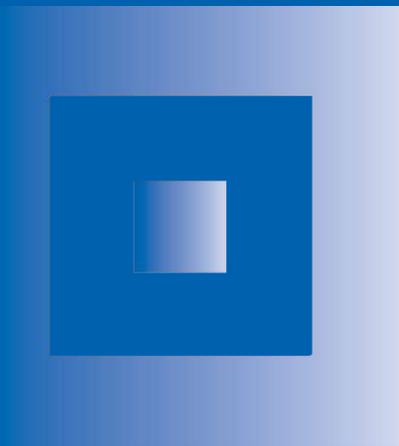
Uz pozitivne pokazatelje na području investicija i društvene odgovornosti, Grupa je i 2019. godinu završila s pozitivnim financijskim rezultatom poslovanja. Dobit prije oporezivanja na razini Grupe je 22,7 milijuna kuna, dok je na razini društva Zagrebački holding d.o.o. ostvarena dobit prije oporezivanja od 93 milijuna kuna. Financijski rezultat na obje razine manji je u odnosu na 2018. godinu, uz istodobno povećanje prihoda od prodaje za 5% na razini Društva, odnosno 7% na razini Grupe, s kojima su rasli materijalni troškovi i usluge za 8% na razini Društva, te 12% na razini Grupe. Usljed revalorizacije vrijednosti zemljišta, koja se provodi svakih 3 do 5 godina na temelju procjene tržišne vrijednosti zemljišta od strane neovisnog kvalificiranog procjenitelja, sveobuhvatna dobit Grupe za 2019. godinu iznosi 174,6 milijuna kuna i veća je za 96,3 milijuna kuna u odnosu na ostvarenu u 2018. godini.

Kao Grupacija koja primarno pruža usluge od općeg gospodarskog interesa za više od milijun korisnika, susrećemo se s različitim rizicima, kako u pogledu financijske održivosti tako i u pogledu očuvanja okoliša i društvene odgovornosti. Njima nastojimo upravljati promišljeno i odgovorno, svjesni da naše poslovne aktivnosti i odluke uvelike utječu na kvalitetu i standard života naših dionika i, što je još važnije, na stvaranje održive budućnosti. Način na koji upravljamo tim utjecajima detaljno smo opisali na stranicama izvješća u nastavku te vas pozivamo da pročitate ovo izvješće i da ga komentirate.

Predsjednica Uprave  
Ana Stojić Deban



# O Zagrebačkom holdingu





# Naš doprinos ostvarenju globalnih ciljeva

Program “Mijenjajmo svoj svijet: Agenda za održivi razvoj do 2030.”, koji je prihvatilo 193 zemalja članica Ujedinjenih naroda, u svojoj srži se sastoji od 17 ciljeva, tzv. Sustainable Development Goals (SDGs). Ciljevi održivog razvoja obuhvaćaju široki raspon izazova i međusobno povezanih gospodarskih, društvenih i ekoloških aspekata održivog razvoja. Oni su hitan poziv na akciju svih zemalja; kako razvijenih, tako i onih u razvoju – u globalnom partnerstvu. Poslovna strategija Zagrebačkog holdinga usmjerena je održivosti i društveno odgovornom poslovanju te kao takva provodi se u svim podružnicama i povezanim društvima Grupe. Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih Naroda čine jedan od ključnih okvira koji se koristi u svrhu identificiranja i mjerenja utjecaja Grupe.



## O Zagrebačkom holdingu

Zagrebački holding d.o.o. osnovan je 2006. godine u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima i u 100-postotnom je vlasništvu Grada Zagreba, koji je ujedno i jedini osnivač društva.

Nastao je prijenosom poslovnih udjela 21 trgovačkog društva u vlasništvu Grada Zagreba na trgovačko društvo Gradsko komunalno gospodarstvo d.o.o., koje preuzima ulogu holding poduzeća. Godine 2007. mijenja ime u Zagrebački holding d.o.o. Nakon daljnjih statusnih promjena, Zagrebački holding danas, zajednica je povezanih društava i ustanove, koji čine Grupu Zagrebački holding, (dalje u tekstu: Grupa), čije je vodeće društvo u kreiranju poslovnih politika Zagrebački holding d.o.o.

Grupa se sastoji od društva Zagrebački holding d.o.o. koje svoju temeljnu djelatnost obavlja putem 14 podružnica, te od osam povezanih društava i jedne ustanove.

Povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. 100% je vlasnik društva Gradska plinara Bjelovar d.o.o.

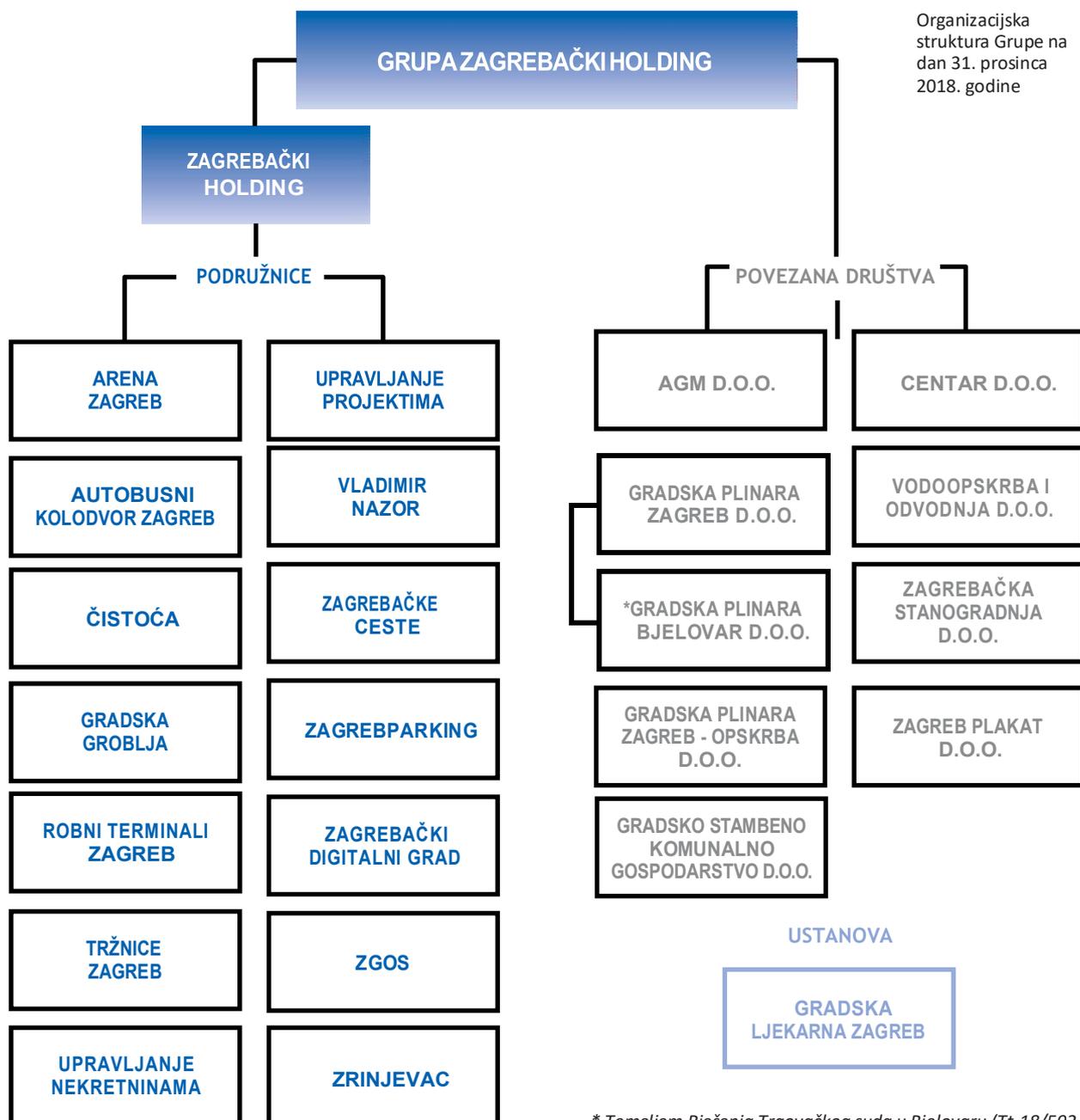
Grupa posluje na području i tržištu Republike Hrvatske, a sjedište poslovanja je u Zagrebu.

Grupa pruže komunalne, energetske i tržišne usluge te usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje i ljekarničke usluge.

## Grupa Zagrebački holding

- Zajednica podružnica, povezanih društava i ustanove Gradska ljekarna Zagreb.
- Uprava Zagrebačkog holdinga d.o.o. vodeći je kreator poslovnih politika Grupe.
- Povezana društva unutar Grupe Zagrebački holding imaju svoje organe, sukladno Zakonu o trgovačkim društvima, odnosno propisima o ustanovama.

Voditelji podružnica, direktori povezanih društava i ravnatelj ustanove odgovorni su za operativno poslovanje, provođenje odluka i točnost financijskih podataka.



\* Temeljem Rješenja Trgovačkog suda u Bjelovaru (Tt-18/592-2) od 05. travnja 2018. godine, Gradska plinara Zagreb d.o.o. upisana je kao jedini osnivač društva Elektrometal - distribucija plina društvo s ograničenom odgovornošću za distribuciju plina, sa sjedištem u Bjelovaru. Dana 24. rujna 2019. godine temeljem rješenja Trgovačkog suda u Bjelovaru tvrtka je promijenila naziv i sjedište društva: iz Elektrometala – distribucija plina d.o.o., u Gradska plinara Bjelovar d.o.o.

## Djelatnosti Grupe

Zagrebački holding primarno pruža usluge od općeg gospodarskog (javnog) interesa koje obavlja po načelima javne službe. Obavljanje tih djelatnosti regulirano je Zakonom o komunalnom gospodarstvu (komunalne djelatnosti), Zakonom o vodnim uslugama (djelatnost javne vodoopskrbe i javne odvodnje) i Zakonom o ljekarništvu (ljekarnička djelatnost). Također, sukladno Zakonu o tržištu plina energetske djelatnosti distribucije i opskrbe plinom obavljaju se kao javna usluga, dok su usluge održavanja nerazvrstanih cesta i sakupljanja otpada od fizičkih osoba/kućanstava zakonski klasificirane kao javno dobro u općoj uporabi, odnosno javne usluge. Sve ostale usluge klasificirane su kao tržišne.

Grupa zajednički osigurava više od 50 različitih usluga grupiranih u pet poslovnih područja (djelatnosti), od kojih se 20 usluga mogu smatrati uslugama od općeg gospodarskog interesa.

### Komunalne djelatnosti

#### Održavanje komunalne infrastrukture

- održavanje nerazvrstanih cesta
- održavanje javnih zelenih površina
- održavanje čistoće javnih površina
- održavanje groblja i krematorija unutar groblja
- održavanje građevina javne odvodnje oborinskih voda
- održavanje građevina, uređaja i predmeta javne namjene
- održavanje javnih površina na kojima nije dopušten promet motornim vozilima

#### Uslužne komunalne djelatnosti

- usluge javnih tržnica na malo
- usluge autobusnog kolodvora
- usluge ukopa i kremiranja pokojnika u krematoriju unutar groblja
- usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama
- usluge distribucijske telekomunikacijske kanalizacije (DTK) i druge komunalne infrastrukture na području Grada Zagreba

### Energetske djelatnosti

- distribucija i skladištenje plina
- transport i opskrba plinom
- proizvodnja električne energije iz obnovljivih izvora, prijenos i distribucija električne energije

### Djelatnost javne vodoopskrbe i javne odvodnje

- crpljenje, distribucija, kontrola i isporuka zdravstveno ispravne vode, izgradnja i sanacija vodoopskrbnog sustava te svih objekata vodoopskrbe
- odvodnja i praćenje kvalitete otpadnih voda, kontrola kanalizacijske mreže, izgradnja i sanacija kanalizacijskog sustava te svih objekata odvodnje.

### Tržišne djelatnosti

#### Poslovanje nekretninama

- poslovanje nekretninama (usluge gradnje i prodaje stanova)
- upravljanje nekretninama i održavanje nekretnina
- upravljanje i održavanje sportskih građevina
- upravljanje objektima u vlasništvu Zagrebačkog holdinga

#### Usluge, trgovina i turizam

- izdavačka djelatnost
- iznajmljivanje oglasnog prostora
- usluge tržnice na veliko
- putnička agencija, ugostiteljsko-turističke usluge
- skladištenja robe i kamionski kolodvori
- proizvodnja i prodaja na veliko i malo sadnica, lončanica i bilja
- trajno, privremeno i/ili prigodno uređenje biljem unutarnjih i vanjskih prostora
- pogrebničke i klesarske usluge



## Gospodarenje otpadom i održavanje cesta

- zbrinjavanje otpada
- sakupljanje otpada od fizičkih osoba (kućanstava)
- održavanje, zaštita, upravljanje, rekonstrukcija i izgradnja regionalnih i lokalnih cesta i drugih javno prometnih površina te održavanje opreme na cestama

## Ljekarnička djelatnost

- opskrba i izrada lijekova, opskrba medicinskim proizvodima, dječjom hranom, kozmetičkim i drugim sredstvima za zaštitu zdravlja

## Podružnice društva Zagrebački holding d.o.o.

### ARENA ZAGREB

Podružnica je osnovana 2008. godine s ciljem upravljanja i vođenja objekta multifunkcionalne dvorane Arena Zagreb - najveće sportske dvorane u Hrvatskoj.

Dvorana je izgrađena 2008. godine za potrebe 21. Svjetskog rukometnog prvenstva, po modelu javno-privatnog partnerstva Republike Hrvatske, Grada Zagreba i građevinske tvrtke Ingra.

Prostire se na 90.340 m<sup>2</sup> bruto površine i 6 etaža s ukupno 15.000 sjedećih mjesta. U njoj se održavaju razne sportske, kulturne, zabavne, poslovne i izložbeno-sajamske manifestacije.

Zahvaljujući dizajnu i veličini, dvorana Arena Zagreb neizostavan je dio vizualnog identiteta grada Zagreba.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 6**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 62.276.311**

### AUTOBUSNI KOLODVOR ZAGREB

Prihvat autobusa, prtljage i robe, prodaja voznih karata, rezervacije mjesta u autobusima, usluge informacija, garderobe te usluge parkiranja osobnih automobila temeljne su djelatnosti ove podružnice.

Autobusni kolodvor Zagreb utemeljen je 1961. godine, na prostoru današnjeg Langova trga, a na sadašnjoj lokaciji nalazi se od srpnja 1962. Nova zgrada sagrađena je 1987. godine za potrebe Univerzijade i u potpunosti je prilagođena osobama s poteškoćama u kretanju.

Kolodvor ima 44 perona s kojih autobusi povezuju Zagreb s ostalim dijelovima Hrvatske kao i s većinom ostalih europskih odredišta.

Kao kolodvor »A« kategorije, redovni je član Paneuropske asocijacije autobusnih kolodvora.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 89**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 48.664.829**

### ČISTOĆA

Podružnica pruža javnu uslugu prikupljanja miješanog komunalnog otpada i odvojenog prikupljanja otpadnog papira, metala, stakla, plastike, tekstila, biootpada i glomaznog komunalnog otpada na području Grada Zagreba.

Također obavlja poslove uklanjanja otpada na divljim odlagalištima i čišćenja javnih prometnih površina, postavlja i održava košarice za otpatke te urbanu opremu u pješačkoj zoni. U zimskim mjesecima obavlja čišćenje i raljenje snijegate posipavanje soli u pješačkoj zoni i ostalim javnim površinama. Utemeljena je 1923.

Najvažnija zadaća podružnice je provođenje Plana gospodarenja otpadom u Gradu Zagrebu.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 1.945**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 410.923.598**

### ZAGREBAČKI HOLDING D.O.O. - DIREKCIJA

Temeljne djelatnosti društva Zagrebački holding d.o.o. obavljaju se u podružnicama. Direkcija je organizacijska jedinica Društva koja putem korporativnih sektorâ poslovno usmjerava rad podružnica kao nositelja temeljne djelatnosti, planira i nadzire izvršenje njihovih pojedinačnih poslovnih planova, kao i zajedničkog poslovnog plana Društva.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 185**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 246.246.031**

## GRADSKA GROBLJA

Početak djelovanja podružnice veže se uz 1873. godinu i osnutak groblja Mirogoj – jednog od najljepših groblja u Europi i zaštićenog kulturnog dobra. Podružnica danas upravlja s 28 groblja u gradu Zagrebu te pruža usluge održavanja groblja i krematorija, obavlja pogrebne usluge i poslove ukopate izgradnje i uređenja grobova i grobnih polja. Također, sukladno potrebama i planovima Grada Zagreba, planira proširenje te izgradnju novih grobnih mjesta.

Članica je ASCE-a (Udruženje znamenitih groblja Europe).

Za potrebe građana i brojnih turista koji svakodnevno posjećuju Mirogoj, na groblju je postavljen info stup, planovi groblja s QR-kodom za lakše snalaženje te je izrađen turistički vodič po groblju u vidu mobilne aplikacije.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 283**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 85.536.979**

## ROBNI TERMINALI ZAGREB

Osnovna djelatnost podružnice je pružanje usluga najma proizvodno-skladišnog i uredskog prostora, utovara i pretovara roba te pružanja usluga otpremničkih poslova. Osnovani su 1953. godine pod nazivom Javna skladišta Zagreb.

Djelatnost podružnice obavlja se u tri poslovne jedinice: Jankomir, Žitnjak i Slobodna zona, te u organizacijskoj jedinici Zajednički poslovi. U sklopu podružnice djeluju kamionski kolodvori na kojima se prihvaća domaći i međunarodni cestovni teretni promet na glavnim ulazima u grad Zagreb, Jankomiru i Žitnjaku te Slobodna zona Zagreb.

Na lokaciji Jankomir nalazi se i jedino certificirano sigurno teretno parkiralište za kamione u Republici Hrvatskoj sukladno EU standardu za sigurna parkirališta ("safe and secure").

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 242**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 176.328.424**

## TRŽNICE ZAGREB

Organizacija prodaje živežnih namirnica domaćeg podrijetla na otvorenim prostorima te upravljanje i iznajmljivanje skladišnih i poslovnih prostora u Zagrebu, primarne su djelatnosti podružnice. Također pruža usluge uskladištenja na veliko svježeg voća i povrća te prehrambenih proizvoda veletrgovcima i individualnim proizvođačima te usluge primanja i čuvanja duboko smrznutih proizvoda.

Veletržnica obuhvaća skladišne i poslovne prostore na 19.462 m<sup>2</sup>, dok je hladnjača za skladištenje površine 6.000 m<sup>2</sup>.

Posebna pozornost pridaje se prikupljanju, recikliranju i zbrinjavanju otpada.

Osnovana je 1930., kada je izgrađena tržnica Dolac.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 305**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 77.491.951**

## UPRAVLJANJE NERETNINAMA

Podružnica je osnovana 2016. godine kao posebna organizacijska jedinica i jedinstveno mjesto poslovnih procesa za razvoj strategije upravljanja i komercijalizacije nekretnina unutar Grupe, s ciljem objedinjavanja poslova koji se odnose na učinkovitije upravljanje i održavanje nekretnina Grupe, kao i jedinstvenog postupanja u provođenju zadanih pravnih i drugih stručnih procedura vezanih za imovinskopravne odnose, odnosno upravljanje nekretninama.

Primarna djelatnost podružnice je implementacija i unapređenje svih vidova komercijalizacije nekretnina u okviru srednjoročnog i dugoročnog planiranja razvoja pojedinačnih nekretnina te redovnog i investicijskog održavanja u svrhu povećanja njihove tržišne vrijednosti.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 57**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 123.567.508**

## UPRAVLJANJE PROJEKTIMA

Podružnica je utemeljena 2006. te pruža usluge savjetovanja, prikupljanja, analize te davanja informacija u području graditeljstva, geodetskog premjeravanja zemljišta, izrade projekata i sveobuhvatne projektne dokumentacije te usluge izgradnje i nadzora građevina, stanova i poslovnih prostora.

Najvažniji realizirani projekt je izgradnja stambenog naselja Novi Jelkovec, realizirana upravo po modelu zagrebačke stanogradnje. Podružnica također za Grad Zagreb gradi objekte javne namjene, kao što su sportske dvorane, bazeni, škole, dječji vrtići i ostali objekti. U tijeku je realizacija projekta Kliničke bolnice Sveti Duh dogradnjom Dnevne bolnice podzemnom garažom.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 24**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 224.182.333**

## VLADIMIR NAZOR

Primarne djelatnosti podružnice su ugostiteljstvo i turizam u sklopu kojih nudi programski osmišljena putovanja i organizirani boravak djece tijekom školskih i prigodnih praznika, odlazak na školske izlete, edukativne i sportsko-rekreativne boravke, terensku nastavu te prvi odlazak na odmor ili izlet bez pratnje roditelja.

Osnovana je 1962. kako Ustanova za organizirani odmor djece i mladih od 6 do 17 godina. Upravlja s hostelima i kampovima u priobalju i Zagrebu, objektima visoke kategorije na Sljemenu te Gradom mladih koji svojom graditeljskom i pejzažnom vrijednošću predstavlja važan urbanističko arhitektonski kompleks javno društvene namjene.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 178**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 41.266.817**



## ZAGREBAČKE CESTE

Podružnica je registrirana za održavanje, upravljanje i zaštitu nerazvrstanih cesta u gradu Zagrebu. Ukupno održava 2.633 km cesta, uz zimskom razdoblju organizira i provodi rad Zimske službe s 292 ekipe raspoređene u 17 baza. Posjeduju dvije asfaltne baze, od kojih je jedna reciklažna. Održava vertikalnu i horizontalnu prometnu signalizaciju i opremu na sveukupnoj cestovnoj prometnoj mreži te 464 semaforiziranih lokacija, cestovne objekte i mostove (94 mosta raspona preko 10 m te 7 velikih). Daje suglasnosti za radove na bivšim javnim i nerazvrstanim cestama te odobrenja o uspostavi privremene regulacije prometa. Obavlja i djelatnost sakupljanja i uporabe neopasnog otpada, zaprima neopasni građevni otpad i proizvodi reciklirani agregat koji dalje koristi u cestogradnji.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 702**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 352.825.402**

## ZAGREBAČKI DIGITALNI GRAD

Podružnica je osnovana 2006. kao odgovor na snažan razvoj komunikacijskih tehnologija, s ciljem gospodarenja i iznajmljivanja kabelaške kanalizacije, izgradnje i gospodarenja lokalnim svjetlovodnim mrežama (FTTH mrežama) u naseljima grada Zagreba. Registrirani je infrastrukturni operator pri HAKOM-u (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti).

Sudjelovala je i vodila projekt izgradnje suvremene optičke elektroničke komunikacijske infrastrukture i elektroničke komunikacijske mreže u naseljima Novi Jelkovec, Vrbani III, Podbrežje, Prečko i Špansko te stambene objekte u ulicama Lovinčićeva-Ivekovićeve i Munjarski put.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 24**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 20.002.430**

## ZAGREBPARKING

Djelatnost podružnice je organizacija parkiranja javnim parkiralištima i u javnim garažama u gradu Zagrebu te premještanje nepropisno parkiranih vozila. Utemeljena je 1965. godine kao tvrtka Centar.

Osigurava naplatu i kontrolu na 37.368 parkirališnih mjesta na javnim parkiralištima te u devet javnih garaža sa 2.849 parkirališnih mjesta. U svim garažama osigurana su rezervirana parkirališna mjesta za hibridna i električna vozila te obiteljska parkirališna mjesta. U pet javnih garaža osigurane su punionice za električna vozila. U sklopu modernizacije usluge, podružnica je u pet garaža uvela sustav automatizacije javnih garaža. Postavila je i 100 novih parkiranih automata s mogućnošću kupnje više vrsta parkirališnih karata i kartičnog plaćanja.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 420**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 161.852.491**

## ZGOS

Podružnica obavlja djelatnost odlaganja otpada na uređene plohe odlagališta neopasnog otpada grada Zagreba i njegove okolice, sukladno Dozvoli za gospodarenje otpadom. U sklopu odlagališta nalazi se postrojenje za pročišćavanje procjednih voda. Također redovno provodi monitoring stanja podzemnih i površinskih voda, kakvoće zraka, topografije terena, ptica i emisije odlagališnog plina. Na postrojenju za proizvodnju električne i toplinske energije iz odlagališnog plina (mTEO postrojenje), obavlja energetske djelatnosti proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije (OIE). Postrojenje je pušteno u pogon 2004. godine i do 2017. bilo je jedino postrojenje u RH za proizvodnju električne energije iz odlagališnog plina. Utemeljena je 1998. kao trgovačko društvo sa zadaćom da sanira tada neuređeno Odlagalište otpada Jakuševac.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 30**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 88.889.832**

## ZRINJEVAC

Primarne djelatnosti podružnice su projektiranje, uređenje i održavanje javnih i ostalih zelenih površina, dječjih igrališta, sportskih i rekreacijskih objekata, proizvodnja i prodaja na veliko i malo sadnica, lončanica i rezano cvijeća, lukovica i travnog sjemena, vrtne zemlje, komposta, vrtnog pribora, strojeva i alata te uređenje i dekoracije prostora za razna događanja. Upravlja s 3 kompostane u kojima obrađuje zeleni otpad s javnih površina. Organizira Floraart – međunarodnu vrtnu izložbu cvijeća.

Također provodi hortikulturno uređenje gradskih četvrti, božično i novogodišnje uređenje, projekt gradski vrtovi, sanaciju nogometnih igrališta, krajobrazno uređenje groblja za kućne ljubimce.

Utemeljena je 1893. kao Gradska vrtlarija.  
**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 796**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 233.569.783**

## Povezana društva u vlasništvu Zagrebačkog holdinga d.o.o.

### AGM D.O.O.

Društvo se primarno bavi nakladničkom, galerijsko-izlagačkom, kulturnom, umjetničkom i informativnom djelatnošću, a obavlja i administrativno-tehničke knjigovodstvene poslove vezane za poslove posredovanja. Desetak specijaliziranih biblioteka predstavlja osnovu nakladničkog programa AGM-a i obuhvaća izdanja iz humanističkih znanosti te beletristiku, publicistiku, monografije, književna djela za djecu i mlade i slično. Svoju poslovnu aktivnost obavlja putem dviju knjižara i prodajno-izlagačke galerije Art Point Centar te putem internet prodaje.

Utemeljeno je 1967. godine kao Centar za kulturu i djelatnost.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 24**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 6.264.176**

### CENTAR D.O.O.

Povezano društvo raspolaže odmaralištem Mirta sa 135 kreveta na otoku Silbi.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 0**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 6.000**

### GRADSKA PLINARA ZAGREB D.O.O.

Ovo povezano društvo, energetske je subjekt koji obavlja reguliranu energetske djelatnosti distribucije plina. Najveći je operator plinskog distribucijskog sustava te vodeća tvrtka u distribuciji plina u Republici Hrvatskoj sa 287.579 krajnjih kupaca na distribucijskoj mreži od 3.922 km, čije je poslovanje usklađeno s europskim direktivama i praksom.

Osigurava tehničke uvjete za pogon, vođenje i razvoj sigurnog, pouzdanog i učinkovitog distribucijskog sustava.

Posluje od 1862. godine. Društvo ima u vlasništvu društvo kćer: Gradska plinara Bjelovar d.o.o. (bivši Elektrometal-distribucija plina d.o.o.).

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 430**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 293.450.567**

### GRADSKA PLINARA ZAGREB - OPSKRBA D.O.O.

Povezano društvo obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom i to kao javnu uslugu po reguliranim uvjetima, koja uključuje opskrbu plinom obvezne javne usluge i zajamčenu opskrbu plinom te kao tržišnu djelatnost, koja uključuje opskrbu plinom kupaca na tržištu plina.

Društvo također osigurava opskrbu i prodaju stlačenog prirodnog plina za pogon motornih vozila (CNG).

Osnovana je 2008. uskladu sa Zakonom o tržištu plina, a usluge osigurava na cijelom području Republike Hrvatske.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 133**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 989.521.681**

### GRADSKO STAMBENO KOMUNALNO GOSPODARSTVO D.O.O.

Povezano društvo pruža tržišne usluge upravljanja i održavanja stambenih i poslovnih prostora, a prema sklopljenim međuvlasničkim ugovorima sa suvlasnicima, upravlja zgradama pod prinudnom upravom, vodi poslove naplate zakupnina, najamnina, komunalnih naknada, spomeničke rente za Grad Zagreb, dok za Hrvatske vode vodi poslove obračuna i naplate naknade za uređenje voda. Također pruža usluge etažiranja zgrada, nadzora i druge usluge te vodi evidenciju ugovora sa suvlasnicima stambenih i poslovnih prostora za osiguravajuća društva.

Brine o održavanju javnih prolaza, pothodnika, fontana i WC-a te održava jedan od simbola grada Zagreba - Grički top.

Utemeljenje 1990. godine i vodećije upravitelj zgradama u Zagrebu i Hrvatskoj.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 337**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 121.678.902**

### VODOOPSKRBA I ODVODNJA D.O.O.

Povezano društvo isporučitelj je vodnih usluga javne vodoopskrbe i javne odvodnje na području grada Zagreba i šire zagrebačke regije. Počeci vodoopskrbene mreže grada Zagreba sežu u 1878., a mreže odvodnje u 1892. godini i početak gradnje sustavne kanalizacije.

Strateški ciljevi poslovanja su isporuka dovoljnih količina zdravstveno ispravne vode, ekološki prihvatljiv sustav odvodnje, racionalno upravljanje crpljene vode, racionalno upravljanje energentima, zaštita okoliša te korištenje suvremenih i ekološko prihvatljivih tehnologija. Posjeduje dva ovlaštena laboratorija za ispitivanje zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju koju isporučuje i ispitivanje kakvoće vlastitih otpadnih voda.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 1.159**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 567.877.367**



## ZAGREBAČKA STANOGRADNJA D.O.O.

Djelatnost povezanog društva, osnovanog 2013., je izgradnja i prodaja stanova. Glavni projekt je izgradnja naselja Podbrežje. Radi se o naselju koje se gradi po modelu zagrebačke stanogradnje.

Radovi na izgradnji naselja započeli su u rujnu 2016., a projektom je na 19,4 ha predviđeno 11 stambenih zgrada visine do devet etaža, jedna poslovna zgrada visine do 35 etaža, dva vrtića, škola, kulturno-informativni centar, bazenski kompleks i sportska dvorana, te parkovi – šest igrališta za uzrast djece do šest godina i šest igrališta za uzrast od 7 do 18 godina.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 1**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 123.913.637**

## ZAGREB PLAKAT D.O.O.

Društvo je u 51%-tnom vlasništvu Zagrebačkog holdinga d.o.o. i lider je u vanjskom oglašavanju na području grada Zagreba.

Osnovano je 2008. godine te pruža usluge vanjskoga oglašavanja na billboardima, citylight vitrinama, bigboardima te span-masterima na javnim površinama i nekretninama, koje su najvećim dijelom u vlasništvu Grada Zagreba.

Primarni cilj poslovanja društva je unaprijediti vanjsko oglašavanje u gradu Zagrebu, uvođenjem novih oblika vanjskoga oglašavanja.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 13**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 35.308.385**

## Ustanova u vlasništvu Društva

### GRADSKA LJEKARNA ZAGREB

Gradska ljekarna Zagreb je zdravstvena ustanova primarne zdravstvene zaštite, čija je osnovna djelatnost ljekarništvo. Osnovana je 1966. godine.

U sustavu ima 42 ljekarničkih jedinica od kojih je jedna prilagođena za izravan pristup ljekarničkim uslugama iz automobila (drive in). Uz opskrbu lijekovima i medicinskim proizvodima, dio ljekarničke djelatnosti vezan je za izradu galenskih pripravaka Gradske ljekarne Zagreb u Galenskom i Analitičkom laboratoriju te provjeru kakvoće galenskih pripravaka i identifikaciju ljekovitih tvari u Analitičkom laboratoriju.

Ustanova je pokretač javnozdravstvene akcije „Ljekarnik izvan ljekarne“ u sklopu koje već niz godina provodi aktivnosti s ciljem doprinosa u ranom otkrivanju osoba oboljelih od nekih kroničnih nezaraznih bolesti.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 377**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 349.966.992**

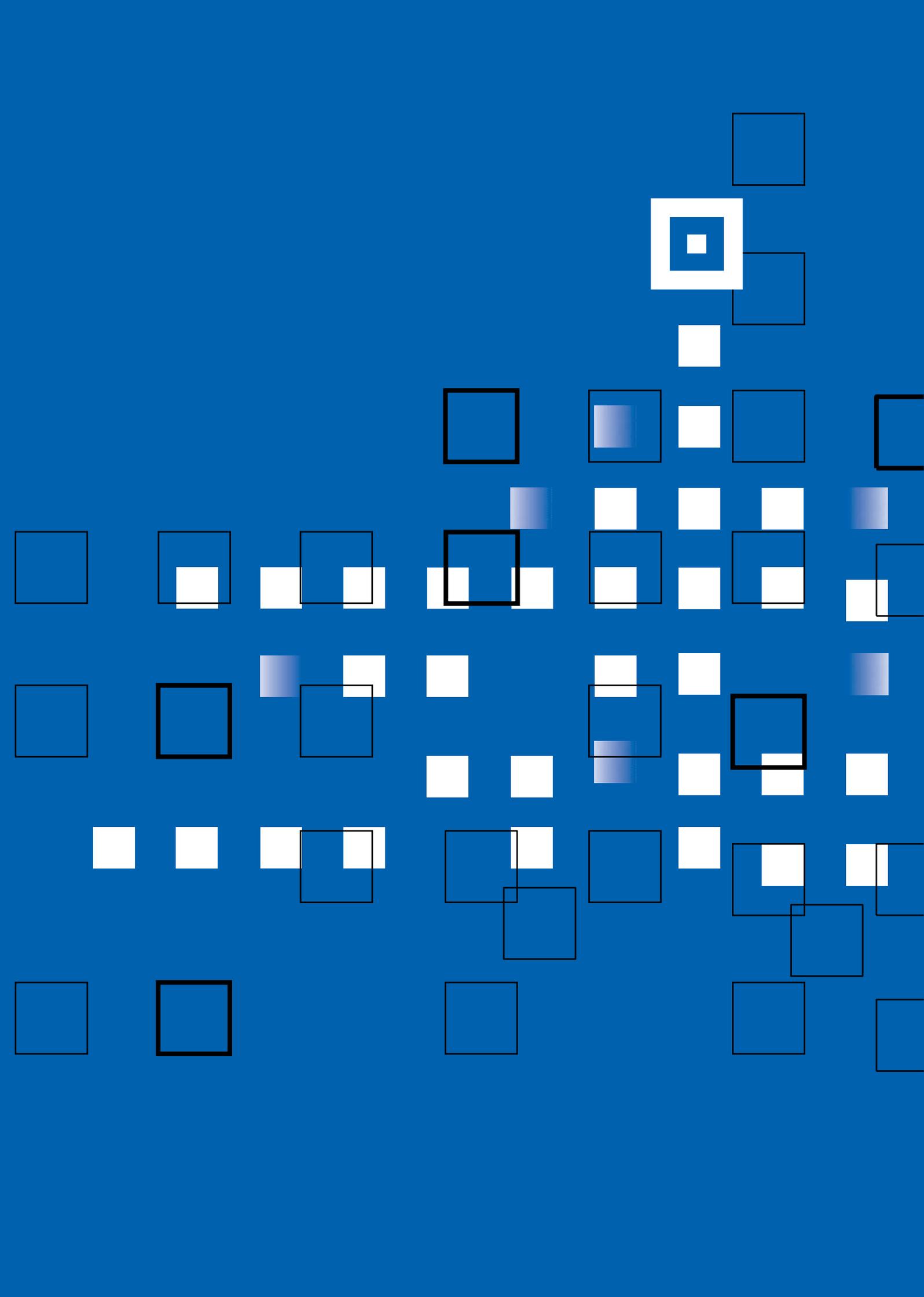
## Društvo kćer u vlasništvu povezanog društva

### GRADSKA PLINARA BJELOVAR D.O.O.

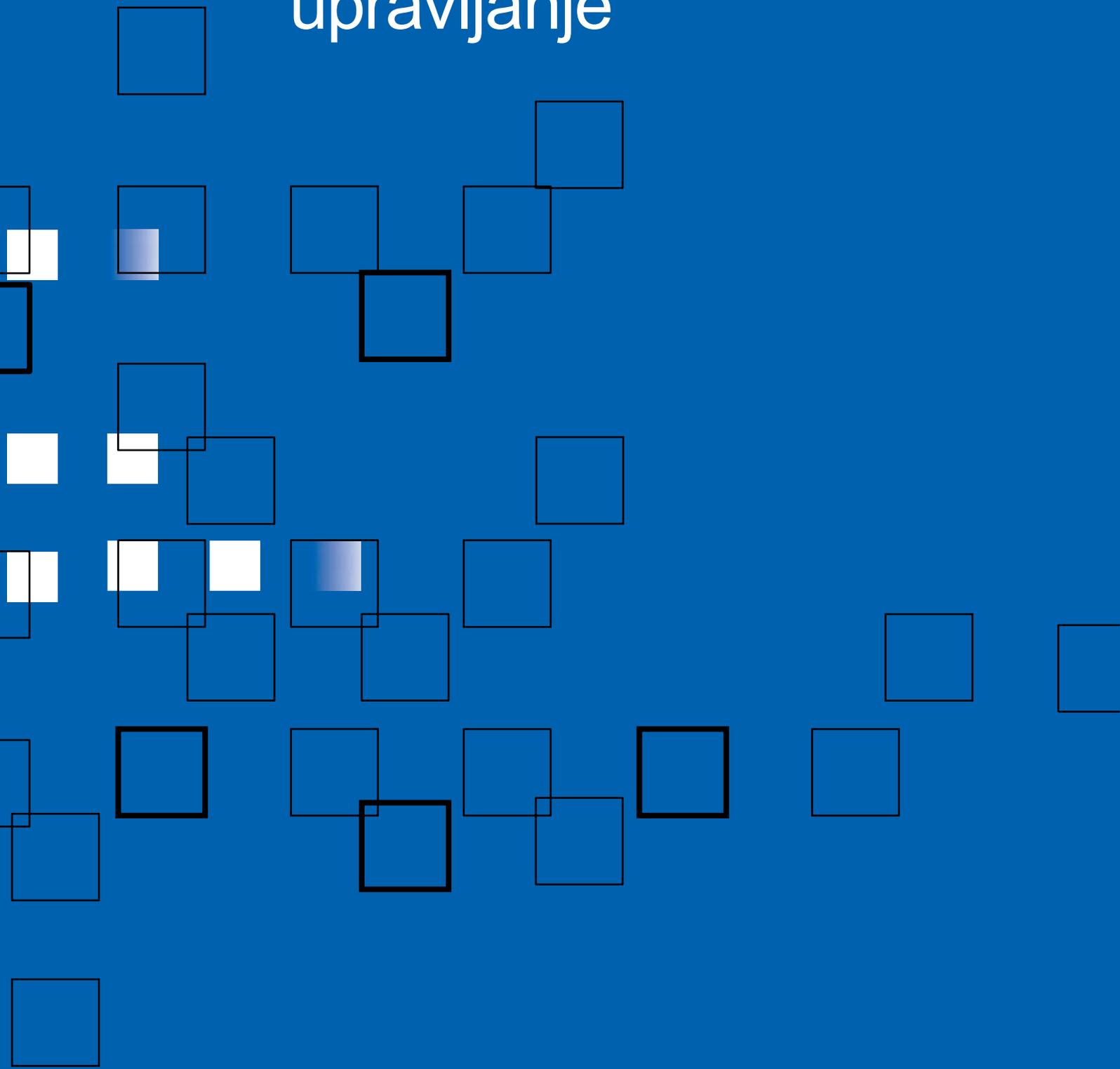
U skladu s razvojnim planom širenja područja distribucije plina na susjedne županije, povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. kupilo je 08. ožujka 2018. društvo Elektrometal-distribucija plina d.o.o. iz Bjelovara, koje 24. rujna 2019. godine mijenja naziv u Gradska plinara Bjelovar d.o.o.

Distribucijski sustav plinovoda kojim upravlja Gradska plinara Bjelovar d.o.o. nalazi se na području Bjelovarsko-bilogorske županije i obuhvaća područje Grada Bjelovara i 9 općina te pokriva više od 60% teritorija županije.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 29**  
**UKUPNI PRIHODI U KUNAMA: 14.015.586**



# Korporativno upravljanje



# Korporativno upravljanje

Korporativno upravljanje u Grupi provodi se u skladu s načelima Kodeksa korporativnog upravljanja društva Zagrebački holding d.o.o. sa smjernicama za Grupu Zagrebački holding, a koji je donesen u svibnju 2016. godine.

Kodeks je izrađen na temelju OECD-ovih Načela korporativnog upravljanja s ciljem uspostave i razvoja visokih standarda korporativnog upravljanja i transparentnog poslovanja, radi učinkovitog i odgovornog upravljanja resursima u najboljem interesu građana Zagreba, kao korisnika usluga, te svih ostalih interesno-utjecajnih skupina.

Odrednice Kodeksa definiraju cjelovito upravljanje mehanizmima kojima se osigurava strateško planiranje i realizacija ciljeva, obuhvaćajući procese odlučivanja, procedure i alate koji se u odgovornom poslovanju koriste, kao i sustav vrednovanja, odnosno evaluacije.

Kao izdavatelj korporativne obveznice na domaćem tržištu kapitala, Društvo također primjenjuje i većinu odredbi Kodeksa korporativnog upravljanja, kojeg su izradile Zagrebačka burza i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.

## Upravljačka struktura

Struktura korporativnog upravljanja određena je Zakonom o trgovačkim društvima i njegovim osnovnim aktom te izjavom o osnivanju društva. Zagrebački holding d.o.o. ima dvo-smjerni model korporativnog upravljanja, koji je tipičan za sva društva Grupe Zagrebački holding.

Poslove društva Zagrebački holding samostalno i na vlastitu odgovornost vodi Uprava. Rad Uprave, odnosno vođenje poslova nadzire Nadzorni odbor, profesionalno tijelo istaknutih predstavnika akademske i poslovne zajednice, od kojih je jedan predstavnik radnika. Članove Nadzornog odbora bira Skupština na mandat od četiri godine, uz mogućnost ponovnog biranja, dok predstavnika radnika biraju radnici. Nadzornom odboru u radu pomaže i njegov Revizijski odbor kao savjetodavno tijelo. Najviše tijelo Zagrebačkog holdinga je Skupština.

Povezana društva imaju svoje organe društva koji nadziru i prate njihov rad (osim društava AGM d.o.o., Zagrebačka stanogradnja d.o.o. i Centar d.o.o. koja nemaju zakonsku obvezu osnivanja Nadzornog odbora), tako da sastavnice Grupe primjenjuju zatvoreni sustav korporativnog upravljanja, u kojem su aktivirani mehanizmi svojstveni trgovačkim društvima s ograničenom odgovornošću, dok se ustanovom upravlja sukladno pozitivnim aktima o ustanovama. Skupštinu povezanih društava kojima je Zagrebački holding d.o.o. osnivač i jedini imatelj posebnih udjela sačinjava Zagrebački holding d.o.o. kao jedini član.

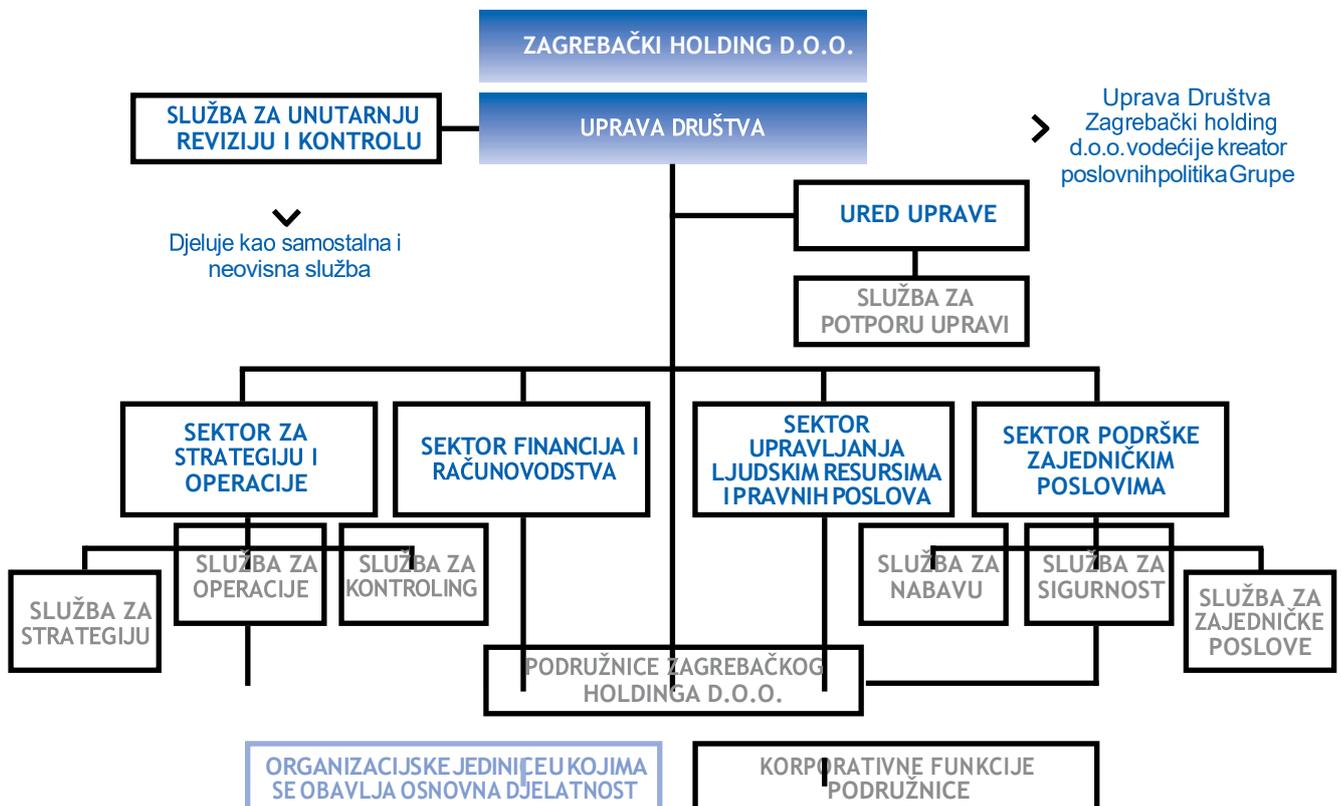
Nadzorni odbor povezanih društava kojima je Zagrebački holding d.o.o. osnivač imenuje skupština tih društava, a predstavnika radnika imenuju ili biraju radnici.

Voditelji podružnica, direktori povezanih društava i ravnatelj ustanove odgovorni su za operativno poslovanje, provođenje odluka i točnost financijskih podataka, a zajedno s Upravom Zagrebačkog holdinga odgovorni su za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima.

Svi članovi menadžmenta i Uprave hrvatski su državljani.



## Upravljačka struktura Zagrebačkog holdinga d.o.o.



- Korporativni sektori – poslovno usmjeravaju rad podružnica kao nositelja temeljne djelatnosti, planiraju i nadziru izvršenje njihovih pojedinačnih poslovnih planova, kao i zajedničkog poslovnog plana Društva.
- Korporativne funkcije – predstavljaju zajedničke organizacijske jedinice za Društvo u cjelini te opslužuju izvršne funkcije za Upravu Društva, odnosno sukladno pravilnicima o organizaciji podružnica, voditelja podružnice.
- Funkcije podružnice – organizacijske jedinice u kojima se obavlja osnovna djelatnost podružnice

## Skupština Društva

**Skupštinu Društva** čini Grad Zagreb, kao jedini član Društva, kojeg zastupaju tri predstavnika člana, od kojih je jedan gradonačelnik Zagreba. Putem Skupštine Društva, Grad Zagreb kao jedini osnivač provodi svoju ulogu i poslovnu politiku vlasnika. Skupština Društva saziva se u pravilu jedanput na godinu, a mora se sazvati uvijek kada to zahtijevaju interesi Društva i u slučajevima određenim zakonom i Izjavom o osnivanju.

U 2018. godini nije bilo promjene članova Skupštine Društva.

Predstavnici člana u **Skupštini Društva** tijekom 2018. godine bili su:

1. Milan Bandić, gradonačelnik Grada Zagreba, zajednički zastupnik predstavnika Člana
2. Slavko Kojić, predstavnik Člana
3. Olivera Majić, predstavnica Člana

## Nadzorni odbor Društva

U 2018. godini nije bilo promjene članova Nadzornog odbora.

Predstavnici radnika i u 2019. nisu imenovali svog člana u Nadzornom odboru.

Članovi Nadzornog odbora Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2019. godine bili su:

1. Ljubo Jurčić, predsjednik
2. Nikola Mijatović, zamjenik predsjednika
3. Andrea Šulentić, članica
4. Gojko Bežovan, član
5. Ivan Šikić, član
6. Mario Župan, član
7. Josip Budimir, član
8. Mihaela Grubišić Šeba, članica
9. Dražen Hrkač, član

## Revizijski odbor

Revizijski odbor stručno je savjetodavno tijelo Nadzornog odbora. Sastavljen je od članova Nadzornog odbora i članova koje je imenovao Nadzorni odbor. Pomaže Nadzornom odboru u radu te u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima obavlja poslove iz područja financijskog izvještavanja, interne revizije i sustava internih kontrola. Osim spomenutih poslova, Revizijski odbor nadgleda učinkovitost djelovanja eksterne revizije te njihovu neovisnost i objektivnost. Način djelovanja Revizijskog odbora definiran je Pravilnikom o radu Revizijskog odbora Zagrebačkog holdinga.

Članovi Revizijskog odbora Nadzornog odbora Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2018. godine bili su:

1. Mirko Herak, predsjednik
2. Mirka Jozić, zamjenica predsjednika
3. Daniela Juroš Pečnik, članica

## Uprava Društva

U 2019. godini nije bilo promjena u Upravi Društva.

Članovi Uprave Zagrebačkog holdinga d.o.o. tijekom 2019. godine bili su:

1. Ana Stojić Deban, predsjednica Uprave
2. Daniela Franić, članica Uprave
3. Bernard Mršo, član Uprave
4. Marica Dusper, članica Uprave

## Elementi strateškog okvira

Misija Grupe je učinkovito pružanje komunalnih i gradskih urbanih 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.

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

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 Društva.

### Misija

Omogućavamo Zagrepčanima i lokalnoj zajednici zdrav, ugodan i siguran urbani život. Svaki dan.

### Vizija

Biti pouzdan član zagrebačkih obitelji i pozitivna energija gradskog života.

## Ključne vrijednosti

**Društvena odgovornost** – Svojim djelovanjem Zagrebački holding nastoji opravdati očekivanja korisnika javnih usluga, poslovnih partnera, lokalne zajednice i radnika Grupe te pozitivno utjecati na društvenu okolinu i kvalitetu života u gradu Zagrebu.

**Pouzdanost** – Naša pouzdanost ogleda se u načinu na koji se odnosimo prema obvezama, kolegama, korisnicima, partnerima i zajednici, a temelji se na povjerenju, otvorenoj i iskrenoj komunikaciji i poštovanju.

**Etičnost** – Zagrebački holding promiče temeljne etičke vrijednosti u poslovnim odnosima, odgovorno ispunjava svoje obveze prema korisnicima i ostalim poslovnim partnerima i radnicima Grupe te beskompromisno primjenjuje princip jednakih mogućnosti i raznolikosti u svim procesima i funkcijama.

**Suradnička organizacijska klima** – Zagrebački holding potiče suradnju između svih podružnica, povezanih društava i ustanova unutar Grupe na svim razinama, koja se temelji na povjerenju, donošenju jasnih i brzih odluka te preuzimanju odgovornosti.

**Razvoj** – Posebna pozornost usmjerena je na postizanje održivog dugoročnog razvoja kroz ulaganja u unaprjeđenje tehnologija, ali i poticanje inovacija kako bi se osigurala najbolja moguća usluga za građane.

## Etičnost i transparentnost

Zagrebački holding svoje poslovanje provodi u skladu sa zakonom i etičkim normama, na načelima održivog razvoja i društvene odgovornosti. U prosincu 2010. društvo je prihvatilo Etički kodeks – načela poslovnog ponašanja u Zagrebačkom holdingu d.o.o., povezanim društvima i ustanovi. U društvu djeluju Etičko povjerenstvo i Odbor za nepravilnosti koji, svaki u okviru svoga djelokruga, ima zadaću utvrđivati povredu Etičkog kodeksa te predlagati mjere za daljnje postupanje.

Etičko povjerenstvo djeluje od 2011. godine s ciljem dobivanja povratnih informacija od zaposlenika i korisnika usluga o etičnosti poslovanja.

Temeljna načela kojih su se obvezni pridržavati svi zaposlenici, bez obzira na kojoj se poziciji nalaze i koje poslove obavljaju, su povjerenje i kolegijalnost, zakonitost i stručnost u radu, timski rad i profesionalna komunikacija, uvažavanje potreba korisnika usluga, izbjegavanje i prevencija sukoba interesa, odgovorno upravljanje imovinom, poslovnim financijama i postupkom nabave, povjerljivost osobnih podataka i informacija o poslovanje te izbjegavanje primanja i davanja darova.

Dodatno, Gradska plinara Zagreb d.o.o. je u 2018. godini donijela Pravilnik o službenoj komunikaciji, s ciljem podizanja razine profesionalnosti u svakodnevnom radu s korisnicima usluga, ali i u međusobnoj komunikaciji.

## Etičko povjerenstvo

Svi korisnici usluga, poslovni partneri i zaposlenici Zagrebačkog holdinga, uz osiguranje zaštite privatnosti, pisanim ili elektronskim putem mogu prijaviti nezakonito i/ili neetično postupanje u poslovanju, a prijave razmatra Etičko povjerenstvo. Sve zaprimljene prijave nepravilnosti dodatno se provjeravaju te se o konačnom zaključku Etičkog povjerenstva obavještava prijavitelj, odnosno ako je došlo do povrede Etičkog kodeksa, obavijest o tome upućuje se Upravi Zagrebačkog holdinga.

Prijave Etičkom povjerenstvu, sukladno Poslovniku o radu, trebaju biti obrazložene, argumentirane i vlastoručno potpisane kada se radi o prijavi putem dopisa ili treba navesti ime podnositelja ako su u elektronskom obliku. Pristigle anonimne prijave Etičko povjerenstvo u pravilu ne obrađuje. Međutim, ako članovi Etičkog povjerenstva zakluče da je dobivena prijava relevantna, odnosno da se radi o izrazito ozbiljnom kršenju Etičkog kodeksa, ista se proslijeđuje Službi za unutarnju reviziju i kontrolu.

Članovi Povjerenstva su zaposlenici Grupe. Etički kodeks, sastav Povjerenstva kao i način prijave javno su objavljeni na web stranici [www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)

Etičko povjerenstvo održalo je četiri sjednice tijekom 2018. na kojima je razmatrano 7 prijava nepravilnosti.

Pregled prijava  
Etičkom  
povjerenstvu prema  
podnositeljima za  
razdoblje 2017.do  
2019.

Podnositelji	Broj prijava	
	2018.	2017.*
Zaposlenici	1	10
Poslovni partneri	0	0
Građani/korisnici usluga	6	5
Anonimno	0	3
<b>Ukupno prijava</b>	<b>7</b>	<b>18</b>

\* Od 01. siječnja 2018. godine Etičko povjerenstvo više ne razmatra prijave vezane uz ZET i Zagrebački velesajam, jer navedene podružnice više nisu u sastavu Zagrebačkog holdinga te je, shodno navedenome, došlo i do značajnog smanjenja broja prijava.

Prijave zaposlenih odnosile su se na međuljudske odnose unutar podružnica te sistematizaciju radnih mjesta. Zaprimljene su i dvije prijave građana i korisnika usluga, vezane uz poslovanje društva Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. Etičko povjerenstvo je u svim navedenim slučajevima, u skladu s načinom rada propisanim Poslovnikom te nakon razmatranja očitovanja iz podružnica i povezanog društva, o svom konačnom zaključku povratno obavijestilo podnositelje prijava i Upravu Društva.

## Odbor za nepravilnosti

Zadaća Odbora za nepravilnosti je utvrđivanje i trajno otklanjanje mogućeg nepravilnog, neprofesionalnog ili nezakonitog rada u Grupi. Prijave, saznanja, informacije i sumnje u moguće nepravilnosti Odbor dobiva pisanim putem, elektroničkom poštom, telefonom i usmeno. Svakom poznatom autoru predstavke Odbor odgovara pisano.

Odbor razmatra i procjenjuje utemeljenost prijava te određuje načine institucionalnog provjeravanja prijava i sumnji u nepravilnost. Razjašnjavanje mogućih nepravilnosti Odbor obavlja na što je moguće diskretniji, temeljitiji te profesionalniji način, čuvajući osobni integritet i poslovni autoritet svih zaposlenika te svojim radom štiti poslovnu reputaciju Grupe u cjelini. Za nesporno utvrđene nepravilnosti, Odbor menadžmentu podružnice i povezanog društva upućuje preporuku za otklanjanje nepravilnosti.

U 2018. godini Odbor je primio 15 predstavki različitih vrsta. Budući da 5 predstavki nisu sadržavale korisne i relevantne informacije već predstavljaju neutemeljene objede, Odbor je odlučio da se navedene predstavke neće razjašnjavati, dok ih je 10 razjašnjeno.

U strukturi poznatih inicijatora razjašnjavanja mogućih nepravilnosti najbrojniji su radnici, a potom korisnici naših usluga. Prevladavaju sumnje u nepravilnosti u poslovnim procesima, potom u radu menadžmenta i radnika.

Od deset razjašnjenih sumnji u nepravilnosti, nesporno je utvrđena nepravilnost u jednom slučaju. U ostalih devet razjašnjenih sumnji nisu utvrđene konkretne nepravilnosti koje bi skrivili konkretni zaposlenici. Međutim, utvrđene su djelomične nepravilnosti s potencijalom rizika ponavljanja i prerastanja u konkretne.

Svakom poznatom autoru predstavke Odbor je pisano odgovorio, odnosno sačinio svoje izvještaje koji se nalaze u spisima. Za nesporno utvrđene nepravilnosti Odbor je menadžmentu entiteta uputio preporuku za otklanjanje i sprječavanje ponavljanja nepravilnosti.

U 2018. godini Odbor je na razini Grupe ZGH zaprimio ukupno osam predstavki, dok ih je u 2019. zaprimio 15 što je gotovo dvostruko povećanje. Međutim, u 2018. godini tri predstavke su bile utemeljene, dok je u 2019. godini utemeljena samo jedna, što čini dvostruko smanjenje.

## Nulta stopa tolerancije na korupciju

Politika nulte stope tolerancije na korupciju iskazana je kroz više dokumenata i akata Zagrebačkog holdinga – Kodeks korporativnog upravljanja i Etički kodeks čije provođenje nadzire Etičko povjerenstvo. Primjenjujući načela i principe Kodeksa korporativnog upravljanja i Etičkog kodeksa Zagrebačkog holdinga, sve članice Grupe primjenjuju zakonske odredbe borbe protiv korupcije.

Navedeni akti javno su dostupni na internetskoj stranici društva i na intranetu.

Sukladno Zakonu o javnoj nabavi, predstavnici Zagrebačkog holdinga u svojstvu naručitelja obvezni su potpisati Izjave o postojanju/nepostojanju sukoba interesa, temeljem kojih se objavljuje popis gospodarskih subjekata s kojima naručitelja ne smije sklopiti ugovor/okvirni sporazum o javnoj nabavi. Ponuditelji, sukladno Zakonu, u ponudi dostavljaju izjave o nekažnjavanju, temeljem kojih je naručitelj obvezan isključiti iz postupka nabave gospodarski subjekt čiji je član upravnog, nadzornog ili upravljačkog tijela pravomoćnom presudom osuđen za: sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, korupciju, prijevare, terorizam, pranje novca, dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima. Popis svih gospodarskih subjekata s kojima su predstavnici naručitelja ili s njima povezane osobe u sukobu interesa, objavljen je na web stranici Društva ([www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)).

Uređen je i mehanizam kontrole vlasnika, Grada Zagreba, nad svim područjima poslovanja Zagrebačkog holdinga, od zapošljavanja do financijskog poslovanja i postupaka javne nabave.

Tijekom 2018. godine nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije, a također niti pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovih ishoda.

## Ljudska prava

U Zagrebačkom holdingu ne tolerira se niti jedan oblik diskriminacije, a korporativna kultura gradi se na načelima jednakosti, uključivosti i ravnopravnosti. Osnovna načela zaštite ljudskih prava ugrađena su u Etički kodeks Zagrebačkog holdinga te u Temeljni kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o., koji je na snazi od 2002. godine i u kolektivne ugovore povezanih društava. Grupa Zagrebački holding koristi vlastiti pravilnik o radu koji, među ostalim, definira postupke i mjere zaštite dostojanstva radnika te zaštitu od diskriminacije. Kao što je prethodno navedeno, radnici mogu sve sumnje na neetično i neprofesionalno ponašanje uputiti Etičkom povjerenstvu i Odboru za nepravilnosti. Dodatno, u svim sastavnicama Grupe imenovana je po jedna osoba koja je, osim poslodavca, ovlaštena za zaprimanje i rješavanje pritužbi vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika.

Od svibnja 2017. Zagrebački holding planira i provodi zapošljavanje prema posebnoj uputi koju je donijela Uprava Društva. Uputa, između ostalog, navodi i da se prilikom zapošljavanja poštuju etička načela koja osobito isključuju diskriminaciju po bilo kojem osnovu i u bilo kojem obliku.

U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva povrede ljudskih prava.

## Pravo na pristup informacijama

Ostvarivanje prava na pristup informacijama i ponovno korištenje informacija uređeno je sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama. Podaci o službenicima za informiranje i načinu podnošenja zahtjeva za pristup informacijama javno su dostupni na web stranicama članica Grupe, kao i pripadajući obrasci te izvješća za svako izvještajno razdoblje.

U 2018. godini zaprimljeno je 108 zahtjeva za pristup informacijama što je za 11% ili 12 zahtjeva više u odnosu na prethodnu godinu. Pristup informacijama najčešće su tražili građani i to najviše u svezi informacija o projektima i javnoj nabavi te informacija iz domene odnosa s korisnicima. U roku je riješeno 85 zahtjeva (84 u 2018.), a 12 je riješeno izvan roka (10 u 2018.). Od ukupno zaprimljenih zahtjeva u 2019., 31 zahtjev je odbijen (27 u 2018.). Najčešći razlog odbijanja zahtjeva je zbog zaštite osobnih podataka sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka – Opća uredba o zaštiti podataka (čl. 15., st. 2., toč. 4. ZPPI).

Grupa posebnu pažnju posvećuje informacijskoj transparentnosti te su javno dostupni svi dokumenti i informacije od važnosti za dionike. Također, društvo Zagrebački holding, kao izdavatelj obveznica na domaćem tržištu kapitala, objavljuje sve propisane informacije od važnosti za investitore na internetskoj stranici Zagrebačke burze i korporativnoj stranici ([www.zgh.hr](http://www.zgh.hr)).

## Sudjelujemo, pratimo i podupiremo...

- Akcijski plan energetske održivosti razvitka grada Zagreba (SEAP Zagreb)
- Akcijski plan energetske održivosti razvitka i prilagodbe klimatskim promjenama Grada Zagreba (SECAP)
- Akcijski plan energetske učinkovitosti Grada Zagreba za razdoblje 2017.–2019.
- Akcijski plan za poboljšanje kvalitete zraka na području Grada Zagreba
- Digitalna agenda za Europu 2020.
- Nacionalni akcijski plan za zelenu javnu nabavu
- Plan gospodarenja otpadom Grada Zagreba
- Razvojnu strategiju Grada Zagreba za razdoblje do 2020.
- Strategiju e-Hrvatska 2020.
- Strategiju pametnog Grada Zagreba – Zagreb Smart City
- Strategiju razvoja urbane aglomeracije Zagreb za razdoblje do 2020.
- Strategiju razvoja javne uprave za razdoblje 2015.–2020.
- Zagrebačku strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom u razdoblju od 2016. do 2020.

### Dobrovoljne vanjske inicijative

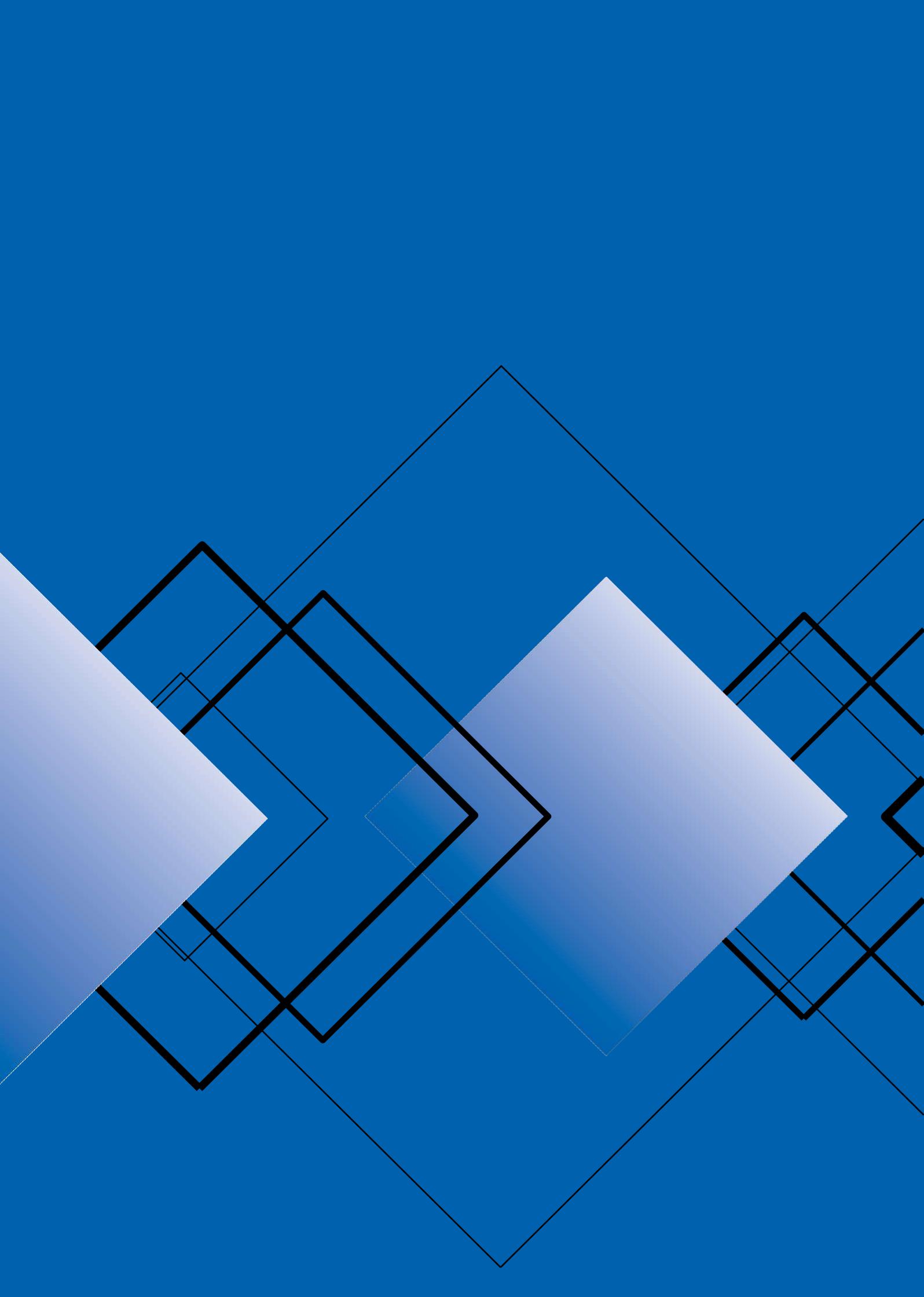
- Načela korporativnog upravljanja ecoDa za neuvrštena društva
- Smjernice OECD-a za korporativno upravljanje
- Smjernice Svjetske zdravstvene organizacije u pogledu smanjenja preuranjene smrtnosti zbog kroničnih nezaraznih bolesti do 2025.

### Članstva

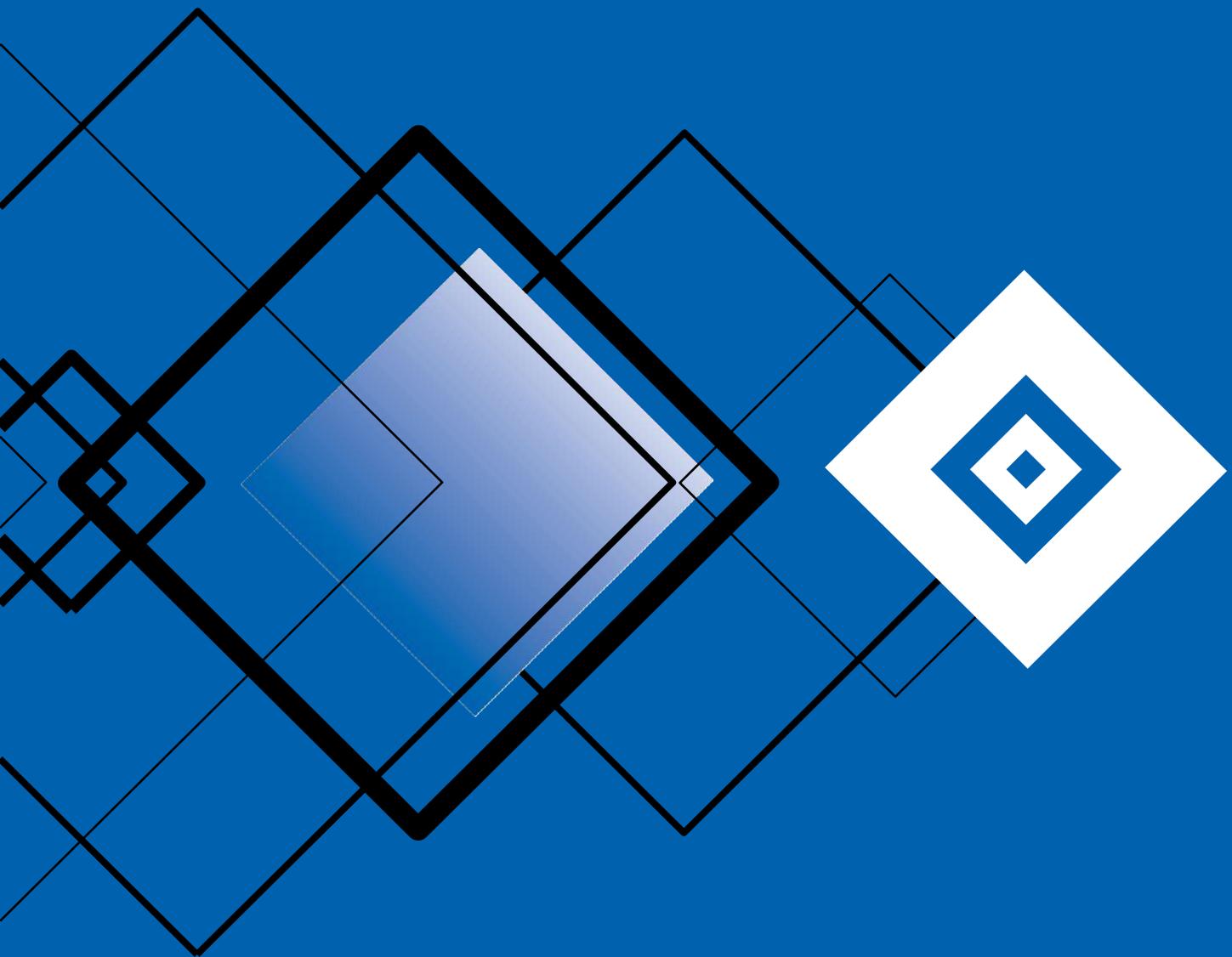
- ASCE – Europsko udruženje značajnih povijesnih groblja
- CROLAB – Hrvatski laboratoriji
- DVGW – Njemačka stručna udruga za plin
- EKO bilančna grupa
- EAA – European Arenas Association
- ESPORG – Europsko udruženje sigurnog parkiranja
- Hrvatska gospodarska komora



- Hrvatska grupacija vodovoda i kanalizacije
- Hrvatska komora arhitekata
- Hrvatska komora inženjera građevinarstva
- Hrvatska komora inženjera strojarstva
- Hrvatska komora ovlaštenih inženjera geodezije
- Hrvatska komora inženjera šumarstva i drvne tehnologije
- Hrvatska parking udruga
- Hrvatska udruga Oracle korisnika
- Hrvatska udruga poslodavaca
- Hrvatska udruga poslodavaca u zdravstvu
- Hrvatska udruga za zdravo radno mjesto
- Hrvatska stručna udruga za plin (HSUP)
- Hrvatski klaster konkurentnosti kreativnih i kulturnih industrija
- Hrvatski savez udruga pravnika u gospodarstvu
- Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika
- Hrvatska udruga za arborikulturu
- Hrvatski zavod za norme
- Hrvatsko društvo farmaceutskih tehničara
- Hrvatsko društvo menadžera kvalitete – član Upravnog odbora
- Hrvatsko društvo poslodavaca u zdravstvu
- Hrvatsko društvo za kvalitetu – član Upravnog odbora
- Hrvatsko društvo za poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite
- Hrvatsko društvo za zaštitu voda
- Hrvatsko farmaceutsko društvo
- Hrvatsko mjeriteljsko društvo
- Međunarodno plinsko udruženje, sekcija Tržište plina (IGU GAS MARKETS COMMITTEE MEMBER)
- Kamping udruženje Hrvatske
- Udruga hrvatskih tržnica – predsjednik Udruge
- Povjerenstvo za davanje ovlasti pravnim i fizičkim osobama za ispitivanje ispravnosti i nepropusnost plinskih instalacija – predsjednik Povjerenstva
- Udruga za promicanje zaštite – Hrvatski inženjerski savez
- Udruga poslodavaca u zdravstvu
- Udruga hrvatskih putničkih agencija
- Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske
- Zajednica nakladnika i knjižara
- Zajednica nakladnika stručne i znanstvene knjige
- Zajednica za društveno odgovorno poslovanje



# Strateški pristup održivosti



# Strateški pristup održivosti

Razvojna strategija Zagrebačkog holdinga, kojom se definira razvojni okvir i srednjoročni provedbeni akcijski plan, kako samog društva Zagrebački holding d.o.o. tako i cjelokupne Grupe, definirana je u okviru Strategije razvoja Zagrebačkog holdinga u razdoblju 2015.–2020.

Sukladno razvojnoj strategiji Grada Zagreba, strateški ciljevi i razvojni prioriteti Grupe temelje se na konceptu pametnog, uključivog i zelenog grada. Spomenute su komponente najuže vezane za tri ključna cilja zacrtana u okviru Strategije razvoja Zagrebačkog holdinga od 2015. do 2020. – kvalitetna i pouzdana javna usluga, rast i razvoj i korporativna odgovornosti i održivost.

## Za pametan, uključiv i zeleni grad

<b>Strateški cilj 1:</b>	<b>Kvalitetna i pouzdana javna usluga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Unapređenje postojećih proizvoda, usluga i servisa</li> <li>→ Razvoj i integracija novih proizvoda i usluga</li> </ul>
<b>Strateški cilj 2:</b>	<b>Rast i razvoj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Stabilno pozitivno poslovanje</li> <li>→ Organizacijski i korporativni razvoj</li> <li>→ Razvoj ljudskih potencijala</li> </ul>
<b>Strateški cilj 3:</b>	<b>Korporativna održivost</b> DOP, društveni, ekonomski i ekološki aspekti	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Participativno upravljanje – suradnja s građanima, udrugama i lokalnim zajednicama</li> <li>→ Očuvanje okoliša</li> </ul>

Ključni ciljevi ostvaruju se unapređenjem postojećih i razvojem novih proizvoda, usluga i servisa, u skladu s principima održivosti, koji su značajni u ostvarenju naše misije – Učinkovito pružanje komunalnih i gradskih urbanih servisa, odgovornim korporativnim poslovanjem, orijentiranim na postizanje i zadržavanje zadovoljstva svih uključenih nositelja interesa.

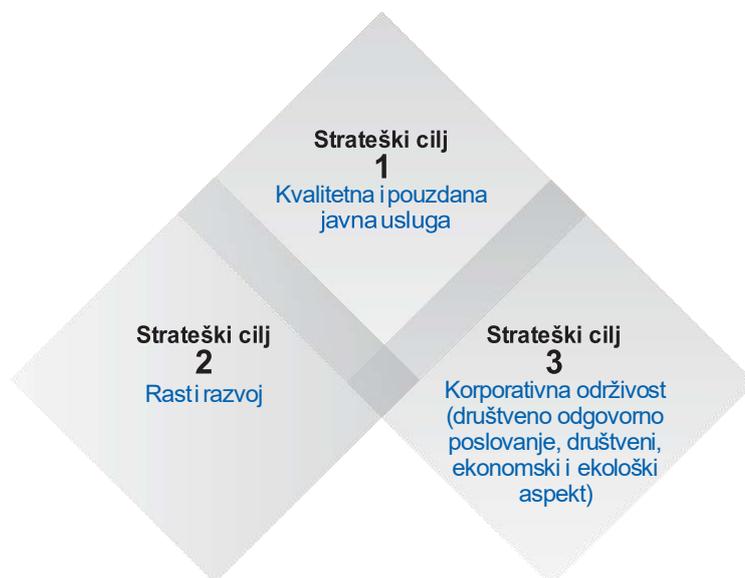
## Strateški ciljevi i razvojni prioriteti Grupe

Temeljna zadaća Grupe je ostvarivanje financijskih i nefinancijskih ciljeva i interesa šire društvene zajednice u odnosu na zadane ciljeve i potrebe Grada Zagreba, kao 100-postotnog vlasnika društva Zagrebački holding d.o.o.

Sukladno strateškim i razvojnim ciljevima u okviru Strategije, Grupa je u proteklom razdoblju intenzivirala proces transformacije iz klasične u modernu kompaniju i istinski servis građana, poticanjem tehnološkog unaprjeđenja i podizanjem ukupne kvalitete svojih usluga.

## Razvojna usmjerenja Grupe

Vizija Grupe ostvaruje se provedbom aktivnosti i projekata koji pridonose ostvarenju triju ključnih strateških ciljeva:



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 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 učinkovito upravljanje troškovima, unaprjeđenje poslovnih procesa te razvoj integriranog informacijskog sustava izvještajno upravljačke i operativne razine, uz paralelno, promišljeno ulaganje u razvoj novih i podizanje kvalitete postojećih usluga.

Grupa je u 2019. godini započela s priprema za izradu Strategije razvoja Zagrebačkog holdinga za razdoblje 2021. do 2027., analizom realiziranih ciljeva iz Strategije razvoja za razdoblje od 2015. do 2020. godine te definiranjem okvira razvojnih projekata koji čine podlogu za strategiju dugoročnog razvoja, ali i pripremu za novu EU financijsku perspektivu 2021–2027.

Kao okosnica za izradu strategije 2021.–2027. izdvojena su sljedeća područja:

- Upravljanje odnosima s korisnicima
- Razvoj strateških investicija / projekata
- Energetska učinkovitost
- Digitalna transformacija poslovanja
- Razvoj i upravljanje ljudskim resursima
- Razvoj novih proizvoda i usluga
- Upravljanje obvezama, potraživanjima, operativnom imovinom i kapitalom
- Upravljanja neoperativnom imovinom
- Upravljanje svim aspektima sigurnosti
- Održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje.

Kako bi se osigurao ravnomjeran razvoj grada i kvaliteta usluga, za poslovanje Grupe i u idućem razdoblju ključno je investiranje u gradsku infrastrukturu i ljudske potencijale. Dodatno, digitalizacija poslovanja omogućuje prilagođavanje usluga potrebama korisnika i to su procesi koji će obilježiti poslovanje Grupe.

## Propitivanje održivosti u temelju poslovne strategije

Poslovna strategija Zagrebačkog holdinga oslonjena je na svakodnevno propitivanje zahtjeva održivosti, kako financijske, tako i okolišne i društvene. Svaki od tri ključna aspekta u svojoj srži sadrže i utjecaje Zagrebačkog holdinga na održivi razvoj grada Zagreba i Hrvatske koji se sagledavaju šire od financijske održivosti i pružanja usluga korisnicima.

Zagrebački holding u vrlo zahtjevnom regulatornom i društvenom okruženju, uz složeni interni upravljački sustav, svoje napore usmjerava na postizanje dugoročne održivosti. Pri tome nastoji osigurati kontinuitet i kakvoću usluga, uz što više dodatnih pogodnosti za stanovnike Zagreba, a posebno za ranjive skupine građana.

**Ekonomski aspekt** strategije uključuje usmjerenost na postizanje financijske stabilnosti Grupe, uz razumna zaduživanja. Strategija je usmjerena i na ulaganja u unapređenje tehnologija, ali i poticanje inovacija kako bi se osigurala najbolja moguća usluga za građane Zagreba. Iako je definicija najbolje moguće usluge velikim dijelom propisana zakonom, ona svakako podrazumijeva usklađivanje napora za njeno kontinuirano unapređivanje u cijelom lancu vrijednosti, uz postizanje odgovarajućeg omjera cijene i kvalitete usluge.

**Okolišni aspekt** podrazumijeva učinkovitost u korištenju prirodnih resursa, smanjenje negativnih utjecaja poput klimatskih promjena i onečišćenja te ulaganje u ekološki prihvatljive tehnologije koje će osigurati odgovarajuću zaštitu korisnika i okoliša. Sve ovo moguće je postići boljom organizacijskom učinkovitošću, pojednostavljivanjem poslovanja i povećanom transparentnošću, kao i snažnim iskorakom prema uspostavljanju procesa praćenja i upravljanja nefinancijskim aspektima poslovanja.

**Društveni aspekt** uključuje suradnju s vanjskim dionicima na razvoju tih usluga, dodatna ulaganja koja podižu kvalitetu života u zajednici, s posebnim naglaskom na pomaganje u rješavanju društvenih problema i doprinos osjetljivim skupinama društva. Druga strana te „društvene medalje“ je ulaganje u razvoj zaposlenika Zagrebačkog holdinga – njihovu stručnost, zdravlje i sigurnost.

## Ključni utjecaji i rizici

Zbog prirode svog poslovanja te vrste i obujma usluga koje pruža, Grupa je izložena različitim vrstama rizika vezanih uz okoliš, društvo i upravljanje, od kojih su ključni rizici navedeni u nastavku, zajedno s aktivnostima usmjerenim na ublažavanje njihovih učinaka. Financijski rizici opisani su u Godišnjem izvješću za 2018. godinu (poglavlje: Izvješće o poslovnim rizicima, str. 64).

**Regulatorni rizik** – Kao pružatelj usluga od općeg gospodarskog interesa, Grupa je izložena dinamičnim promjenama zakonodavstva i regulatornog okvira, posebice u segmentu sakupljanja otpada od fizičkih osoba te dobave i opskrbe plinom. Ti se utjecaji višestruko odražavaju na poslovanje – s jedne strane značajno se povećavaju troškovi povezani s ulaganjima u nove tehnologije i povećanje broja zaposlenih, a s druge strane prepoznati su kao prilika za unapređenja poslovanja te uključiv i održiv gospodarski rast.

Promjene regulative iz prethodnih godina u području gospodarenja otpadom, prelele su se i u 2019. i negativno su se odrazile na financijski rezultat poslovanja podružnice Čistoća, kao pružatelja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u Gradu Zagrebu. Poslovanje podružnice uvelike određuje Odluka o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u Gradu Zagrebu (Službeni glasnik Grada Zagreba 2/2018.). Za provedbu Odluke potrebna su velika ulaganja u infrastrukturu (posude, spremnici, vrećica za odvojeno prikupljanje biootpada te za odvojeno prikupljanje otpadne plastične i metalne ambalaže, vozila, informatička rješenja) te povećanje broja zaposlenih, zbog povećanja fizičkog obima poslovnih procesa. Također, usporedo s povećanjem količina odvojeno prikupljenog iskoristivog otpada, raste i cijena zbrinjavanja pojedinih frakcija odvojeno prikupljenog otpada, što dodatno opterećuje poslovanje podružnice, dok prihod od prodaje sekundarnih sirovina nije dovoljan da bi pokrio novonastale troškove. Kako do kraja 2019. godine nije nastupilo planirano povećanje cijena javne usluge, podružnica Čistoća je poslovnu godinu, drugu za redom, završila u gubitku. Uz negativne efekte na poslovanje, promjene zakonske regulative s druge strane pozitivno će se odraziti na makroekonomske pokazatelje razvoja Grada Zagreba, prvenstveno zbog porasta investicija te povećanja broja zaposlenih.

Promjene regulatornog zakonodavstva povezanom društvu Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., kao opskrbljivaču energije, u 2019. godini donose obvezu uštede energije kroz sustav obveza energetske uštede. Sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti (NN 127/14, 116/2018), tim se sustavom osigurava da distributeri energije i/ili opskrbljivači energije do 31. 12. 2020. ostvare kumulativni cilj uštede energije u krajnjoj potrošnji od 1,5% godišnjeg opsega energije prodane krajnjim kupcima, prema prosjeku zadnje tri godine. U skladu s Rješenjem Ministarstva zaštite okoliša i energetike, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. ima obvezu uštede energije za 2019. u iznosu od 24.253.480 kWh. S obzirom na ograničen prostor za regulirane uštede energije, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. procjenjuje ovaj utjecaj kao potencijalno negativan na poslovanje.

Grupane može utjecati na zakonodavne i regulatorne promjene, no potencijal za anuliranje negativnih financijskih posljedica regulatornih promjena, Grupa primarno nalazi u odgovornom korporativnom upravljanju i korištenju sinergije Grupe.

**Rizik poslovnog okruženja i utjecaja regulatora na određivanje cijena za pojedine usluge** – Cijene pojedinih djelatnosti Grupe pod utjecajem su regulatora i Grada Zagreba kao jedinice lokalne samouprave. Dio aktivnosti Grupe, pa tako i određivanje cijena usluga koje proizlaze iz takvih aktivnosti, reguliraju pojedina tijela u Republici Hrvatskoj (npr. Hrvatska energetska regulatorna agencija), dok je dio pod značajnim utjecajem Grada Zagreba. S druge strane, troškovi pružanja usluga pod utjecajem su tržišta, gdje cijene mogu varirati na tjednoj ili mjesečnoj razini (primjerice cijena bitumena koji predstavlja osnovnu sirovinu za obavljanje djelatnosti u području održavanja gradske prometne infrastrukture). Poslovni subjekti svakodnevno su izloženi riziku koji proizlazi iz društvenih trendova, dinamičnog poslovnog okruženja i promjena regulatornog okruženja.

**Rizik pada poslovnih prihoda Grupe** – Neka od tržišta Grupe su otvorena, dok su druga trenutno zatvorena za konkurenciju. To je posljedica ispunjavanja zakonskih uvjeta i pozitivnih regulativa te dugoročnih ugovora sklopljenih između Grada Zagreba i Grupe, značajnih za obavljanje usluga od posebnog interesa za Grad Zagreb. Iako Grupa nije upoznata s namjerama Grada Zagreba da otvori takva tržišta, nema jamstva da ih Grad Zagreb neće biti dužan otvoriti uslijed odredbi mjerodavne regulative, uključujući i Europske unije, ili da ih neće samostalno odlučiti otvoriti. Osim toga, na većini značajnih tržišta na kojima posluje, Grupa trenutno ima jaku ili vrlo jaku poziciju ili je jedini sudionik.

**Klimatski rizik** – Klimatske promjene u prvom redu mogu utjecati na sigurnost i kontinuitet opskrbe proizvoda i usluga Grupe te na samu potražnju, koja se osobito ogleda u energetske djelatnostima distribucije i opskrbe plinom, gdje više temperature zraka mogu dovesti do smanjenja potrošnje prirodnog plina što izravno utječe na prihod iz osnovne djelatnosti.

Na razini Grupe, klimatske promjene prvenstveno utječu na potrebu povećanja ulaganja u održavanje postojeće i izgradnju nove infrastrukture, te u sustave visoke energetske učinkovitosti, kao što su energetska obnova, uvođenje obnovljivih izvora energije i ostale tehnološke inovacije. Zagrebački holding očekuje da će potaknuta ulaganja doprinijeti smanjenju troškova energije te na taj način smanjiti negativan otisak poslovanja na okoliš uz dodatne uštede.

Izravne financijske posljedice zbog klimatskih promjena i porasta prosječnih temperatura zraka, povezanom društvu Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. i u 2019. donijele su plaćanje penala dobavljačima plina, zbog više i manje preuzetih količina. Također su zbog prosječno viših temperatura, u javnoj usluzi distribucije plina isporučene 4% manje količine od ostvarenih u 2018., no zbog povećanje regulirane cijene dobave plina za kućanstva od 01. travnja 2019. za 10%, koju je pratilo povećanje regulirane krajnje cijene za kućanstva za oko 7,5%, ovo povezano društvo na kraju poslovne godine bilježi pozitivan financijski rezultat poslovanja.

U djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje najveći rizik predstavljaju klimatske promjene vezane uz kišna i sušna razdoblja. Naime, kišna razdoblja dovode do oštećenja i uništenja hidraulički preopterećenih kanalizacijskih kolektora, naročito unutar zona sanitarne zaštite crpilišta. Istovremeno, u sušnim razdobljima pada razina podzemnih voda i potrebno je osigurati dovoljne kapacitete crpilišta za sigurnu vodoopskrbu. U smislu upravljanja ovim rizikom, planiraju su značajna financijska sredstva za dovođenje svih količina otpadnih voda, koje su do sada otjecale u rijeku Savu, na uređaj za pročišćavanje, čime će se smanjiti teret zagađenja rijeke Save i smanjiti trošak održavanja oba sustava. Godišnji troškovi poduzeti zbog rizika klimatskih promjena kreću se u okviru financijskih mogućnosti društva Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., iskazano uglavnom kroz troškove održavanja i realizaciju investicija.

Na klimatske rizike Zagrebački holding ne može utjecati, no mogu se identificirati i samim time smanjiti njihov utjecaj na sadašnje i buduće poslovanje. Među ostalim, kako bi se smanjio mogući utjecaj na zajednicu, Grupa usvaja najbolje preventivne i zaštitne strategije u ovom području. Potencijalni izvori rizika analiziraju se i prate kroz primjenu međunarodno priznatih sustava upravljanja okolišem (EMS), Sastavnice Grupe koje pružaju usluge od javnog interesa imaju integriran sustav upravljanja okolišem prema zahtjevima međunarodne norme ISO 14001 ili imaju druge posebne standarde i certifikate svojstvene djelatnostima koje obavljaju.

#### **Rizik na tržištu nabave sirovina i materijala potrebnih za realizaciju infrastrukturnih ulaganja**

– Ovaj rizik prvenstveno je prepoznat u djelatnosti distribucije plina, a odnosi se na potencijalne poremećaje na tržištu nabave sirovina i materijala koji se najviše upotrebljavaju kod izgradnje i rekonstrukcije plinovoda te proizvodi koji se ugrađuju prilikom priključenja potrošača na distribucijsku mrežu ili kod redovne zamjene, kao što su plinomjeri, daljinski moduli i regulatori. Društvo se od toga rizika u iznimnim situacijama ne može zaštititi iako se kao mjera sigurnosti sklapaju, odnosno ugovaraju okvirni višegodišnji sporazumi i jednogodišnji ugovori, ugovaranjem iznosa ugovora i duljih rokova isporuke. U djelatnosti isporuke lijekova i medicinskih proizvoda, rizik od nestašice (pojedinih ili skupine) lijekova anulira se kroz suradnju svih sudionika u opskrbnom lancu u kojem postoji interakcija svih dobavljača, distribucijske mreže, proizvođača i pacijenata.

**Kadrovski rizik** potencijalno je dugoročni rizik na poslovanje. Ovaj rizik prvenstveno se ogleda u nedostatku mlađeg stručnog i osposobljenog kadra (npr. montera-plinoinstalatera, zavarivača i sl.). Neke od mjera kojima se nastoji preventivno djelovati je stipendiranje učenika kroz naukovanje za deficitarna zanimanja, organizacija dana otvorenih vrata i natjecanja za ciljane strukovne škole, a sve s ciljem povećanja interesa i daljnjeg školovanja za deficitarna zanimanja.

### **Upravljanje rizicima**

Promišljanje i djelovanje na temelju rizika omogućuje uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji bi mogli nepovoljno utjecati na ostvarenje ciljeva i zahtjeva.

Osnovne standarde, načela i kvalitetu usluga Grupe, a osobito usluga od općeg gospodarskog interesa, reguliraju brojni zakonski i podzakonski akti u koje su ugrađeni i mehanizmi za upravljanje rizicima vezanim uz određene djelatnosti, zaštitu okoliša, zaštitu potrošača, odnosno korisnika usluga te ciljevi koje isporučitelj usluga treba ostvariti, a što je prikazano u sljedećim poglavljima.

Dodatno, usmjerenost na kvalitetu, zaštitu okoliša i očuvanje prirodnih resursa ogleda se i u značajnom broju certifikata članica Grupe Zagrebački holding: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, OHSAS 18001, ISO 22000, HACCP, kao i drugih posebnih certifikata i standarda svojstvenih različitim djelatnostima Grupe.

U sklopu ISO sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša prema normama ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 utvrđeni su procesi koji čine temeljnu djelatnost te pružaju jamstvo za uspješnu realizaciju postavljenih ciljeva. Unutar svih poslovnih procesa identificirani su procesni rizici, vjerojatnost nastanka i učinak na poslovne ciljeve, odnosno vrijednosnu značajnost rizika.

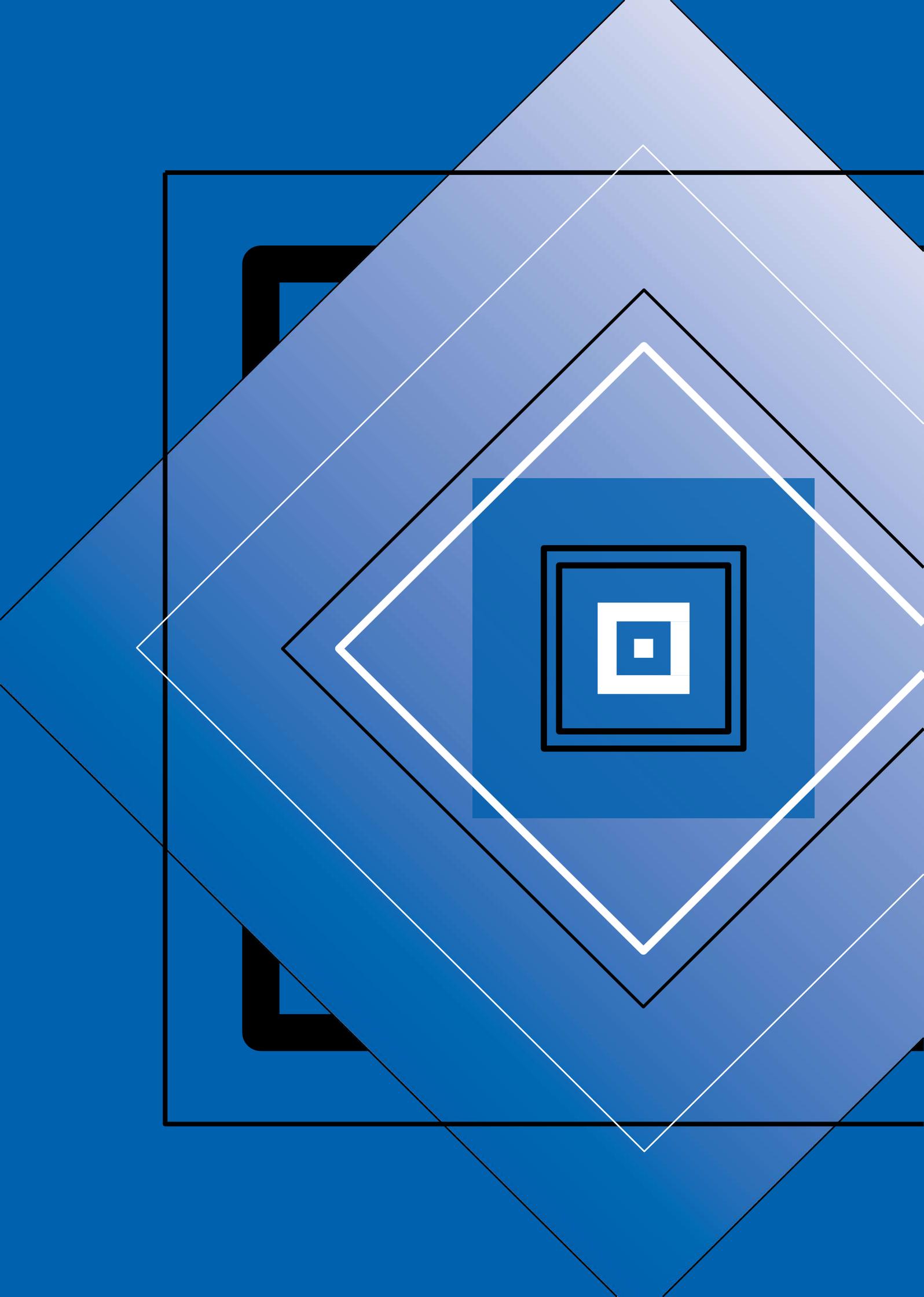


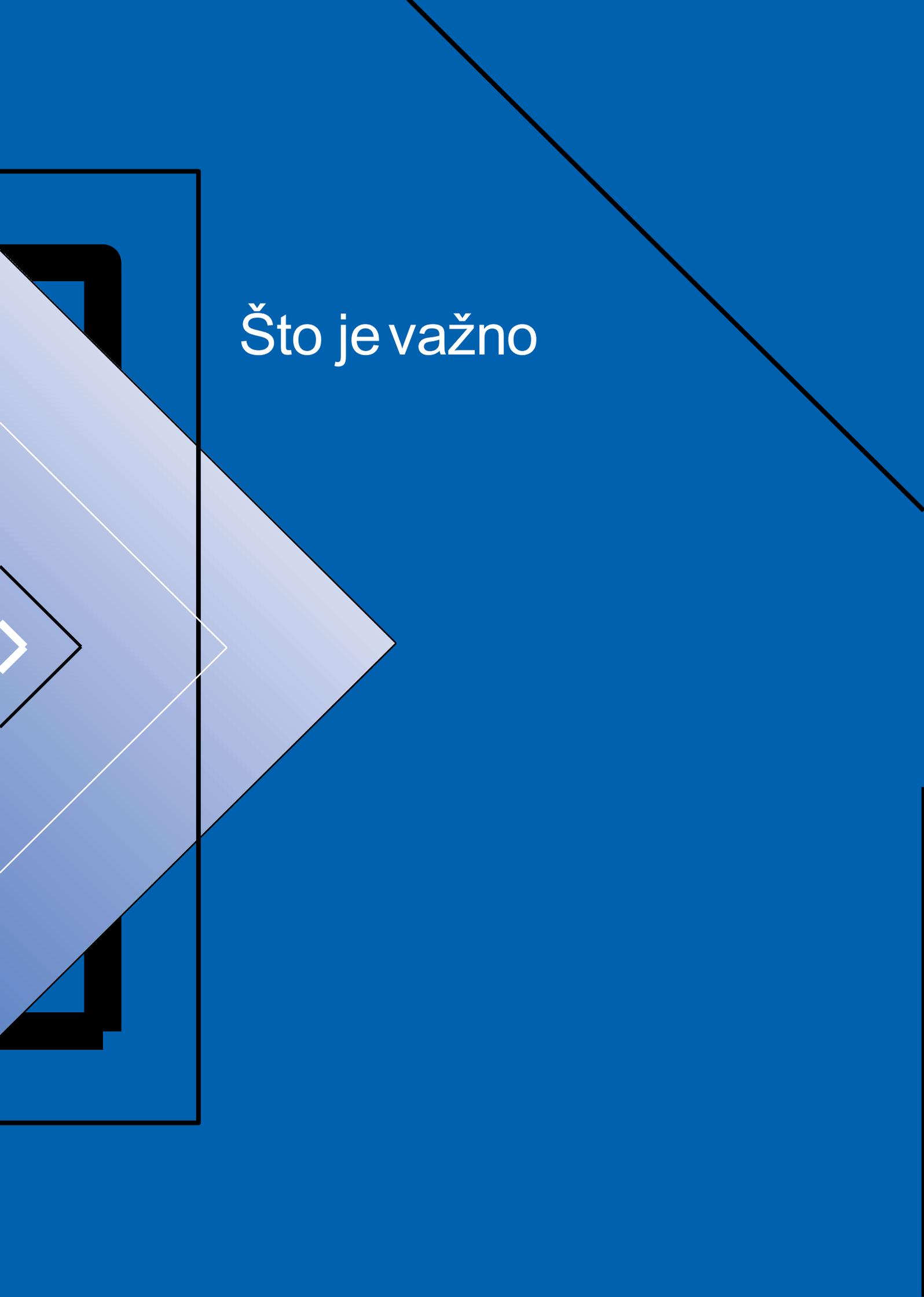
ČLANICE GRUPE	SUSTAVI UPRAVLJANJA	Implementirani sustavi upravljanja u Grupi Zagrebački holding
Čistoća	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 i sustav HACCP	Implementirani sustavi upravljanja u Grupi Zagrebački holding
Gradska groblja	ISO 9001:2015; ISO 14001:2015, ISO 15017:2015	
Gradska ljekarna Zagreb	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015	
Gradska plinara Zagreb d.o.o.	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO 45001:2018, ISO 17020:2012	
Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o.	ISO 9001:2015	
GSKGd.o.o.	ISO 9001:2015	
Robni terminali Zagreb	ISO 9001:2015, ISO 50001:2011	
Tržnice Zagreb	ISO 9001:2015, HACCP	
Vodoposkrba i odvodnja d.o.o.	ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, HRN EN ISO/IEC 17025:2007	
Zagrebačke ceste	ISO 9001:2015	
ZGOS	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015	
Zrinjevac	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015	

## Upravljanje rizicima u kriznim situacijama

Grupa je isporučitelj javnih usluga, koje su izrazito osjetljive na klimatske promjene i krizna stanja prouzročena vremenskim neprilikama (izrazito nevjerojatno, tuča, poplava i sl.). Uz prethodno spomenuto upravljanje rizicima vezanim uz kišna i sušna razdoblja, metode za upravljanje rizicima na plinskom distribucijskom sustavu propisane su Uputom za postupanje u slučajevima izvanrednih stanja na plinskom sustavu te Planom za krizna stanja. Navedenim dokumentima opisane su metode upravljanja rizicima koje mogu prouzročiti utjecaj na temeljnu djelatnost organizacije, odnosno na distribuciju plina, a definiran je slijed aktivnosti koje se poduzimaju, kako bi se pojedini rizici (koji su prisutni, odnosno koji se mogu manifestirati) umanjili, tj. kako bi pojedini neželjeni izvanredni događaji na plinskom distribucijskom sustavu i/ili na povezanom sustavu (na transportnom sustavu) bili savladani te kako bi se osigurali preduvjeti za pravilan, siguran i pouzdan rad plinskog sustava.

Također, Zagrebački holding aktivno sudjeluje u programima rada Gradskog ureda za upravljanje u hitnim situacijama i Vijeća za prevenciju Grada Zagreba. U slučajevima vremenskih nepogoda većih razmjera (poplava, potresa i slično), službe za hitne intervencije kao i ostali resursi Grupe stavljaju se na najviši stupanj pripravnosti, kako bi se građanima Zagreba osigurala dostupnost svih usluga od javnog interesa, u što je moguće kraćem roku.



The image features a solid blue background. On the left side, there is a large, light blue, semi-transparent arrow pointing to the right. This arrow is partially enclosed by a black rectangular frame. Inside this frame, there are several overlapping geometric shapes: a black square, a white square, and a white triangle pointing right. A thin white line also forms a triangle pointing right, overlapping the light blue arrow. A thin black diagonal line runs from the top right towards the center of the page. The text 'Što je važno' is written in white, sans-serif font, centered horizontally in the upper half of the page.

Što je važno

## Što je važno

---

Utjecaje na održivost okoline u kojoj posluje, kao i utjecaje te okoline i svih dionika koji mogu utjecati na dugoročno poslovanje, Zagrebački holding razmatra ozbiljno te nastoji pravovremeno uočiti probleme i pronaći rješenja. Identificiranje ključnih (materijalnih) utjecaja za Zagrebački holding proces je koji je uključio članove izvještajnog tima, strateško vodstvo Uprave Zagrebačkog holdinga, a također obuhvatio dodatno razmatranje različitih povratnih informacija o djelovanju Zagrebačkog holdinga.

Određivanje materijalnih tema Grupe Zagrebački holding za 2019. godinu obuhvatilo je nekoliko faza savjetovanja i zajedničkog rada tima za pripremu konsolidiranog nefinancijskog izvješća. S ciljem cjelovitog sagledavanja materijalnih utjecaja Grupe Zagrebački holding, uključenošću dionika u proces omogućena je preciznija identifikacija pojedinačnih i skupnih utjecaja Grupe Zagrebački holding na okolinu, mogućih utjecaja okoline na održivost poslovanja, kao i granice utjecaja.

Proces je započeo zajedničkom radionicom na kojoj su, osim dionika, identificirane šire teme i specifična pitanja u okviru pet područja utjecaja: gospodarstva, tržišta, radne okoline, okoliša i društva. Zatim su unutar ovih područja detaljnije razmatrana pojedinačna pitanja poput financijske stabilnosti, različitih okolišnih utjecaja, ulaganje u profesionalni razvoj, suradnja s korisnicima usluga Holdinga, transparentnost poslovanja, utjecaj u lancu vrijednosti i mnoga druga.

Različitim dijaloškim tehnikama, sudionici su identificirali 23 ključna pitanja koja su potom grupirana u četiri kategorije:

- ekonomska, financijska i tržišna pitanja,
- okolišna,
- organizacijska i
- društvena pitanja.

U sljedećem su koraku sudionici ocjenjivali važnost identificiranih pitanja, kako bi ih se uvrstilo u matricu materijalnosti. Svako od pitanja sudionici su ocijenili ocjenom od 1 do 5 (1 ocjena najmanje, 5 ocjena najveće važnosti).

U skladu s procesom identifikacije i prioritizacije materijalnih aspekata unutar organizacije na poslovanje Grupe, definirana je matrica materijalnosti na razini svih sastavnica i organizacijskih jedinica Grupe Zagrebački holding. Matricom materijalnosti identificirani su i prioritizirani okolišni, društveni i materijalni aspekti, s obzirom na njihov utjecaj na poslovanje Grupe i važnosti za identificirane ključne dionike.

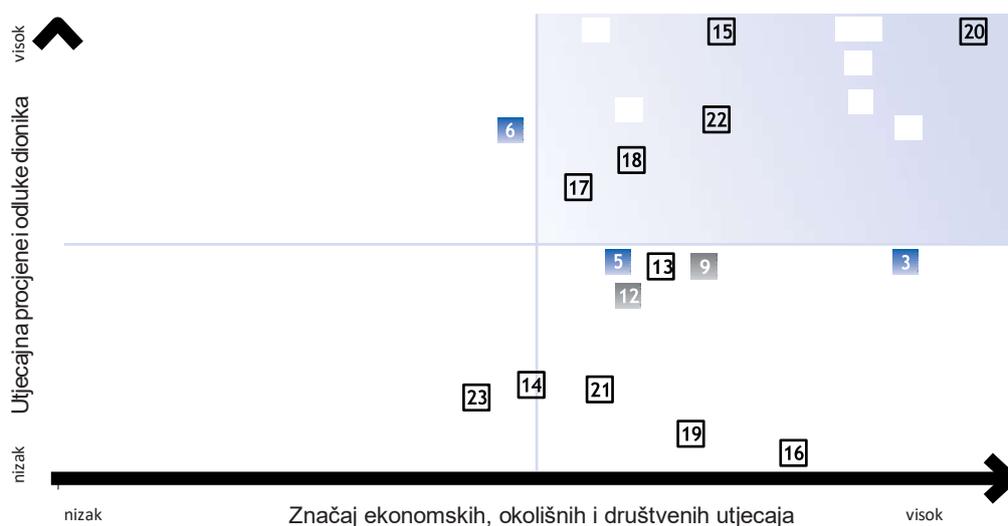
## Ključne teme i interesi

Materijalne teme od iznimnog značaja za Grupu i dionike: kvaliteta života u Zagrebu, sigurnost i stabilnost usluga, zadovoljstvo korisnika te cijena i kvaliteta usluga, održivo gospodarenje otpadom te crpljenje i zaštita voda, poslovna etika i transparentnost te strateško planiranje. Navedenim utjecajima Grupa aktivno upravlja.

Održivo gospodarenje otpadom tema je od iznimnog značaja, međutim ciljeve gospodarenja otpadom Zagrebački holding ne može ostvariti bez suradnje dionika.

Sobzirom na utvrđena materijalna pitanja određeni su i relevantni pokazatelji učinka iz GRI standarda (standarda Globalne inicijative za izvještavanje), kao i sadržaj samog izvještaja.

Materijalne teme smo također razmatrali u kontekstu strateških ciljeva Zagrebačkog holdinga te mogućnostima doprinosa grupe ostvarenju globalnih ciljeva održivog razvoja UN-a.



### EKONOMSKA PITANJA

1. Strateško planiranje i aktivno upravljanje
2. Dinamične promjene regulative, zakonskih odredbi i drugih propisa
3. Kreditni rejting i zaduživanje
4. Inovativne usluge i razvoj
5. Stabilni izvori financiranja
6. Korištenje sredstava EU fondova
7. Sigurnost i stabilnost usluga ZGH
8. Zadovoljstvo korisnika usluga, cijene i kvalitete usluga

### OKOLIŠNA PITANJA

9. Smanjenje emisija i energetska učinkovitost
10. Održivo gospodarenje otpadom
11. Crpljenje i zaštita voda
12. Ulaganja u zaštitu okoliša, OIE i klimatske promjene

### ORGANIZACIJSKA PITANJA

13. Upravljanje kvalitetom i procesima
14. Upravljanje rizicima
15. Poslovna etika i transparentnost
16. Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu
17. Zapošljavanje, profesionalni razvoj i jednake mogućnosti
18. Ljudska prava i antikorupcija
19. Korporativna kultura i interna komunikacija

### DRUŠTVENA PITANJA

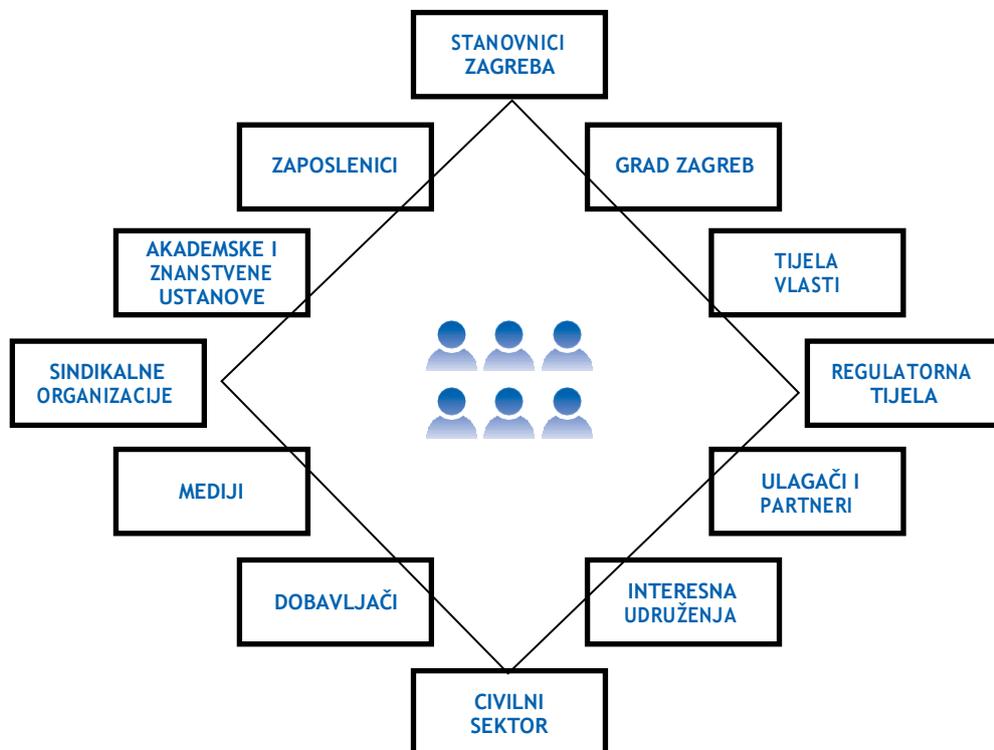
20. Kvaliteta života u Zagrebu
21. Partnerstva s institucijama i nevladinim udrugama, ulaganja u zajednicu
22. Suradnja s mjesnim odborima i gradskim četvrtima
23. Odgovornost u dobavljačkom lancu

## Dionici Zagrebačkog holdinga

S obzirom na složenost i važnost Grupe Zagrebački holding, ona utječe na veliki broj dionika, kao što i one utječu na njega. Velikim dijelom to su korisnici usluga koje pružaju podružnice i društva, Grad Zagreb u svojstvu vlasnika, zaposlenici, sindikati, regulatori i partneri u različitim projektima, kao i udruge civilnog sektora i mediji. Njihovo mišljenje i percepcije o pozitivnim i negativnim utjecajima Zagrebačkog holdinga na društvo, gospodarstvo i okoliš, ključni su za kontinuirano uspostavljanje i/ili unapređenje procesa usmjerenih na povećanje standarda kvalitete postojećih i u dizajniranju novih usluga te postizanje održivog razvoja. U identifikaciji i određivanju važnosti materijalnih pitanja uzeta su u obzir i mišljenja iskazana u različitim postupcima uključivanja dionika u izvještajnom razdoblju. Grupa na različite načine uključuje dionike u dijalog.

Dionicima Grupe Zagrebački holding na raspolaganju su različiti kanali komunikacije koje karakterizira dostupnost 24 sata dnevno tijekom čitave godine. Od osobite važnosti za dvosmjernu komunikaciju je Pozivni centar Zagrebačkog holdinga, koji osigurava cjelodnevnu dostupnost i podršku korisnicima za sva pitanja o svim uslugama Grupe putem jedinstvenog broja 072 500 400. Agenti Pozivnog centra također odgovaraju na upite upućene putem društvenih mreža i aplikacija (Facebook, Instagram, Twitter, Chat, Viber). Tu su još besplatni brojevi telefona za hitne intervencije, korisnički centri, pokretni ured, središnji Centar za korisnike koji objedinjuje sve usluge iz domene rada Zagrebačkog holdinga, e-mail adrese navedene na korporativnoj internetskoj stranici, kao što su [info@zgh.hr](mailto:info@zgh.hr), [eticko.povjerenstvo@zgh.hr](mailto:eticko.povjerenstvo@zgh.hr), [holding.centar@zgh.hr](mailto:holding.centar@zgh.hr) te ostali kontakti istaknuti na internetskim stranicama podružnica, povezanih društava i ustanove.

Tijekom 2019. godine provedeno je niz informacijskih, komunikacijskih i edukativnih aktivnosti, održani su tematski sastanci i razgovori s pojedinim skupinama dionika, kao i događaji na kojima je bilo prilike za razgovore s građanima. Predstavnici Zagrebačkog holdinga sudjelovali su i na skupovima i raspravama u kojima su se razmjenjivala mišljenja o različitim temama koje su važne za njegovo djelovanje.

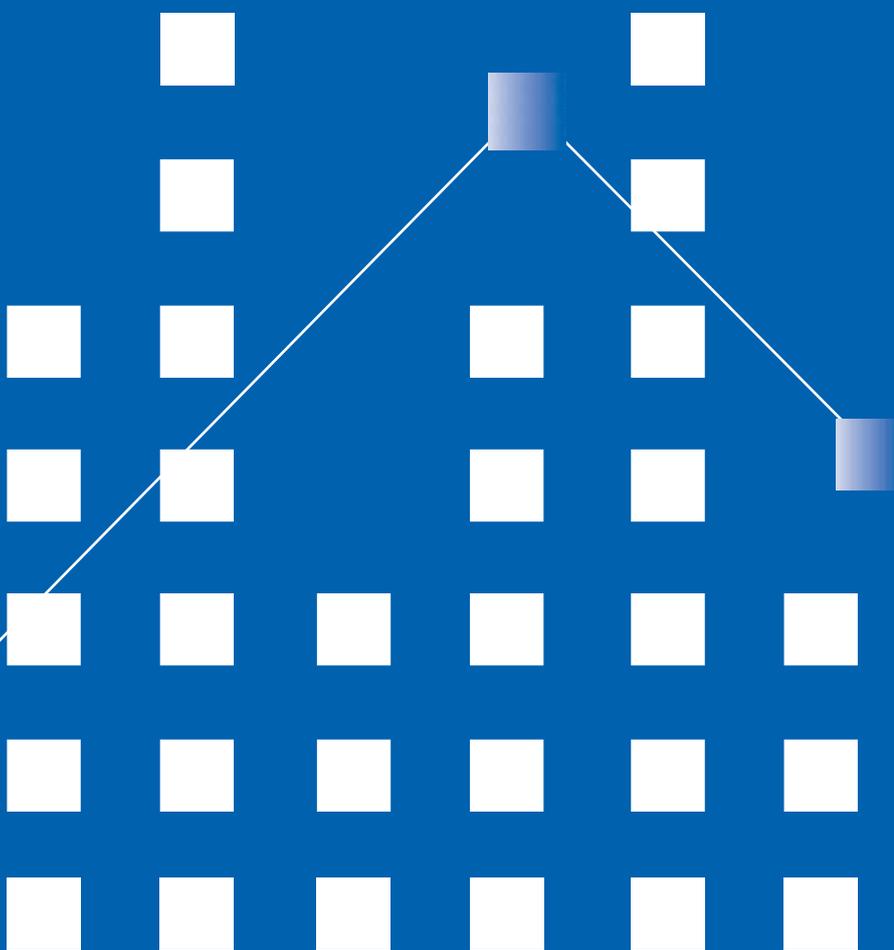


**Stanovnike grada Zagreba**, ujedno i korisnike usluga koje pružaju članice Grupe, organizacija svakodnevno uključuje u dijalog s ciljem dobivanja povratnih informacija. Povratne informacije podloga su za unaprjeđivanje procesa, poboljšanje poslovanja i umanjivanje negativnih utjecaja. Na raspolaganju su im brojni kanali komunikacije, dok su informacije o statusu usluga dostupne na internetskim stranicama sastavnica Grupe. O bitnim promjenama o statusu usluga, korisnike se obavještava i putem jedinstvenog računa Zagrebačkog holdinga, koji također daje informacije o mogućnostima uključivanja, a vrlo često uključuje i edukativno-informativne sadržaje. Također se organiziraju javne tribine i edukativne radionice. Podružnice i ovisna društva provode godišnje ankete o zadovoljstvu kvalitetom usluge te njihove rezultate uključuju u postupke planiranja i poboljšanja usluga.

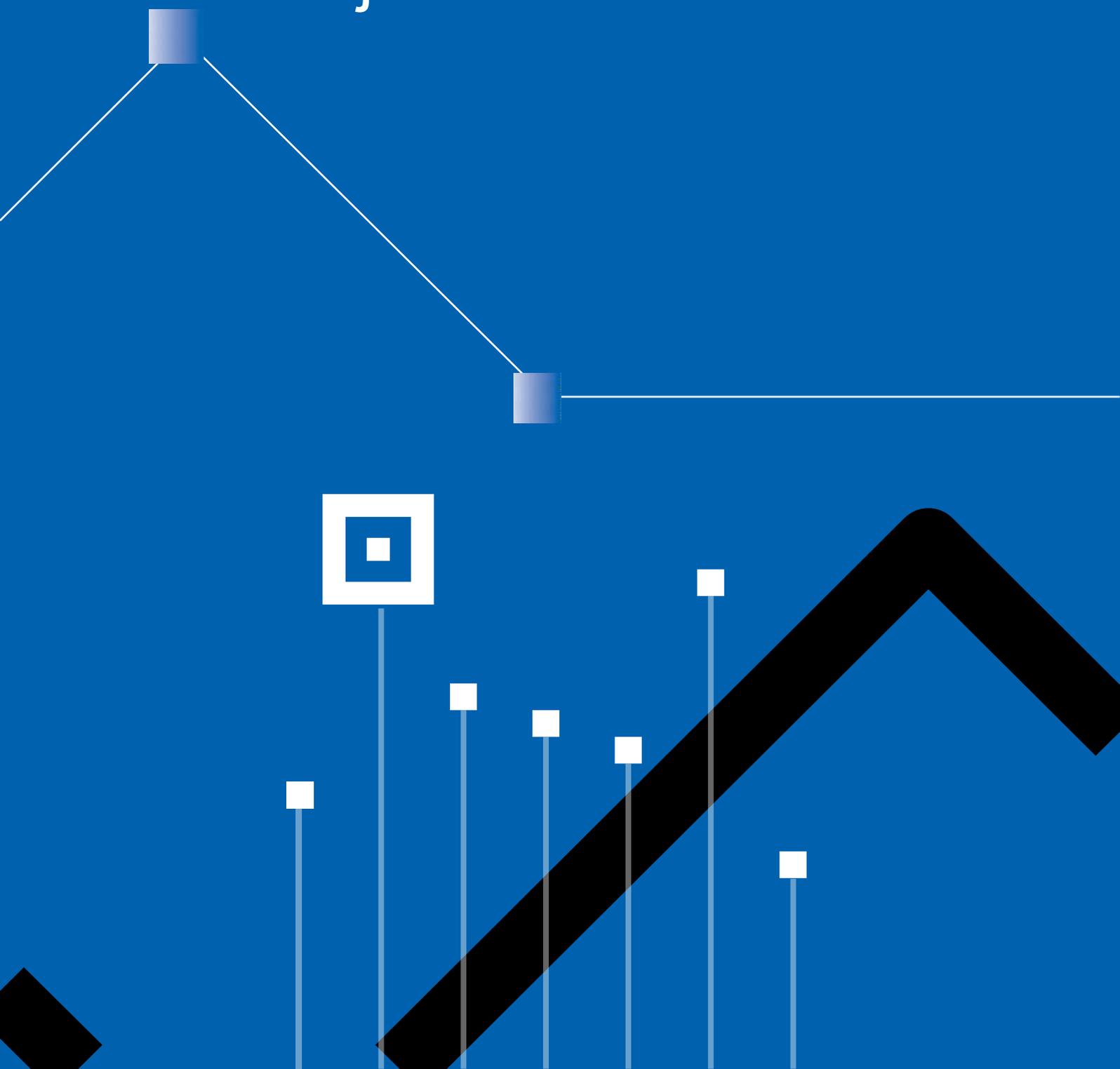
Sukladno korporativnoj kulturi Zagrebačkog holdinga, **zaposlenici** su pozvani svoje mišljenje i prijedloge dati svakodnevno, korištenjem različitih kanala i mehanizama. Na razini Holdinga na raspolaganju su im različiti mehanizmi participacije kroz sindikalno djelovanje te u komunikaciji sa stručnim službama zaduženima za upravljanje ljudskim resursima. Prava i položaj svih zaposlenika jamče i kolektivni ugovori. U Grupi Zagrebački holding djeluje 25 sindikata, što nacionalnih saveza, što sindikata koji djeluju samo unutar organizacije. S predstavnicima sindikata održavaju se redoviti sastanci, uključuje ih se u postupke donošenja odluka kroz sudjelovanje ili savjetovanje te ih se na vrijeme obavještava o svim promjenama u poslovanju.

**Grad Zagreb** osnivač je i stopostotni vlasnik Zagrebačkog holdinga. S obzirom na interes grada kao vlasnika, Zagrebački holding kontinuirano sudjeluje u realizaciji razvojne strategije Grada i svim područjima koja se tiču razvoja gospodarstva, grada kao urbane cjeline i njegove reputacije. Gradonačelnik izravno sudjeluje u upravljanju Zagrebačkim holdingom kroz njegovu skupštinu.

Suradnja s **dobavljačima** provodi se na način da se potencijalni dobavljači uključuju u postupke prethodnog savjetovanja, sukladno Zakonu o javnoj nabavi. Kao izdavatelj obveznica na tržištu kapitala, Zagrebački holding javno objavljuje sve propisane informacije na vlastitim internetskim stranicama, kao i na stranicama Zagrebačke burze i HANFA-e. Komunikacija s **ulagačima i partnerima** odvija se kroz pravodobno informiranje o aktivnostima i rezultatima poslovanja, u skladu s načelima korporativnog upravljanja. Javnost se kroz **medije** i različite druge kanale pravodobno informira o svim važnim aspektima poslovanja Zagrebačkog holdinga i uslugama. Pri tome se sve više koriste društvene mreže kao sredstvo uključivanja korisnika, naročito mlađe populacije. U suradnji s **regulatorima i nadležnim ministarstvima**, Zagrebački holding aktivno sudjeluje u razvoju politika i zakonske regulative.



# Stvaranje vrijednosti

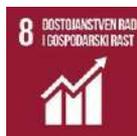


# Stvaranje vrijednosti



**CILJ 7:**  
*Osigurati financijski dostupnu, pouzdanu, održivu i modernu energiju za sve*

Financijska održivost, planiranje i upravljanje investicijama i projektima, stabilnost, kontinuitet i prihvatljive cijene usluga te zadovoljstvo korisnika neka su od pitanja koja Zagrebački holding prepoznaje kao najvažnija za ostvarivanje pozitivnog utjecaja na svoju održivost i održivost Zagreba.



**CILJ 8**  
*Promicati ravnomjeran, uključiv i održiv gospodarski rast, punu i produktivnu zaposlenost i dostojan posao za sve*

Podružnice i društva pokreću i provode brojne projekte, samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama, institucijama i Gradom Zagrebom kako bi usluge i servisi koje svaki dan pružaju omogućile Zagrepčanima i lokalnoj zajednici zdrav, ugodan i siguran život, što je misija koju prate različiti izazovi, od upravljačkih do organizacijskih.



**CILJ 9:**  
*Izgraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovacije*

Većina poslovnih djelatnosti Grupe mogu se smatrati uslugama od općeg gospodarskog interesa, koje su presudne za grad Zagreb i njegove građane. Grupa jedina u gradu Zagrebu obavlja usluge vodoopskrbe i odvodnje te je jedini sudionik koji djeluje u poslovnom segmentu upravljanja i održavanja javnih cesta u Zagrebu (županijske i lokalne ceste) i nerazvrstanih cesta, jedina se bavi održavanjem zelenih javnih površina u Zagrebu te javnom uslugom prikupljanja i odvoza miješanog komunalnog otpada.



**CILJ 11:**  
*Učiniti gradove i naselja uključivim, sigurnim, prilagodljivim i održivim*

Poslovanju Grupe pogoduje dugoročna priroda ugovora s Gradom Zagrebom, kao i druge značajne financijske teizravne ili neizravne potpore Grada Zagreba, jedinog člana Grupe.



**CILJ 12:**  
*Osigurati održive obrasce proizvodnje i potrošnje*

Osnovni financijski pokazatelji  
- u tisućama kuna

Grupa Zagrebački holding	2016.	2017.	2018.
Ukupni prihodi	5.282.222	5.428.744	4.017.610
Poslovni prihodi	5.045.106	5.221.257	3.847.177
Operativni troškovi	4.841.253	5.118.880	3.686.413
Plaće i prava zaposlenika	1.609.351	1.678.606	1.057.120
Plaćanja pružateljima kapitala	208.777	209.873	170.063
Ulaganja u zajednicu (donacije)	3.251	8.339	3.840

Društva Grupe značajno pridonose gospodarskom i infrastrukturnom razvoju lokalne zajednice - grada Zagreba. Poslovne aktivnosti koje provode generiraju vrijednost za društvo stvaranjem radnih mjesta, isplatom plaća, poreza, doprinosa, uplatama u državni i lokalni proračun, dok investicijska ulaganja utječu na broj radnih mjesta u dobavljačkom lancu. Također se realiziraju brojne aktivnosti vezane uz zaštitu okoliša, kako bi se poboljšala kvaliteta usluga te na taj način stvorila nova vrijednost za društvo.

Grupa je u 2018. evidentirala subvencija i potpora u ukupnom iznosu od 42.308.729 kuna od kojih se 38.842.956 kuna odnosi na potpore od Grada Zagreba i Republike Hrvatske za financijski najam i operativne troškove dvorane Arena Zagreb, a na temelju Sporazuma Republike Hrvatske i Grada Zagreba o financiranju zakupa objekta Arene sklopljenog 2007. godine narok od 28 godina. Na potpore Ministarstva kulture i Ministarstva znanosti i obrazovanja, povezanom društvu AGM d.o.o., odnosi se 218.690 kuna. Ostatak iznosa odnosi se na ostale potpore u manjim iznosima.

Važno je spomenuti i sljedeći pokazatelj prisutnosti i konkurentnosti Grupe ZGH na tržištu, a to je omjer najniže bruto plaće u Grupi ZGH te minimalne bruto plaće na razini države:

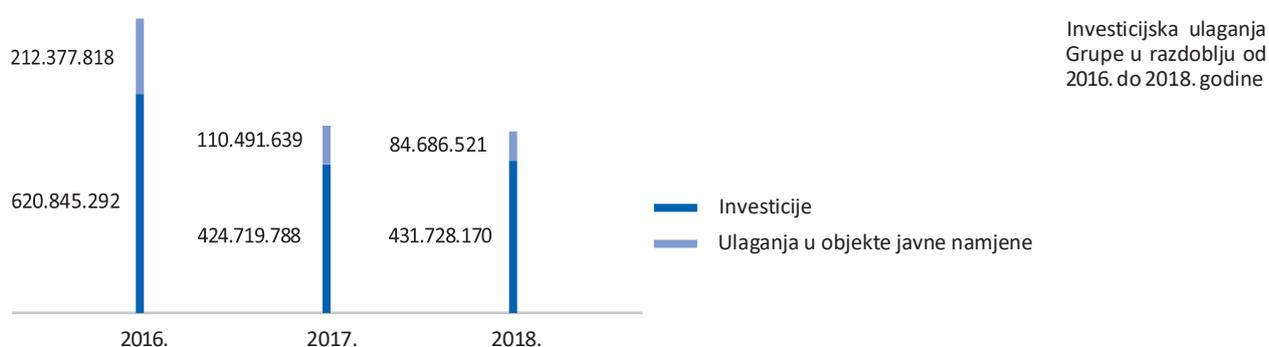
Najniža bruto plaća u ZGH	Min bruto plaća u HR	Omjer
4.070	3.750	1,085

Visinu minimalne plaće za razdoblje od 01. siječnja do 31. prosinca 2018. godine utvrdila je Vlada RH u bruto svoti od 3.750 kuna, a odnosi se na puno radno vrijeme.

Društva Grupe sudjeluju i u Mjerama aktivne politike zapošljavanja putem programa stručnog osposobljavanja za rad čiji je cilj usmjeren na poticanje zapošljavanja, aktivacije i obrazovanja nezaposlenih kako bi se steklo radno iskustvo u zanimanju za koje je završeno školovanje. Također je korištena mogućnost oslobođenja od obveze plaćanja doprinosa za osobe koje se prvi put zapošljavaju i osobe mlađe od 30 godina koje se zapošljavaju na neodređeno. Ukupno su članice Grupe koje su koristile ove mogućnosti angažmana, ostvarile uštedu od 4.679.509 kuna u 2018. godini.

## Planiranje, financiranje, upravljanje projektima

Ulaganja u razvoj usluga i infrastrukture, jedan je od prioriteta poslovanja Grupe. U protekle tri godine, Grupa je ukupno investirala 1,5 milijarde kuna u infrastrukturu, strojeve i opremu te još 407,6 milijuna kuna u objekte javne namjene, koje društva Grupe realiziraju za Grad Zagreb (izgradnja Dnevne bolnice i podzemne garaže Kliničke bolnice Sveti Duh i izgradnja Osnovne škole Hrvatski Leskovac te nadogradnja Osnovne škole Jelkovec) i izgradnju naselja Podbrežje.



Ukupno je u 2018. na razini Grupe realizirano 459,8 milijuna kuna investicija, odnosno 35 milijuna kuna više u odnosu na prošlu godinu, te još 84,7 milijuna kuna ulaganja u izgradnju objekata javne namjene i izgradnju naselja Podbrežje. Najznačajnija investicijska ulaganja u iznosu od 223,7 milijuna kuna ostvarilo je društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., zatim podružnica Čistoća sa 85,4 milijuna kuna investicija te Gradska plinara Zagreb d.o.o. s ostvarenih 85,3 milijuna kuna investicija.

## Unaprjeđenje infrastrukturnih sustava

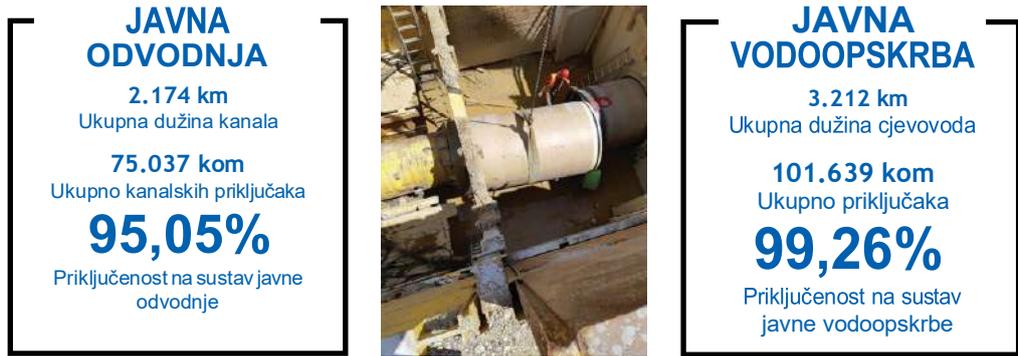
### Proširenje vodoopskrbne mreže i mreže odvodnje

U 2018. godini Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. izgradila je 17 kilometara cjevovoda (raznih profila) i 14 kilometara kanala, dok je u cilju smanjivanja gubitaka vode u sustavu, kao i zaštite okoliša, sanirano 8,3 kilometara cjevovoda i 3,2 kilometara kanala i kanalskih objekata. Uz poboljšanje kvalitete sustava vodoopskrbe i odvodnje, proširenje osnovnih kapaciteta rezultiralo je priključenjem novih 1.980 vodoopskrbnih i 1.125 kanalskih priključaka.

Realizirana ulaganja u vodoopskrbni sustav i sustav odvodnje, uz poboljšanje kvalitete vodoopskrbe i odvodnje postojećih objekata, ujedno omogućuju odgovarajuće kapacitete i za nove objekte.

Od realiziranih i započetih projekata u 2018. godini, izdvajamo izgradnju vodoopskrbnog cjevovoda u Ašpergerima, Pavličima i Gajanima u dužini od 4.390 m', rekonstrukciju vodoopskrbnog cjevovoda u naselju Dubec kojom će se izvesti ukupno 7.099 m' cjevovoda te izgradnju vodoopskrbnih cjevovoda u naselju Staro i Novo Brestje, Brestovečka od Zagrebačke do ulice Josipa Račića, ukupne dužina 5.038 m.

U 2018. nastavljene su aktivnosti na realizaciji projekta "Voda u svakom kućanstvo". Projekt je pokrenut godinu dana ranije zajedno s Gradom Zagrebom i obuhvaća područja gradskih četvrti Črnomerec, Brezovica, Gornja Dubrava, Maksimir, Novi Zagreb – Zapad, Podsljeme, Podsused Vrapče, Sesvete, Stenjevec i Trešnjevka jug, odnosno ukupno 80 km nove mreže. U 2018. pokrenuti su postupci nabave, dok je intenzivna izgradnja vodoopskrbnih cjevovoda planirana tijekom 2020. i 2021. godine.



Jedno od značajnijih investicijskih ulaganja u sustav odvodnje je izgradnja kolektora Čulinečka. Projekt pokriva dionicu od Trnave (spoj na postojeći kolektor Čulinečke) do Slavonske avenije, izvedbom 1.362 m<sup>2</sup> kanalizacijskih cijevi (66,35 metra mikrotuneliranja). Dodatno je za potrebe unaprjeđenja sustava odvodnje u gradskoj četvrti Donja Dubrava započela izgradnja 35 kanala ukupne dužine 4.855 m<sup>2</sup>. Cijeli prostor karakteriziraju ulice uskih koridora, s gusto izgrađenim obiteljskim kućama na manjim parcelama. Realizacija ovog projekta osigurat će trajno rješenje odvodnje individualnih objekata, čime će se značajno poboljšati standard življenja stanovništva, te će u potpunosti biti isključen negativni utjecaj na prirodni okoliš. U 2019. godini također je započeta izgradnja kolektora Dubravica (1. i 3. dionica) koja obuhvaća izgradnju dva sabirna kanala (dužine 695 m<sup>2</sup> i 302 m<sup>2</sup>). Uz odvodnja putem javnog kanalizacijskog sustava, izgradnja sabirnog kanala omogućit će i sanaciju klizišta Kostanjek.

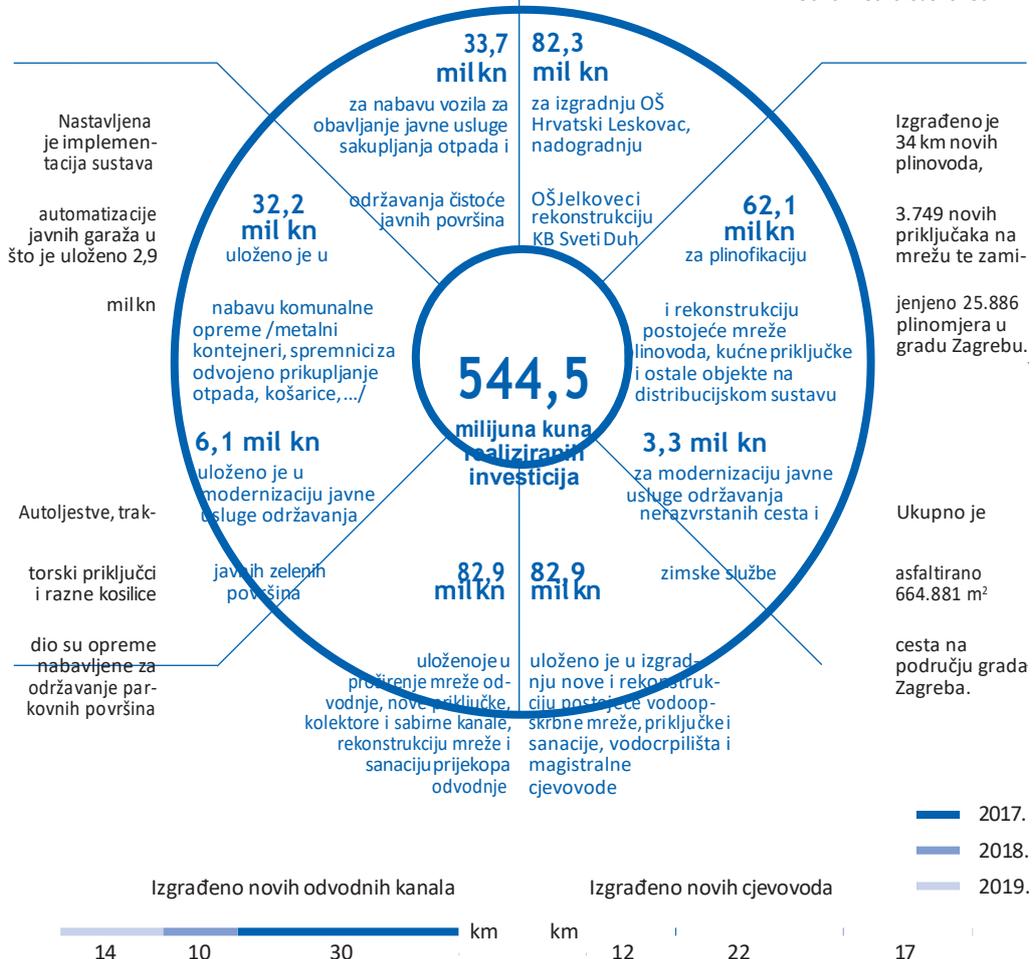
Investicije Grupe u 2018.

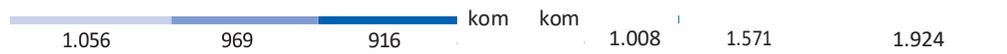
Podružnica Robni terminali Zagreb ukupno je uložila 13,7 mil kn u modernizaciju poslovanja i nabavu 2 dizalice i 12 viličara

U obnovu gradskih ljekarni uloženo je 1,9 mil kn i još dodatnih 219 tisuća u nabavu opreme

2018. Izgrađeno 608 stanova u naselju Podbrežje  
2017. Dovršena sportska dvorana i bazen uz Srednju školu Jelkovec  
2016. Predan Gradu na upravljanje bazenski kompleks Svetice te bazen i sportska dvorana u OŠ Iver

2019. Nastavak izgradnje Dnevne bolnice i podzemne garaže u bolnici Sveti Duh  
Dovršena Osnovna škola Hrvatski Leskovac sa sportskom dvoranom  
Započela nadogradnja Osnovne škole Jelkovec





## Modernizacija plinskog distribucijskog sustava

S ukupnim investicijskim ulaganjima u 2018. godini koja prelaze 85 milijuna kuna i veća su za 25% u odnosu na prošlu godinu, Gradska plinara Zagreb d.o.o. u potpunosti je ispunila svoju misiju sigurne i pouzdane distribucije plina do obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca. Značajna sredstva uložena su u rekonstrukciju distribucijske plinske mreže, te izgradnju 34 km nove distribucijske mreže (srednjetlačnih plinovoda 29 km i niskotlačnih plinovoda 5 km) u svrhu podizanja sigurnosti i smanjenja gubitaka u sustavu (8 km više u odnosu na 2017.), te je priključeno 3.749 novih krajnjih kupaca na sustav (3.534 u 2017.). Nastavljeno je i s ugradnjom plinomjera s integriranim radio-modulom i stop-ventilom te je zamijenjeno 25.886 plinomjera na sustavu (25.000 u 2018.). U 2019. godini ukupno je distribuirano 3.700.001.356 kWh plina za 287 579 krajnjih kupaca.



Najznačajnije aktivnosti na izgradnji srednjetlačne plinske mreže su vođene u GČ Brezovica, Sesvete i Peščenica-Žitnjak, gdje je ukupno izvedeno 11.453 m novih plinovoda. Osim nove izgradnje, u tijeku su i radovi na dva kapitalna projekta započeta u 2018. godini. Radi se o rekonstrukcijama visokotlačnog plinovoda zapad u duljini 2.225 m i niskotlačnog plinovoda u naselju Volovčica, kojim je obuhvaćena rekonstrukcija više od 10 km niskotlačne plinske mreže.

Kontinuirano se provode i aktivnosti vezane uz daljnje povećanje sigurnosti i pouzdanosti plinskog sustava te smanjenje gubitaka na distribucijskoj mreži. Među ostalim, pred ogrjevnu sezonu provodi se udarna odorizacija plina kako bi se i mala propuštanja odmah uočila i na vrijeme sanirala, a kojom je utvrđeno da je cjelokupni distribucijski sustav nepropustan.

Ulaganja u rekonstrukciju postojeće i izgradnju nove plinske mreže kao i zamjena plinomjera te odorizacija plina neke su od mjera kojima se nastoje smanjiti gubici plina na distribucijskom sustavu (razlika isporučene količine plina iz distribucijskog sustava i količine plina koja je preuzeta u plinski distribucijski sustav). Gubitci uključuju razliku u mjerenju, tehničke gubitke (primjerice, prilikom radova na mreži, zamijeni plinomjera i sl.) i komercijalne gubitke plina. Operator distribucijskog sustava, koji je zadužen za vođenje i održavanje sustava, kupuje plin od opskrbljivača po jediničnoj cijeni plina za gubitke koja se utvrđuje na temelju Odluke Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA). U 2017. godini, za pokriće gubitaka plina u sustavu, Gradska plinara Zagreb d.o.o. nabavila je 344738 GJ prirodnog plina.

Proširenjem plinskog distribucijskog sustava i priključenjem novih obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca, Gradska plinara Zagreb d.o.o. ujedno doprinosi realizaciji **Akcijskog plana za poboljšanje kvalitete zraka na području Grada Zagreba** i mjera usmjerenih na smanjenja emisija čestica iz kućanstava koja koriste kruta i tekuća goriva prelaskom na prirodni plin ili centralni toplinski sustav, Ova se mjera odnosi na čitavo gradsko područje, ali osobito je usmjerena na kućanstva na području gradskih četvrti Donji grad - Medveščak, Trešnjevka - sjever, Trnje, Novi Zagreb - zapad i Novi Zagreb - istok. S obzirom na definiranu plinsku mrežu na navedenim područjima, nastavljanjem plinifikacije svakog kućanstva osigurani su preduvjeti daljnjem smanjenju korištenja klasičnih fosilnih goriva, a time i smanjivanju emisija.

Gradska plinara Zagreb d.o.o. kao operator distribucijskog sustava priprema se i za deregulaciju i prestanak regulatornog određivanja cijene plina za potrošače iz kategorije kućanstva i budući razvoj na području mjerenja potrošnje plina. U 2018. je nastavljena izrada podloge za natječaj za nabavku usluge izrade studije koja, među ostalim, razmatra rješenja onih članica EU koje su odabrale pametno mjerenje. Isto će biti obrađeno s aspekta mjerenja, prijenosa i obrade podataka, te upravljanja potrošnjom plina. Studija će, osim tehničkog dijela, dati pregled financijskih troškova uvođenja pametnog mjerenja, optimalne scenarije uvođenja i trajanja svake faze te analizu rizika, troškova i koristi uvođenja pametnog mjerenja na distribucijski sustav GPZ d.o.o.

## Ulaganja u nove kapacitete i modernizaciju poslovanja

U 2018. godini nastavljene su aktivnosti na modernizaciji poslovanja te ulaganja u nove kapacitete. Među ostalim, započela je modernizacija hale 7 na lokaciji Žitnjak, podružnice Robni terminali Zagreb, za potrebe pohrane arhivske građe sastavnica Grupe Zagrebački holding te ostalih zainteresiranih subjekata na tržištu. Podružnica je ukupno investirala 13,7 milijuna kuna od kojih je 5,8 milijuna kuna uloženo u digitalni sustav i opremu za arhivu u hali 7, te 5,7 milijuna kuna u nabavu 2 dizalice i 12 viličara, za potrebe realizacije osnovne djelatnosti.

Podružnica ZGOS realizirala je 9,9 milijuna kuna investicija. Najznačajnija ulaganja odnose se na plinski sustav GP4 (projektiranje-građenje-nadzor) i nadogradnju plinskog postrojenja mTEO za proizvodnju električne energije iz odlagališnog plina. Proširenjem plinskog postrojenja dodatnim generatorom 4 – GP4, proizvodnja električne energije iz obnovljivih izvora (odlagališnog plina) u 2019. godini porasla je za 29% u odnosu na 2018. godinu, odnosno sa 18.297.660 kWh na 23.602.804 kWh. Tijekom izvještajnog razdoblja također je završena kompletna izgradnja bukobrana oko plinskog postrojenja, sukladno građevinskoj dozvoli.

Podružnica Zrinjevac je u 2018. investirala u nabavu transportnih sredstava, traktore, univerzalne strojeve i opremu 6,1 milijuna kuna. Svakako valja istaknuti ulaganja u rekonstrukciju kotlovnice na drvenu sječku, vrijednosti 1,4 milijuna kuna. To je treća takva kotlovnica u krugu podružnice i proizvodit će toplinsku energiju za potrebe grijanja plastenika i staklenika kao i za grijanje poslovnih prostora. Nova kotlovnica kao energent za grijanje koristi drvenu sječku koju podružnica proizvodi od ostataka drvene biomase, koja se prikupi uređivanjem javnih površina.

Također je nastavljena implementacija Sustava za automatsku naplatu i centralno upravljanje u javnim garažama, podružnice Zagrebparking. U 2018. godini sustav je uveden u tri od devet javnih garaža kojima podružnica upravlja.

## Realizacija zimskog i ljetnog programa održavanja nerazvrstanih cesta

Podružnica Zagrebačke ceste redovno održava 2.633 km cesta, koje se sastoji od ljetnog i zimskog programa. Ljetno redovno održavanje ulica odnosi se na krpanje udarnih rupa, obnovu i postavu horizontalne i vertikalne signalizacije, održavanje 464 semaforizirana raskrižja, zamjenu poklopaca komunalnih instalacija, održavanje cestovnih objekata i 10.318 m mostova (94 mosta u rasponu preko 10 m i 7 velikih mostova), košnju trave, čišćenje odvodnih jaraka i ostale radove.

Tijekom 2019. podružnica je asfaltirala 34.177 m cesta u sklopu komunalnih aktivnosti, 80.730 m u sklopu plana malih komunalnih aktivnosti po mjesnim odborima te 2.004 m u sklopu hitnih intervencija, odnosno ukupno je asfaltirano 116.911 m cesta (664.881 m<sup>2</sup>) na području Grada Zagreba. U sanaciji prometnica utrošeno je 66,91% recikliranog kamena.

U sklopu Zimske službe utrošeno je 8.485 t soli i 5.445 t sipine u radu 17 baza Zimske službe (od čega su dvije u vlasništvu Zagrebačkih cesta i 15 u vlasništvu kooperanata). U 17 baza Zimske službe raspoređene su 292 ekipe, sa 175 kamiona, 35 unimoga (specijalnih vozila) i 82 traktora. Od tog broja, 30 kamiona i 5 unimoga je u vlasništvu podružnice Zagrebačke ceste.

Podružnica je tijekom 2019. proizvela 199.181 t asfalta. Od toga 11.863 t za treća lica, a ostatak od 187.318 t za vlastite potrebe.

Ukupna investicijska ulaganja Podružnice u 2018. iznose 2,1 milijuna kuna, među ostalim, u teretno vozilo s hidrauličnom podiznom platformom i teretno vozilo s prikolicom za vuču stroja za izradu horizontalne signalizacije.

## Ulaganja u unaprjeđenje prostornih kvaliteta i funkcija Grada

### Modernizacija zagrebačkih tržnica

Tijekom protekle dvije godine pokrenut je i niz projekata s ciljem revitalizacije i rekonstrukcije gradskih tržnica kojima upravlja podružnica Tržnice Zagreb. Radi se o projektima koji će tradicionalne gradske tržne prostore osuvremeniti te funkcionalno i estetski nadograditi. U konačnici, domaći

proizvođači hrane dobit će primjerene prostore za prezentaciju i prodaju svojih proizvoda, dok će gradske četvrti dobiti nove javne sadržaje, u skladu s 21. stoljećem te navikama i potrebama svojih građana. Realizacija tih projekata je u funkciji ostvarenja strateškog cilja – Unaprjeđenje prostornih kvaliteta i funkcija Grada i u skladu je s razvojnom strategijom Grada Zagreba do 2020. godine (*Cilj 4, prioritet 4.2: Unapređivanje naseljenih dijelova Grada*).

U 2018. podružnica je realizirala 8,1 milijun kuna ulaganja i to pretežito u modularne kućice za tržnicu Dubec, koja je započela s radom u kolovozu 2019. Također su u završnoj fazi pripreme projekata za značajnija investicijska ulaganja, što se prvenstveno odnosi na ulaganja u tržnice Kvaternikov trg, Vrapče, Špansko i Branimirova.

Nastavljene su pripreme radnje za rekonstrukciju Branimirove tržnice, čijom revitalizacijom bi se osiguralo vrednovanje potencijala kulturne baštine na održiv način, a sve u svrhu razvoja turizma i društveno-gospodarskog razvoja. Također, tijekom 2019. izrađeno je idejno rješenje za rekonstrukciju tržnice Vrapče, koje je financiralo Vijeće gradske četvrti Podsused – Vrapče, kao i dorada projektne dokumentacije za rekonstrukciju tržnice Špansko, financirano od strane Vijeća gradske četvrti Stegnevec.

Prema predloženom idejnom rješenju, postojeći objekt na tržnici Vrapče bit će srušen, te će se izgraditi novi objekt s podzemnom garažom za 20-ak vozila, postaviti će se hladene vitrine za sir i mlijeko te će se izgraditi novi lokali za mesnice, ribarnicu, ugostiteljstvo i cvjećarnicu. S obzirom da se tržnica nalazi odmah uz školsko dvorište i da je omeđena parkom i dječjim igralištem, prostor će se urediti na način da se ploha može u popodnevnom satima koristiti kao trg pogodan za organizaciju raznih događanja. Visok stupanj funkcionalnosti, estetske i društvene organiziranosti obnovljene tržnice, oživit će cjelokupan prostor i donijeti nove vrijednosti u život gradske četvrti Vrapče.

Podružnica je u 2019. također investirala i u rekonstrukciju energetskog postrojenja i izmjenu amonijačnog cjevovoda na lokaciji Veletržnica i hladnjača.



Na prostoru tržnice Vrapče izgradit će se novi objekt s podzemnom garažom, dok će se gornja ploha u popodnevnom satima moći koristiti kao trg pogodan za organizaciju raznih događanja.

## Nastavak projekta izgradnje svjetlovodne distribucijske mreže

Podružnica Zagrebački digitalni grad u 2018. godini je nastavila s provedbom projekta izgradnje svjetlovodne distribucijske mreže (SDM) u naselju Vrbani III, Zagreb, započete 2014. godine.

Kao infrastrukturni operator, podružnica gradi otvorenu mrežu koja omogućuje da jedan operator obavlja postavljanje, održavanje i upravljanje svjetlovodnom infrastrukturom u zgradama. Svim drugim operatorima obvezna je dati pristup mreži, što krajnjim korisnicima omogućuje slobodan izbor operatora usluge. Na taj se način svim operatorima omogućuje pristup mreži uz ravnopravne i nediskriminirajuće uvjete čime se izbjegava da svaki operator postavlja svoju infrastrukturu u zgradama, odnosno nepotrebno i ekonomski neopravdano multipliciranje svjetlovodnih instalacija. Ovakav otvoreni pristup podržava i Europska unija, dok izgradnja otvorene infrastrukture izravno pomaže ostvarenju ciljeva Digitalne agende za Europu. U prvom se redu to odnosi na stvaranje infrastrukturnih preduvjeta za postizanje opće pokrivenosti širokopojasnim pristupom minimalne brzine 30 Mbit/s i postizanje cilja da 50 posto kućanstava koristi širokopojasni pristup minimalne brzine 100 Mbit/s.

Podružnica je u 2019. ukupno realizirala milijun kuna ulaganja.

**Neizravni ekonomski učinci** projekata koje realizira podružnica Zagrebački digitalni grad na zajednicu i društvo višestruko su pozitivni:

- smanjenje troškova elektroničkih komunikacijskih usluga – otvoreni pristup mreži omogućuje natjecanje između operatora korisnika u nuđenju što kvalitetnijih i jeftinijih usluga za krajnje korisnike
- povećanje gospodarske aktivnosti, fiskalnih prihoda i zaposlenosti – razvoj novih mrežno zahtjevnijih usluga i bolja potpora poslovanja preko mreže kreira nove tvrtke, dok gradovi s naprednom telekomunikacijskom infrastrukturom zadržavaju i privlače više poduzetnika i investitora

- smanjenje troškova poslovanja – veća migracija poslovanja na mrežu, rad od kuće (smanjenje troškova putovanja, najma ureda i sl.)
- opće poboljšanje kvalitete života građana – e-obrazovanje, e-uprava, e-zdravstvo, e-skrb, e-trgovina, e-bankarstvo, rad od kuće, itd.
- smanjenje negativnih utjecaja na okoliš – FTTH mreže troše manje električne energije (npr. ne zahtijevaju aktivnu opremu na terenu, po nekim izvješćima troše i do 20 puta manje nego bakrene xDSL ili koaksijalne HFC mreže).

## Ulaganja u društvenu infrastrukturu

Grupa Zagrebački holding realizira i kapitalne projekte javne namjene za Grad Zagreb (škole, dječje vrtiće, domove za starije i nemoćne, bolnice i sl.). Od osnivanja Zagrebačkog holdinga, 2006. godine, među ostalim je izgrađeno i predano Gradu na upravljanje sedam dječjih vrtića, šest osnovnih škola i jedna srednja škola te tri bazenska kompleksa. Također je po modelu Zagrebačke stanogradnje sagrađeno stambeno naselje Novi Jelkovec te je realizirana izgradnja I. faze naselja Podbrežje. Realizacija tih projekata je u funkciji ostvarenja strateškog cilja - Unaprjeđenje kvalitete življenja u gradu Zagrebu i u skladu je s razvojnom strategijom Grada Zagreba do 2020. godine (*Cilj 5, prioritet 5.3: Poboljšavanje društvene infrastrukture*).

U 2018. godini predana je Gradu na upravljanje Osnovna škola Hrvatski Leskovac te su započete aktivnosti na nadogradnji Osnovne škole Jelkovec. Nastavljena je i Rekonstrukcija kompleksa Kliničke bolnice Sveti Duh i dogradnja Dnevne bolnice s podzemnom garažom, započeta u svibnju 2017. godine. Završetak ovog projekta očekuje se tijekom 2020. godine.

Ukupna ulaganja u objekte javne namjene i izgradnju naselja Podbrežje u 2018. iznose 84,7 milijuna kuna.

## Financijska održivost

Međunarodna rejting agencija Moody's u izvješću objavljenom 30. travnja 2018. potvrdila je Ba2 dugoročni rejting Zagrebačkom Holdingu, te istodobno poboljšala izgled iz stabilnih u pozitivne. Kako se između ostalog navodi u obrazloženju, na ocjenu rejtinga Zagrebačkog holdinga održava se vrlo jaka povezanost s vlasnikom – Gradom Zagrebom, njegovim jasnim javnim politikama te ključnom ulogom Zagrebačkog holdinga u komunalnom sektoru grada Zagreba. Kod ocjene kreditnog rejtinga i izgleda Zagrebačkog holdinga, agencija je također uzela u obzir koristi od stabilnog institucionalnog i operativnog okvira i strogu kontrolu poslovanja Holdinga od strane Grada Zagreba. U izvješću od 27. rujna, ta rejting agencija potvrdila je Ba2 dugoročni rejting s pozitivnim izgledima.

Ocjenu kreditnog rejtinga u rujnu je objavio i Standard & Poor's potvrdivši 'B +' dugoročni kreditni rejting Zagrebačkog holdinga sa stabilnim izgledima.

## Sufinancirani projekti i djelatnosti

Hrvatske vode d.d. uplatile su u 2018. godini povezanom društvu Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. 46.614.820 kuna za infrastrukturne projekte, odnosno investicijska ulaganja u vodoopskrbu mrežu (izgradnja mreže i magistralnih cjevovoda, rekonstrukcija i projektiranje vodoopskrbne mreže) te ulaganja u mrežu odvodnje (izgradnja i rekonstrukcija, projektiranje te izgradnja kolektora i sabirnih kanala odvodnje).

Povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. također pruža uslugu javne vodoopskrbe na području gradova Samobor i Sveta Nedjelja. Za izvedene investicije na području navedenih gradova u 2018. godini, ovo povezano društvo evidentiralo je 1.954.479 kuna uplata iz proračuna.

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. u 2019. godini također je uložila 3.175.376 kuna u rješavanje imovinsko pravnih odnosa za projekte koji će se sufinancirati sredstvima EU-a, a isti se smatraju prihvatljivim troškovima za koje se očekuje retroaktivno povlačenje, po odobrenju aplikacijskog projekta.

## Projekti Europske unije

Grupa aktivno sudjeluje u izradi Pametne strategije Grada Zagreba s nadležnim Gradskim uredima, te u izradi Akcijskog plana održive energetske učinkovitosti i prilagodbe učincima klimatskih promjena tzv. SECAP. Tijekom 2018. godine, Grupa također sudjeluje u pripremi i prijavi sljedećih EU projekata:

- Projekt **Jačanja kibernetičke sigurnosti za sigurnu i pouzdanu distribuciju plina**, Gradske plinare Zagreb d.o.o., prijavljen je na poziv CEF Telecom Call for proposals 2018 CEF TC-2019-2, u sklopu programa Connecting Europe Facility 2014-2020. Partner na projektu je Zavod za sigurnost informacijskih sustava. Ukupan iznos projekta je 421.951 EUR, a mogući odobreni iznos po prijavi iznosi 316.463 EUR. Cilj projekta je jačanje kapaciteta GPZ d.o.o. kao operatora ključnih usluga u području kibernetičke sigurnosti s ciljem udovoljavanja sigurnosnih zahtjeva i zahtjeva za izvještavanje sukladno NIS Direktivi i Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti operatora ključnih usluga i davatelja digitalnih usluga (NN 64/18).
- Podružnica Robni terminal Zagreb započela je s pripremom projekta **Vanjsko teretno parkiralište Zagreb – Žitnjak**, za prijavu na poziv u sklopu programa CEF: 2019 CEF Transport MAP call – safe and secure infrastructure, u veljači 2020. Cilj projekta je izgradnja sigurnog i zaštićenog teretnog parkirališta na lokaciji podružnice Robni terminali Zagreb na Žitnjaku, Slavenska avenija 52, sukladno svim sigurnosnim standardima EU i Direktivi 2010/40, gdje su sigurna i zaštićena parkirališta navedena kao glavni prioritet. Projekt je vrijedan oko 20 miliona kuna.

### Izrada studije izvodljivosti, studije o utjecaju na okoliš i aplikacije za prijavu projekta “Projekt Zagreb 2018” za sufinansiranje iz EU fondova

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. uputila je u prosincu 2018. godine aplikacijski paket prema Hrvatskim vodama, čime je pokrenut proces prijave i odobravanja projekta „Zagreb 2018 – poboljšanje vodno-komunalne infrastrukture“. Radi se sveobuhvatnom projektu dogradnje i rekonstrukcije vodoopskrbne i kanalizacijske mreže grada Zagreba.

Projekt obuhvaća ulaganja u sustav vodoopskrbe i odvodnje na području grada Zagreba i okolnih gradova i općina. Svrha je ispunjavanje Direktive o pročišćavanju komunalnih otpadnih voda i Direktive o kakvoći vode namijenjenu za ljudsku potrošnju. U sklopu projekta očekuju se slijedeći rezultati po osnovnim djelatnostima Društva:

- Unutar komponente odvodnja planirana su ulaganja u širenje mreže, odnosno u izgradnju kanala i kolektora u ukupnoj dužini od oko 220 km, te rekonstrukciju od oko 50 km (s pratećim objektima i zahvatima na sustavu). Krajnji cilj je povećanje priključenosti stanovništva i gospodarstva na sustav javne odvodnje, pročišćavanja otpadnih voda, te optimalizacije rada sustava.
- Unutar komponente vodoopskrba predviđena su ulaganja u uvođenje Nulte zone, a s ciljem optimalizacije troškova pogona i održavanja sustava, te smanjenja gubitaka u sustavu, širenja distributivne mreže (oko 18 km), uz ostvarenje novih priključaka i korisnika te rekonstrukcije vodoopskrbne mreže (oko 40 km), koja će rezultirati smanjenjem vodnih gubitaka i osiguranjem neometane isporuke krajnjim korisnicima.

Realizacija projekta planirana je uz financijsku potporu iz EU Kohezijskog fonda u okviru Operativnog programa konkurentnost i kohezija 2014.–2020. godine. Procijenjena vrijednost projekta iznosi oko 1,81 milijardu kuna.

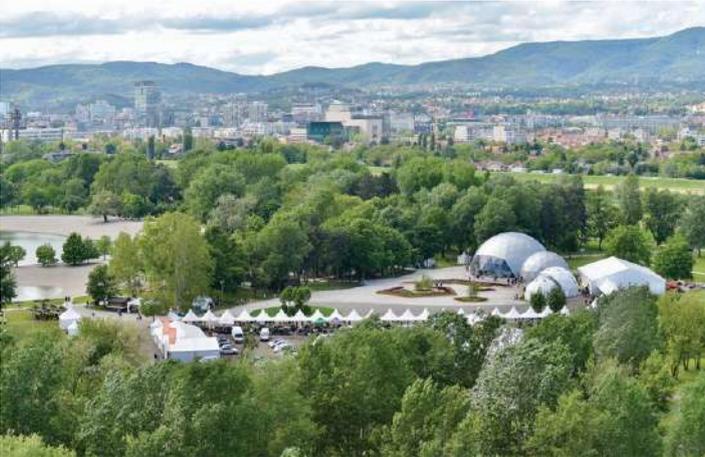
### 53. Međunarodna vrtna izložba Floraart

Najveća i najljepša “cvjetna izložba” u ovom dijelu Europe, međunarodna izložba cvijeća Floraart, u 2018. godini organizirana je 53. put za redom. Održana je u parku Bundek od 13. do 19. svibnja. Organizator izložbe, od 1992. godine je podružnica Zrinjevac, a suorganizator je Grad Zagreba, koji je u 2019. sufinancirao organizaciju izložbe s **2,2 milijuna kuna**.

Izložba se prostire na 300 tisuća četvornih metara otvorenog i dvije tisuće četvornih metara zatvorenog prostora i okuplja više do 200 izlagača iz cijele Hrvatske te dvadesetak inozemnih izlagača. Ova renomirana vrtna izložba, osim kulturnog ima i gospodarski značaj za Grad Zagreb, jer tijekom sedam dana izložbu uobičajeno posjeti više stotina tisuća posjetitelja iz cijele Hrvatske. Prema procjenama, izložbu je 2018., unatoč velikom nevremenu pred samo otvaranje i štete koje je nanijelo, obišlo oko 210.000 posjetitelja.

Izložba također predstavlja središnje događanje za proizvođače cvijeća i drugog biljnog materijala, floriste, sve djelatnosti vezane uz hortikulturu, uređenje okoliša i zelenih površina te najnovijih





dostignuća na polju mehanizacije. Uz izložbeni, izložba ima i prodajni karakter. Tradicionalno ju prati i bogat program – zanimljive radionice i predstave, natjecanja poput Hrvatskog kupa florista, izbora za najljepši kućni vrt na području Zagreba i Zagrebačke županije i Međunarodnog natjecanja učenika srednjih škola u aranžiranju cvijeća. Važan naglasak je na zabavi za najmlađe – Floragrad, ekologiji, socijalnom segmentu – uključivanju ranjivih skupina u društvo, unapređenju kvalitete života u svim oblicima, zaštiti životinja...

U suradnji sa ZOO Zagreb (Zoološki vrt grada Zagreba), organizirano je upoznavanje posjetitelja sa životinjskim svijetom oko nas, a održana je i revija udomljenih pasa s ciljem daljeg udomljavanja. Za

cijelo vrijeme izložbe posjetitelji su također mogli uživati u bogatom glazbenom programu kroz dnevne i večernje koncerte.

Izložba je otvorenog tipa te su svi sadržaji bili besplatni.

Podružnica Zrinjevac organizator je izložbe, od osiguranja infrastrukture za izložbeni i prodajni dio, promidžbe pa sve do osiguranja besplatnog prijevoza posebnom autobusnom linijom od Mažuranićevog trga u središtu grada do parka Bundek. Na šetnici oko jezera svakodnevno je bio organiziran besplatni obilazak izložbe električnim vlakićem za teže pokretne sugrađane i goste Grada Zagreba.

### Tržišno natjecanje

U djelatnostima u kojima Zagrebački holding, odnosno njegove podružnice i ovisna društva nisu jedini pružatelj usluge, tvrtka se vodi načelima poštene tržišne utakmice i fer konkurencije.

U izvještajnom razdoblju nije bilo novih postupaka.

## Suradnja s dobavljačima

Zagrebački holding je javni naručitelj te nabavu svih roba, radova i usluga provodi sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi, provođenjem postupaka javne nabave sklapanjem ugovora/okvirnih sporazuma te izdavanjem narudžbenica. Središnje tijelo za provođenje postupaka javne nabave u Zagrebačkom holdingu je Služba za nabavu. Sporazumom o reguliranju međusobnih prava i obveza u postupcima javne nabave sklopljenim između Zagrebačkog holdinga d.o.o. i Grada Zagreba određeni su uvjeti provođenja postupaka nabave koje na temelju ovlaštenja Naručitelja (Zagrebačkog holdinga d.o.o. i povezanih društava) provodi Središnje tijelo za nabavu (Grad Zagreb).

Procedure i odgovornosti u pogledu postupaka provedbe i praćenja nabave uređeni su internim aktima: Pravilnikom o postupku provođenja jednostavne nabave (od 23. 02. 2017.) i Pravilnikom o planiranju i provedbi postupaka nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o. (od 17. 08. 2018.), kojim se uređuje postupanje i odgovornost podružnica i stručnih službi Direkcije (Korisnika) u procesu planiranja, pripreme i provođenja postupaka nabave, te praćenje realizacije sklopljenih ugovora i okvirnih sporazuma.

Sukladno preporukama Državnog ureda za reviziju (Izvjешće o obavljenoj reviziji učinkovitosti, XII./2018), Služba za nabavu je izradila novi dorađeni Pravilnik o postupku provođenja jednostavne nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o., te je doradila Pravilnik o planiranju i provedbi postupaka nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o. koji je usvojen početkom 2019.

Na razini Grupe Zagrebački holding u 2019. godini sklopljeno je ugovora s približno 1.394 dobavljača (uključuje procijenjeni broj dobavljača u dobavljačkom lancu), Većina ugovaratelja, njih 99%, ima sjedište u Zagrebu ili Zagrebačkoj županiji, dok su ostali dobavljači izvan Zagrebačke županije. U postupcima javne nabave svoje ponude dostavljaju domaći ponuditelji iako je dio ponuđenih roba inozemnog porijekla. Zagrebački holding je u 2018. godini sklopio ugovore s dobavljačima izvan Republike Hrvatske (a sve iz zemalja EU) manje od 1% ukupno realizirane nabave.

Iznos ugovorene nabave u 2018. godini koju provodi Služba za nabavu za Zagrebački holding d.o.o. i povezana društva iznosi 980 749 891 kuna, odnosno ukupno 1 277 775 141 kuna s iznosima ugovorene nabave ustanove Gradska ljekarna Zagreb i povezanog društva Zagreb plakat d.o.o.

Vodeći se Smjernicama za provođenje zelene javne nabave koje je 2016. donijela Uprava društva Zagrebački holding d.o.o., a koje su definirane kao dobrovoljna inicijativa, određeni broj novih dobavljača (odnosno njihovih proizvoda) procjenjuju se prema okolišnim kriterijima (npr. nabava električnih vozila te teretnih i dostavnih vozila uključuje normu Euro 6).

Udio zelene javne nabave u 2018. godini u ukupno provedenim postupcima javne nabave koju provodi Služba za nabavu Zagrebačkog holdinga, iznosio je **3,42 %** (ili 35.965.000 kuna), odnosno 2,81 % na razini Grupe. Pretežito se radi o postupcima javne nabave za najam/nabavu ekološki prihvatljivijih vozila i strojeva (s EURO 6 motorima i električna).

Planovi za veće uključivanje zelene nabave realiziraju se kroz upute korisnicima da se prilikom pripremanja tehničkih specifikacija vode smjernicama za provođenje zelene javne nabave te uključivanjem okolišnih kriterija u tehničku specifikaciju nadmetanja.

Tijekom 2018. godine nije bilo značajnijih promjena u sustavu nabave ili odabiru dobavljača.

Značajke zelene javne nabave u Zagrebačkom holdingu u 2019.

- Procjena određenog broja novih dobavljača prema okolišnim kriterijima
- Nabava ekološki prihvatljivih vozila i strojeva putem leasinga
- Povećanje udjela električnih osobnih vozila putem najma
- Nabava električne energije iz obnovljivih izvora

Važno je spomenuti da temeljem čl. 51 Zakona o javnoj nabavi, Grupa procjenjuje dobavljače prema određenim društvenim kriterijima. U tom smislu, ugovori/okvirni sporazumi sklopljeni s gospodarskim subjektima čiji je osnovni cilj društvena i profesionalna integracija osoba s invaliditetom čine nešto manje od 1% u ukupnom broju sklopljenih ugovora.

Zagrebački holding sudjeluje na projektu prijavljenom na CEF-Telecom-2017-3: eInvoicing, natječaj u sklopu EU programa. Primarni cilj projekta je pružanje podrške jedinicama lokalne i regionalne samouprave i institucijama javnog sektora u osiguravanju tehničkih i operativnih preduvjeta za primjenu Direktive o elektroničkom računu u javnoj nabavi 2014/55/EU. Koordinator projekta je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta (MINGO), partner u projektu je FINA kao središnja točka za zaprimanje strukturiranih računa u elektroničkom obliku za obveznike javne nabave. Projekt je dovršen u 2019. godini, a sudjelovalo je još osamdesetak jedinica lokalne samouprave.

## Razvoj usluga i komunikacije s korisnicima

Kvaliteta življenja, sigurnost i stabilnost usluga, transparentnost i zadovoljstvo korisnika te kvaliteta usluga prepoznate su kao teme od iznimnog značaja, kako za korisnike tako i za samu organizaciju.

### Unaprjeđenje usluga digitalizacijom poslovanja

Jedno od prioritarnih područja ulaganja u razvoj je digitalizacija poslovanja i uspostava servisa koji s jedne strane omogućuju korisnicima upravljanje svim uslugama s jednog mjesta, a s druge strane osiguravaju unaprjeđenje učinkovitosti i sigurnost poslovanja.

Potaknuti mogućnostima za razvoj i unaprjeđenje digitalnih usluga, Grupa je pokrenula projekt unaprjeđenja procesa upravljanja portfeljem usluga, matičnim podacima te posljedično unaprjeđenja postojećih IT sustava i izgradnju tzv. e-Platforme. Jedinstvena platforma predstavlja novi centralni IT sustav za upravljanje uslugama i korisnicima usluga te za razvoj novih digitalnih kanala komunikacije Grupe, za prezentaciju podataka i interaktivnu komunikaciju prema svim korisnicima komunalnih, energetskih i ostalih usluga Grupe, uzimajući u obzir postojeće e-sustave i portale koji su već razvijeni u pojedinim članicama Grupe ili Gradu Zagrebu.

Trenutno se podacima korisnicima/obveznicima/kupcima i stanja dugovanja, nalaze u nekoliko različitih IT sustava unutar Grupe. U cilju poboljšanja kvalitete usluga i približavanju korisniku/kupcu, do sada su neke podružnice/povezana društva uložile napor kroz razvoj pojedinih e-usluga, a jedinstvena uplatnica (JUP) je implementirana u sustav e-Građani.

Za korisnike usluga Grupe, e-Platforma bi primarno trebala omogućiti pristup svim digitalnim servisima Grupe s jednog mjesta i upravljanje njima, pregled svih potrebnih informacija o uslugama Zagrebačkog holdinga i ostalih povezanih društava na jednom mjestu, aktivaciju i deaktivaciju pojedinih usluga (za koje je to primjenjivo) te pregled stanja svih usluga i plaćanje dospjelih obaveza korištenjem moderne digitalne tehnologije i kanala plaćanja. Osim navedenog, uspostava registara (MDM) i navedene platforme omogućit će lakšu uskladbu s propisima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka, dok će e-Platforma omogućiti plaćanja putem kreditnih/debitnih kartica.

Usporedo s razvojem jedinstvene e-Platforme, u 2018. godini pokrenut je projekt Uspostave informacijske sigurnosti u sustav korporativne sigurnosti / Cyber. Na temelju analize trenutačnog stanja i *benchmarkinga* izrađeni su ključni strateški dokumenti za uvođenje informacijske sigurnosti, poput politike i strategije te su propisane operativne mjere, koje uključuju i edukaciju zaposlenih.

e-Platforma Grupe predstavlja novi centralni IT sustav za upravljanje uslugama i korisnicima usluga te za razvoj novih digitalnih kanala komunikacije, za prezentaciju podataka i interaktivnu komunikaciju prema svim korisnicima komunalnih, energetske i ostalih usluga Grupe Zagrebački holding.

Cilj projekta je uspostava standardiziranog, sigurnijeg i pouzdanijeg mrežnog i informacijskog sustava, sukladno ISO 27001 (Sustav upravljanja sigurnošću informacija), u svrhu omogućavanja neometanog odvijanja poslovanja Zagrebačkog holdinga, što u konačnici rezultira i isporukom sigurne i pouzdane usluge građanima Grada Zagreba.

## Uvođenje pametnih plinomjera i daljinskog očitavanja vodomjera

Primjena suvremenih rješenja također omogućuje kontrolu i uštedu energije te gubitaka na mreži. Gradska plinara Zagreb d.o.o. je u 2019. godini nastavila **projekt ugradnje ultrazvučnih “pametnih” plinomjera**. Radi se o projektu započetom krajem 2018. godine, s ciljem upravljanja potrošnjom - čime bi se u mjerenju povećala točnost plinomjera, a postigle značajne uštede u distribuciji, što bi se odrazilo i na krajnje kupce, a samim time bi se smanjili i negativni utjecaji na okoliš.

U 2018. godini Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. započela je **modernizaciju sustava očitavanja uvođenjem sustava daljinskog (radijskog) očitavanja stanja vodomjera**, umjesto dosadašnjeg “fizičkog” očitavanja. Temeljna razlika ovih dvaju sustava je “radijski modul” koji zamjenjuje čovjeka – “očitača”.

Na vodoopskrbnom sustavu grada Zagreba i šire zagrebačke regije, kojim upravlja VIO d.o.o., očitavanje potrošnje sanitarno ispravne vode obavlja se na približno 180.000 vodomjera raspršenih na vodouslužnom području površine od oko 800 km<sup>2</sup>. Umjesto otvaranja svakog vodomjernog okna, spuštanja u isto i “fizičkog-očnog” očitavanja stanja vodomjera, očitavači opremljeni ručnim radio-uređajem bluetooth vezom spojenim s mobilnom aplikacijom za daljinsko očitavanje instaliranom na smartphone, automobilom se voze planiranim područjem i daljinski očitavaju stanje brojila. S obzirom na petogodišnje ovjerno razdoblje svakog vodomjera, VIO d.o.o. svake godine zamjeni više od 30.000 vodomjera u sklopu tzv. redovne izmjene vodomjera, a koja se koristi za ugradnju vodomjera povezanih s “radijskim modulom”. Procjenjuje se kako će na teritoriju s visokim postotkom pokrivenosti vodomjera povezanih s “radijskim modulom”, broj očitavanja biti veći od 5.000/dan, čime bi 10-ak očitavača za 3 do 4 dana svakog mjeseca očitalo stanje svih vodomjera.

Krajnji cilj je uspostava fiksne mreže radijskog očitavanja koja će, bez izlazaka na teren, u realnom vremenu u informatički sustav ViO d.o.o. dostavljati podatke o potrošnji svakog vodomjera, zajedno s upozorenjima o mogućim nepravilnostima, odnosno mogućoj povećanoj potrošnji zbog curenja.

## Projekti unaprjeđenja sigurnosti vodoopskrbnog sustava

### Izrada konceptijskog rješenja vodoopskrbe područja Grada Zagreba

Povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. pokrenula je projekt izrade konceptijskog rješenja vodoopskrbe područja Grada Zagreba, s izradom detaljnog matematičkog modela sadašnjeg i budućeg stanja razvoja i predstudijom izvodljivosti. Jedna od glavnih svrha izrade konceptijskog rješenja vodoopskrbe na uslužnom području kojim upravlja VIO d.o.o., je provedba mjera smanjenja gubitaka u vodoopskrbnom sustavu na uslužnom području.

Realizacijom ovog konceptijskog rješenja (hidrauličkog modela), trebalo bi se utvrditi postojeće stanje sustava (analizom postojećih mjerenja i provedbom dodatnih mjerenja (protoka i tlaka), te kalibriranje i izrada hidrauličkog modela budućeg stanja (uključujući i izrada plana DMA zona).

Ukratko, ovim projektom utvrdile bi se sljedeće smjernice za smanjenje gubitaka u sustavu:

- **kratkoročne:** sanacije opskrbnih cjevovoda, komora, izmjena opreme na crpilištima,
- **srednjoročne:** sanacije magistralnih cjevovoda, izgradnja novog vodospremničkog prostora (stabilnost sustava), sanacije crpilišta,
- **dugoročne:** izmjena koncepcije vodoopskrbnog sustava ("Nulta zona" i DMA zone) s ciljem smanjenja visokih tlakova u sustavu.

Gubici vode u javnom vodoopskrbnom sustavu predstavljaju velik problem, a javljaju se kao posljedica nekvalitetne zakonske regulative, starosti sustava i neevidentirane potrošnje vode.

Zbog negativnog trenda u proteklih 30-ak godina, teško je očekivati pozitivne rezultate u kratkom roku, pa se prioritet stavlja na zaustavljanje porasta gubitaka, odnosno stagnaciju. Isto se provodi i sanacijom postrojenja, zasunskih komora, kao i rekonstrukcijom vodoopskrbnih cjevovoda, na što se stavlja naglasak u vidu potreba investiranja kroz Plan investicija.

U 2018. je započela izrada Elaborata za analizu sustava i izradu programa za otkrivanje i smanjenje gubitaka u zasunskim komorama u nadležnosti VIO d.o.o., s ciljem izrade tender dokumentacije za sanaciju dijela zasunskih komora u kojima se utvrde gubitci vode (curenja). Prioritet su komore u kojima su nalaze veliki profili cjevovoda (magistralni cjevovodi). Tender dokumentacija je poslana u postupak javne nabave.

#### Satelitsko pronalaženje propuštanja vode u vodoopskrbnom sustavu vodoopskrbe i odvodnje grada Zagreba radi smanjenja gubitaka

Projekt obuhvaća implementaciju suvremene tehnologije za satelitsko radarsko praćenje propuštanja na cjelokupnoj vodoopskrbnoj mreži kojom upravlja VIO d.o.o., koje bi dalo vizualizaciju cjelokupnog sustava, takozvanu "mapu kritičnih područja sustava" s označenim vjerojatnim lokacijama propuštanja. Navedeno je temelj za planiranje svih budućih prioritetnih akcija, sanacija i investicija u infrastrukturu. U praksi, metoda satelitskog radarskog snimanja prepoznata je kao najučinkovitija, najbrža i najjeftinija, jer ne zahtijeva nikakvo ulaganje u infrastrukturu vodoopskrbe, kao ni u novu mjernu opremu s daljinskim upravljanjem ili ulaganje u nove objekte (mjerna mjesta za mjerenje protoka, tlaka, šuma, itd.), što je do danas bio standardni (konvencionalni) način praćenja sustava vodoopskrbe i makrolociranje područja propuštanja vode.

Provedba projekta od iznimne je važnosti za Grad Zagreb, zbog nužnosti suočavanja s problematikom vodnih gubitaka, što za posljedicu ima i prekomjernu potrošnju vodnih resursa. Iz navedenog razloga postojeći vodni kapaciteti i postojeći načini osiguravanja odgovarajuće opskrbe vodom nisu dugoročno održivi.

Implementacija rješenja satelitskog praćenja, temeljena na iskustvima istih projekata koji su već provedeni na drugim mjestima širom svijeta, osigurat će brze, pouzdane i isplative rezultate u samo nekoliko mjeseci, odnosno:

- pripremu svih daljnjih prioritetnih akcija, investicija i narednih koraka za postizanje postepenih i održivih poboljšanja stabilnosti vodoopskrbne mreže,
- veću brzinu otkrivanja i sanacije propuštanja, zbog preciznog makrolociranja propuštanja – na taj način će metoda potaknuti naručitelja da osigura da se sva pronađena vjerojatna propuštanja riješe što prije moguće kao dio redovitog održavanja vodovodne mreže, što bi održivo doprinijelo značajnim uštedama u pitkoj vodi i povezanih troškova,
- smanjenje gubitaka vode – zbog mogućnosti otklanjanja nevidljivih propuštanja smanjili bi vodne gubitke i na taj način "pronašli" bi "dodatni izvor" pitke vode u uštedi nenaplative vode, što bi značajno poboljšalo efikasnost vodoopskrbnog sustava uz postojeće vodne kapacitete,
- zaštitu okoliša i zaštitu prirodnih resursa – poboljšan pristup vodi kao prirodnog resursa i povećana učinkovitost njezine potrošnje.

Od ugovorena 4 satelitska snimka do kraja 2018. godini je provedeno jedno, kojim je otkriveno 407 lokacija mogućeg curenja. Terenske ekipe su do sada obišle i intervenirale na 115 lokacija i utvrđeno je 186 curenja.

## Upravljanje odnosima s korisnicima

Grupa svakodnevno radi na poboljšanju vidljivosti i dostupnosti svih podataka i informacija vezanih uz građane i korisnike čime doprinosi transparentnosti vlastitog poslovanja što na kraju utječe na veće povjerenje građana i ostalih interesno-utjecajnih skupina u sustavu javne uprave. Važnost odnosa sa svim interesno-utjecajnim skupinama prepoznaje se i kroz uspostavljenu interaktivnu, formalnu i neformalnu komunikaciju izravnog oblika ili posredstvom digitalnih komunikacijskih kanala. Ovakva komunikacija omogućuje postavljanje pitanja, izražavanje mišljenja i raspravljanje o njima relevantnim temama.

Središnju ulogu u upravljanju komunikacijom s korisnicima ima Holding centar. Zadužen je za preuzimanje primarne komunikacije Grupe Zagrebački holding s korisnicima i javnosti općenito, u cilju standardizacije komunikacijske prakse i informiranja te izbjegavanja paralelnih sustava. Također osigurava cjelovitu korisničku podršku koju karakterizira cjelodnevna dostupnost i profesionalna komunikacija s građanima 24 sata dnevno. Podrška korisnicima ostvaruje se izravno u poslovnicama i Pokretnom uredu te putem digitalnih kanala.

### Digitalni komunikacijski kanali

Važnu ulogu u dostupnosti usluga i s njima povezanim informacijama za krajnje korisnike ima Pozivni centar Zagrebačkog holdinga. Uveden je 2015. godine integracijom telefonske komunikacije na jedinstvenu platformu koja je od 01. rujna 2016. dostupna 24 sata dnevno, sve dane u godini. Pozivom na jedinstveni broj telefona 072 500 400, bez dodatne naplate, po cijeni lokalnog poziva prema fiksnoj mreži, korisnicima su dostupne informacije od značaja iz javnog prijevoza, prometne i komunalne infrastrukture, energetske djelatnosti, ali i tržišne ponude društava Grupe.

Posebnost Pozivnog centra Zagrebačkog holdinga naspram sličnih centara je da sve pozivatelje, koji iz nekog razloga nisu uspjeli uspostaviti vezu s Pozivnim centrom, agenti povratno pozivaju kako bi svi dobili tražene informacije. Od uspostave 2015. godine, Pozivni centar transformirao se u središte digitalne komunikacije Grupe Zagrebački holding. Uz poziv na jedinstveni broj, korisnici mogu komunicirati s agentima Pozivnog centra i putem interneta – izravno putem chata na stranici holdingcentar.zgh.hr, WhatsAppa, Vibera, Messengera i društvenih mreža na kojima se mogu pratiti i servisne informacije. Tijekom 2018. godine Pozivni centar zaprimio je 614.096 poziva na broj 072 500 400 te je ostvaren 140.140 kontakata putem nekog od digitalnih servisa (WhatsApp, Viber, chat, Messenger, e-mail i e-Građani).

Od 2014. godine, korisnici mogu pristupiti računima Zagrebačkog holdinga putem sustava e-Građani, na kojem je od 2018. omogućeno elektroničko zaprimanje većine zahtjeva iz redovnog poslovanja, koji su uglavnom i razlozi osobnih dolazaka građana u poslovnice.

Grupa je također razvila vlastite aplikacije: Moj račun, Moj VIO te ePK i ZgPark.

### E-zahtjevi

- Pregledi i upravljanje jedinstvenom uplatnicom
- Promjena korisničkih podataka i adrese dostave računa
- Zahtjevi za preknjiženja preplaćenih iznosa
- Odjava zaprimanja računa u tiskanom obliku

### Web i mobilne aplikacije

- Moj račun – Upravljanje računima za plin
- Moj VIO – Upravljanje računima za vodu
- ePK i ZgPark – Kupnja svih vrsta parkirališnih karata

Korisnička podrška 24 sata dnevno na broju 072 500 400 / [holdingcentar.zgh.hr](http://holdingcentar.zgh.hr)

### Izravna komunikacija s korisnicima

Uz digitalne kanale komunikacije, korisnicima su dostupne i poslovnice, odnosno korisnički centri gdje posebnu ulogu ima središnji Centar za korisnike u Ulici grada Vukovara 41. Prijenosom gospodarske cjeline trgovačkog društva Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o. na Zagrebački holding d.o.o., od 01. veljače 2018. Centar za korisnike postaje sastavni dio Holding centra, kojega sada čine organizacijske jedinice Odjel za pozivni centar i Odjel za kontakt centar, od kojih je prvi usmjeren svim oblicima digitalne komunikacije s korisnicima, a drugi izravnom kontaktu s korisnicima usluga i građanima općenito.



U poslovnici Holding centra na jednom mjestu omogućeno je plaćanje računa bez naknade platnog prometa na blagajnama i samouslužnom uređaju, zaprimanje i obrada zahtjeva, zamolbi, izdavanje potvrda, uvid u stanje računa po naknadama, ugovaranje usluge SEPA izravnog terećenja, dojava stanja plinomjera i vodomjera, kao i dostupnost prometnih i tržišnih usluga iz djelatnosti ZET-a, Zagrebparkinga te Autobusnog kolodvora.



Tijekom prošle godine uvedeno je i radno mjesto za pružanje usluga povezanog društva GPZ-Opskrba d.o.o., kako bi i u Holding centru omogućili brzu, točnu i sigurnu komunikaciju s kupcima plina, a sve s ciljem poboljšanja procesa ugovaranja, pravovremenog obračuna i naplate prirodnog plina na obostrano zadovoljstvo kupaca i opskrbljivača.

Također su uspostavljena radna mjesta diskrecijskih prostora uz mogućnost dogovaranja sastanaka u vrijeme kada korisnicima najviše odgovara. Formirana je i posebna zona za korisnike, e-kutak, gdje je korisnicima omogućeno samostalno ispisivanje dokumentacije i uvid u e-usluge.

**Za korisnike koji imaju samo jedno pitanje ili samo trebaju platiti račune, dostupne su, odabirom na redomatu, brze usluge. Tako je značajno smanjeno vrijeme čekanja za korisnike koji žele brzo obaviti samo jednu uslugu u Centru.**

Poslovnica Holding centra nastoji tijekom cijele godine biti što dostupnija, profilirajući se kao servis građanima u punom smislu. S tim je ciljem u travnju prošle godine produženo radno vrijeme te je poslovnica dostupna, bez ljetne stanke, radnim danom od 7:30 do 19:30 sati, a uveden je i rad subotom od 8 do 12 sati.

Integracija Centra za korisnike u Holding centar, također omogućuje i analizu rada centra te prilagodbu usluga potrebama korisnika.

U razdoblju od 01. veljače do 31. prosinca 2018. godine, u poslovnici Holding centra primljeno je 190.276 korisnika, uz prosječno vrijeme čekanja 2,52 minuta te prosječno vrijeme pružanja usluge 4,57 minuta. U istom razdoblju, odgovoreno je na 5.631 upit građana putem elektroničke pošte, zaprimljeno je i obrađeno 1.813 zahtjeva za preknjiženja te je izdana je 1.601 potvrda.

### Mobilna poslovnica

Od svibnja 2017. godine, korisnicima usluga Zagrebačkog holdinga dostupan je i pokretni ured. Ovo specijalizirano vozilo omogućuje korisnicima znatno pristupačnije upravljanje uslugama po principu sve na jednom mjestu, obilazeći gradske četvrti prema unaprijed definiranom mjesečnom rasporedu koji se objavljuje na internetskoj stranici Zagrebačkog holdinga, društvenim mrežama i komunicira s korisnicima putem plakata/letaka na lokacijama te poledini jedinstvene uplatnice.



Također, kroz Pozivni je centar i putem on-line obrasca na holdingcentar.zgh.hr omogućeno je ugovaranje individualnih dolazaka, osobito na adrese starijih i sugrađana s poteškoćama u kretanju, a vozilo je prilagođeno i osobama s invaliditetom.

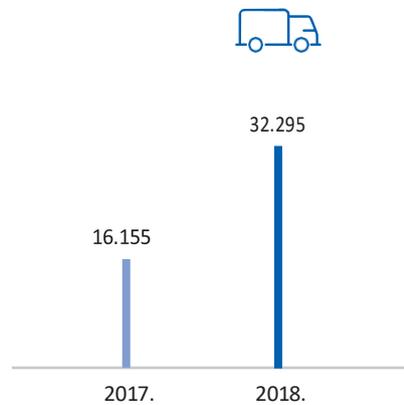
U Pokretnom uredu građani mogu dobiti cjelovitu podršku kao i u poslovnici Holding centra.

Zbog velikog interesa korisnika koji u mobilnom centru mogu ugovoriti ili modificirati sve usluge iz portfelja Društva, dobiti informacije, savjetovati se, podnijeti zahtjeve ili platiti račune bez dodatne naknade, u ožujku prošle godine udvostručeno je radno vrijeme Pokretnog ureda koji radnim danom obilaziti čak četiri naselja (od 8 do 20 sati), a subotom je i nadalje dostupan u zoni zagrebačkih tržnica (od 8 do 13 sati).

Nastavno na razvojni trend područja odnosa s korisnicima, nastojeći približiti usluge i pojednostaviti poslovne procese ciljnim skupinama, u sklopu rekonstruiranog tržnog prostora u Dupcu kod okretišta tramvaja, u 2020. uspostaviti će se manja poslovnica namijenjena stanovnicima istočnog dijela grada. Građani tog dijela grada, za reguliranje odnosa s Društvom, mogli su koristiti isključivo

usluge Pokretnog ureda koji bi se, otvaranjem nove poslovnice, mogao intenzivnije disponirati u druga gradska područja.

Broj pruženih usluga Pokretnog ureda



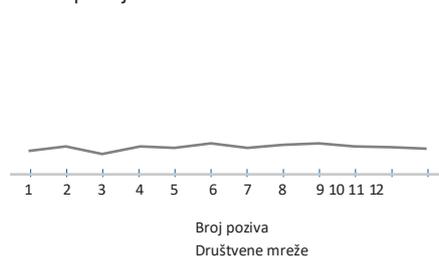
U odnosu na 2017. godinu, broj pruženih usluga Pokretnog ureda porastao je za gotovo 100%, sa 16.155 na 32.295 u 2018. godini.

Holding centar u brojka

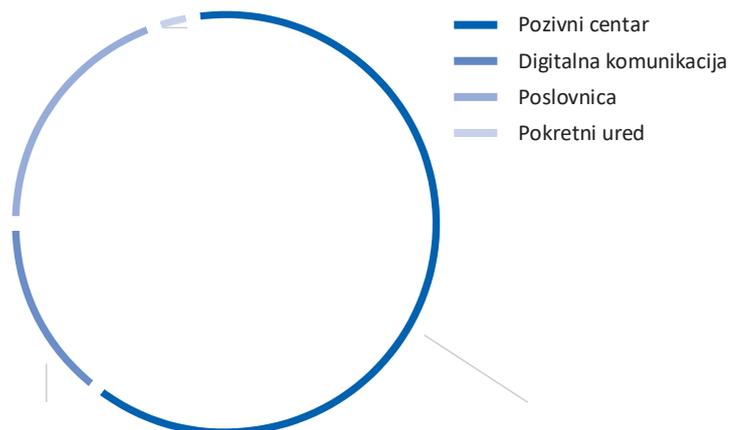
190.276 korisnika\*  
2,52 min prosječno vrijeme čekanja  
4,57 min prosječno vrijeme pružanja usluge  
\*Od 01. 02. do 31. 12. 2018

Odgovoreni upiti:  
86.439  
Facebook, chat, WhatsApp, Viber  
33.578 / 21.125  
e-mail / e-Građani

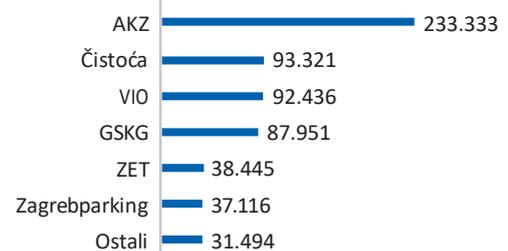
Intenzitet digitalne komunikacije u 2018. po mjesecima



32.295 pruženih usluga



Najčešći upiti



## Zadovoljstvo korisnika

Zadovoljstvo korisnika uslugama Grupe Zagrebački holding prati se sustavnim praćenjem reklamacija i pritužbi te sugestija korisnika, ispitivanjem zadovoljstva uslugama putem anketa te analizom medijskih članaka. Reklamacije i pritužbe građana zaprimaju se u korisničkim centrima, Centru za informiranje kupaca GPZ-Opkrbe d.o.o., putem izravnih kontakata objavljenih na internetskim stranicama svih sastavnica Grupe, telefonom putem Pozivnog centra te društvenih mreža.

Značaj dvosmjerne komunikacije s korisnicima usluga te dostupnost komunikacijskih kanala najbolje predočuju brojke. Ukupno je na razini Grupe u 2018. godini ostvareno 1.917.070 kontakata s korisnicima. Broj ostvarenih kontakata odnosi se na Pozivni centar te na one sastavnice Grupe koje ostvaruju najveći broj kontakata s korisnicima usluga i komunikacijske kanale koje metodološki prate.

Komunikacijski kanal	Pozivni centar	GPZ-Opkrba	VIO	Čistoća	Zagreb-parking	Centar za korisnike	GSKG	Ostali	Ukupno
Društvene mreže, Whatsapp, Viber,	106.562				29			1.000	<b>107.591</b>
Članak - Čipani	33.578	41.835	81.565	28 671	40.952	5.631	304.283	43.246	<b>579.761</b>
Šalteri reklamacija		104.500	24.000	7 830	6.105	190.276	169.650	800	<b>503.161</b>
Telefonacija	614.096	66.167			31.397			14.897	<b>726.557</b>
<b>Ukupno</b>	<b>754.236</b>	<b>212.502</b>	<b>105.565</b>	<b>36.501</b>	<b>78.483</b>	<b>195.907</b>	<b>473.933</b>	<b>59.943</b>	<b>1.917.070</b>

Telefonska komunikacija primarno se ostvaruje putem Pozivnog centra u kojem je tijekom godine zaprimljeno 614.096 poziva, od čega se najveći broj poziva, njih 233.333, odnosio na upite uz usluge Autobusnog kolodvora Zagreb. Slijedi podružnica Čistoća, s 93.321 te GSKG d.o.o. s 871.951 pozivom.

Korisnička podrška i ostvareni kontakti s korisnicima u 2019.

U strukturi traženih informacija dominiraju upiti o planiranim radovima, izgradnji infrastrukture i servisne informacije, dok se reklamacije najčešće odnose na dugovanja i nejasnoće u računima, sanacije infrastrukturnih oštećenja i nezadovoljstvo pruženom uslugom. Zahtjevi primljeni u Pozivnom centru, koji su u domeni Zagrebačkog holdinga, rješavaju se u najkraćem mogućem roku od trenutka u kojem su primljeni, a na tjednoj bazi izrađuju se statistike i analize vrsta primljenih informacija.

**614.096**  
Zaprimljenih poziva na broj 072 500 400

**140.140**  
Poruka i ostvarenih kontakata putem digitalne komunikacije

Podružnica Zagrebparking je tijekom 2018. godine zaprimila ukupno 78.483 upita. Od toga se na reklamacije odnosilo 38.306. Najčešći razlozi reklamacija su pogrešan upis registracijske oznake prilikom plaćanja usluge slanjem SMS-a, istek parkirališne karte te plaćanje parkiranja za pogrešnu zonu. Sve reklamacije su riješene u roku.

Društvo Vodoopkrba i odvodnja zaprimilo je 81.565 upita i reklamacija putem dopisa i elektroničke pošte te 24.000 izravnih upita i reklamacija na šalterima. Od ukupno zaprimljenih 105.565 upita, 80.074 se odnosilo na reklamacije, koje su sve riješene u roku. Najčešći razlozi reklamacija su povećani račun, pogrešne dojave članova kućanstva, na odluku Komisije o otpisu vode utrošene bez koristi, na ispostavljene račune po internim vodomjerima i sl.

Kupci usluga Gradske plinare Zagreb - Opkrba d.o.o. mogu predati zahtjev za reklamaciju računa za plin i prigovor na uslugu opskrbe plinom kao i ostale dokumente u Centru za potrošače GPZ-Opkrbe d.o.o. i Centru za korisnike Zagrebačkog holdinga u Zagrebu te na šalteru reklamacija Elektrometal d.d. u Bjelovaru. Upiti, prigovori i reklamacije kupaca zaprimaju se i telefonom te pisanim putem u Centru za informiranje kupaca GPZ-Opkrbe d.o.o. (Odjel za odnose s kupcima). GPZ-Opkrba d.o.o. zaprimila je u 2019. godini 66.167 upita telefonom i 41.835 pisanih zahtjeva, te je obrađeno 104.500 zahtjeva stranaka na šalterima Centra za potrošače u Zagrebu. Najčešći razlozi reklamacija su zahtjevi za ispravkom obračuna (računa) plina.

Podružnica Čistoća također bilježi i analizira upite korisnika usluga zaprimljene pisanim putem i na šalterima, dok se telefonski upiti ne evidentiraju. U 2019. godini zabilježen je 36.501 upit od kojih se 28.671 odnosi na reklamacije. Najčešće se radilo o prigovorima na obračun, odnosno račun i stanje mirovanja.

## Zaštita potrošača

Zaštita potrošača osigurana je kroz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača. Povjerenstvo od rujna 2009. do 27. srpnja 2018. djeluje kao drugostupanjsko tijelo za zaštitu potrošača u Grupi te rješava upućene prigovore potrošača za sve podružnice i povezana Društva iz djelatnosti Grupe. Nepristranost ovog povjerenstva dodatno je osigurana time što su u njegovo članstvo, uz zaposlenike Grupe, imenovani i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Od 27. srpnja 2018., stupanjem na snagu novog Pravilnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača društava Zagrebački holding d.o.o., Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Povjerenstvo je nadležno isključivo za rješavanje reklamacija potrošača koje se odnose na javne usluge, kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača (distribucija prirodnog plina, javna vodoopskrba i javna odvodnja, opskrba plinom u javnoj usluzi te prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada (stavak 4. članka 7. Pravilnika).

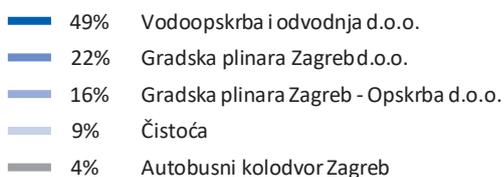
Tijekom 2018. godine Povjerenstvo je na 22 sjednice razmatralo 87 reklamacija, pri čemu su za 9 reklamacija tražene dopune očitovanja podružnice/društva ili podnositelja te su iste razmatrane na dvije ili više sjednica. Od 87 razmatranih reklamacija, u 5 slučajeva Povjerenstvo je elektronski razmatralo reklamaciju i donijelo odluku kako bi se poštovao zakonski rok za odgovor Povjerenstva i racionalno postupalo, odnosno da se za jednu reklamaciju ne saziva sjednica.

Najveći broj reklamacija za koje Povjerenstvo nije nadležno odnosilo se na VIO d.o.o. vezano za dugotrajno čekanje odgovora na upućene zahtjeve Komisiji za otpis prekomjerne potrošnje vode, za koje Povjerenstvo, sukladno odredbama čl. 9 stavka 5 Pravilnika, više nije nadležno te predmete po kojima je doneseno rješenje o ovrsi ili su u sudskom sporu.

Inspekcijskih nadzora po predmetima Povjerenstva tijekom 2018. godine nije bilo.

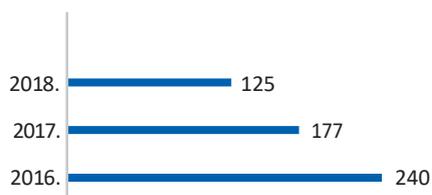
Od 87 razmatranih reklamacija predmetnih javnih usluga najveći broj odnosi se na sljedeća društva i podružnice:

- Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., 43 (49%)
- Gradska plinara Zagreb d.o.o., 19 (22%),
- Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o., 14 (16%),
- Čistoća, 8 (9%)
- Autobusni kolodvor Zagreb, 3 (4%)



Broj reklamacija razmatranih po Povjerenstvu iz djelatnosti javnih usluga koje pruža Grupa ZGH od 2016. kontinuirano pada (od 240 reklamacija 2016., 177 reklamacija 2017. do 125 reklamacija 2018.).

Broj reklamacija



## Podaci o uslugama i privatnost kupaca

Sastavnice Grupe Zagrebački holding, koje pružaju različite usluge iz segmenta komunalnih, prometnih, energetske i tržišnih djelatnosti, razmatraju utjecaj usluga na zdravlje i sigurnost korisnika, kao i na zdravlje i sigurnost zaposlenika. Osim procjena rizika djelatnosti, Grupa Zagrebački holding organizira ispitivanja propisana zakonom. To su ispitivanja radnog okoliša, električnih instalacija, rasvjete i ispitivanja buke te se provode mjere zaštite poput zaštite od požara.

Informacije o svim uslugama korisnicima su dostupne putem internetskih stranica društava i podružnica – primjerice, podaci o kvaliteti pitke vode, radovima na cestama, aktivnostima Zimske službe – kao i na internetskoj stranici sada.zgh.hr.

Podaci o uslugama također su dostupni i na poleđini jedinstvene uplatnice Zagrebačkog holdinga (JUP), a korisnici se dodatno obavještavaju o promjenama i putem letaka uz JUP, odnosno uz račune za potrošnju plina i usluge Gradskih groblja. Informacije o promjenama u isporuci ili načinu pružanja javnih usluga, u suradnji s medijskim kućama, objavljuju se u tiskanom i elektroničkim medijima te putem plaćenih čitanih oglasa na lokalnim radijskim postajama široke slušanosti.

Sukladno odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava, Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Gradska plinara Bjelovar d.o.o. dva puta mjesečno provode uzorkovanje prirodnog plina na mjestima preuzimanja plina iz transportnog sustava u distribucijski sustav, te se rezultati sastava plina i ogrjevnosti vrijednosti plina objavljuju na web stranicama ovih društava. Dodatno, u cilju zaštite zdravlja i sigurnosti kupaca, Gradska plinara Zagreb d.o.o. prilikom redovne zamjene plinomjera kod krajnjih kupaca nailazi na stare atmosferske plinske bojlere koji uzimaju zrak iz prostora smještaja, a koji su neispravnim korištenjem uzrok trovanja ugljičnim monoksidom. Iz tog razloga monter GPZ d.o.o. na takva trošila lijepo naljepnice s upozorenjima i mjerama sigurnosti za njihovu uporabu. U vezi podizanja opće sigurnosti, Gradska plinara Zagreb d.o.o. redovito sudjeluje u tematskim emisijama i kolaž-emisijama na lokalnim i nacionalnim televizijama, dok su brošure s uputama za sigurno korištenje dostupne na web stranici povezanog društva.

Tijekom izvještajnog razdoblja zabilježena su dva slučaja nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi. Društvu Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. izrečene su dvije prekršajne novčane kazne od strane Tržišne inspekcije, svaka u visini od 10.000 kuna, zbog propusta jer je potrošačima obavljena redovna izmjena vodomjera, a prethodno nije dana pisana obavijest o tome kada će se izvršiti izmjena.

U svim sastavnicama Grupe osobita pozornost se posvećuje zaštiti osobnih podataka i primjeni odredaba Uredbe (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka. Detaljne informacije o obradi osobnih podataka u vezi s korištenjem usluga, kao i o pravima koje korisnici naših usluga mogu ostvariti u vezi s obradom tih podataka, objavljene se na internetskim stranicama Zagrebačkog holdinga d.o.o. i povezanih društava.

Slijedom pritužbi vanjskih stranaka, Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. je tijekom 2018. godine realizirala dva brisanja osobnih podataka, zbog pogrešnog naslovljavanja. Također je zaprimljen jedan upit Agencije za zaštitu osobnih podataka o rukovanju preslikama osobnih iskaznica, na koje je odgovoreno u zakonskom roku.

Kod ostalih članica Grupe nisu evidentirane opravdane pritužbe vanjskih organizacija, te nije zaprimljena niti jedna pritužba regulatornog tijela. Također nije bilo utvrđenih slučajeva krađe ili gubitaka osobnih podataka o kupcu.

### Aktivnosti Centra za farmakovigilanciju Gradske ljekarne Zagreb

Gradska ljekarna Zagreb uspostavila je 01. siječnja 2017. Centar za farmakovigilanciju. Farmakovigilancija jest skup aktivnosti vezanih uz otkrivanje, procjenu, razumijevanje, prevenciju i postupanje u slučaju nuspojava lijekova kao i novih saznanja o škodljivosti primjenelijekova (Zakon o lijekovima, čl. 3. st. 57.).

U razdoblju od 01. siječnja do 31. prosinca 2018. na e-mail nuspojave@gljz.hr zaprimljene su 3 prijave sumnji na nuspojave lijekova (22 u 2017.).

Slijedom prijave Hrvatskoj agenciji za lijekove i medicinske proizvode (HALMED), prijavljene sumnje na nuspojave lijekova unesene su u nacionalnu bazu nuspojava te prosljeđene u bazu nuspojava Europske unije, bazu nuspojava Svjetske zdravstvene organizacije te nositelju odobrenja za stavljanje lijekova u prometa, u svrhu unapređenja sigurnosti primjene lijekova.

## Sigurnost proizvoda i usluga

Većina usluga koje pružaju članice Grupe, spadaju u usluge od općeg gospodarskog interesa. Osnovni standardi kvalitete i uvjeti pružanja tih usluga propisani su zakonima, kao i monitoring od strane nadležnih institucija. Primjerice, Zakon o vodi za ljudsku potrošnju, među ostalim uređuje zdravstvenu ispravnost vode za ljudsku potrošnju, obveze pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe te načine postupanja i izvješćivanja u slučaju odstupanja od parametara za provjeru sukladnosti vode za ljudsku potrošnju, dok se pravilnicima propisuju parametri za provjeru sukladnosti, vrste i opseg analiza uzoraka u svrhu ispitivanja parametara za provjeru sukladnosti, učestalost uzimanja uzoraka vode za ljudsku potrošnju u sklopu redovitog i revizijskog monitoringa, kao i metode laboratorijskog ispitivanja zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju te sanitarno-tehničke i higijenske te druge uvjete koje moraju ispunjavati vodoopskrbni objekti.

Kvalitetu poslovnih procesa i usluga, skrb o zdravlju i sigurnosti zaposlenika kao i poštivanje zahtjeva zaštite okoliša, jamče i integrirani sustavi upravljanja (ISU), zasnovani na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001, OHSAS 18001, ISO 22000, HACCP, kao i drugih posebnih certifikata i standarda svojstvenih različitim djelatnostima Grupe.

Članice Grupe s integriranim sustavima upravljanja u poslovanje planiraju i redovito provode interne i eksterne audite kako bi se odredilo jesu li integrirani sustavi upravljanja u skladu sa zahtjevima međunarodnih normi te jesu li učinkovito primijenjeni, održavani i poboljšavani.

Uz utjecaj usluga na zdravlje i sigurnost korisnika, Zagrebački holding, odnosno njegove sastavnice koje se bave najrazličitijim djelatnostima, razmatraju utjecaje na zdravlje i sigurnost zaposlenika. Sukladno zakonu, poslodavac je obavezan procjenjivati rizike za život i zdravlje radnika i osoba na radu tj. imati procjenu rizika koja odgovara postojećim rizicima na radu i u vezi s radom, a koja će biti dostupna radnicima na mjestu rada. Sastavnice Grupe imaju usvojene Pravilnike o zaštiti na radu, na temelju kojih je izvršena Procjena rizika za djelatnost koju poslodavac obavlja, te je kroz matrice procjene rizika analiziran i procijenjen odnos rizika i sigurnosti zaposlenika i radnih procesa.

### Uvođenje i certifikacija sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti prema zahtjevima ISO 45001:2018

U cilju unaprjeđenja sigurnosti sustava, Gradska plinara Zagreb d.o.o. je u 2018. godini provela postupak uvođenja i certifikaciju sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti prema zahtjevima **ISO 45001:2018**. Planom poslovanja Gradske plinare Zagreb d.o.o. za 2018. godinu osigurani su potrebni resursi za uvođenje i potvrđivanje prema zahtjevima ISO 45001:2018 čime su stvoreni preduvjeti da se postojeća dokumentacija sustava upravljanja dopuni i uskladi sa zahtjevima ove norme te certificira navedeni sustav. Sredstva su planirana za edukacije o normi i certifikaciju, a implementaciju zahtjeva ISO 45001 u postojeći sustav upravljanja, Gradska plinara Zagreb d.o.o. odradila je samostalno. Ocjenjivanje po nezavisnoj akreditiranoj kući provedeno je u studenome 2018. godine. Ukupni troškovi uvođenja i certificiranja u 2018. godini iznosili su 51.500 kuna. Od toga, 13.500 kuna iznosili su vanjski troškovi edukacija tima GPZ d.o.o. te ispita za interne auditore prema normi ISO 45001:2018. Preostali troškovi odnose se na certifikaciju i izdavanje certifikata o usklađenosti integriranog sustava upravljanja GPZ d.o.o. sa zahtjevima ISO 45001:2018.

Podružnica Čistoća također je započela s pripremanjima za prelazak na normu ISO 45001:2018, koja zamjenjuje normu OHSAS 18001:2007.

Gradska plinara Zagreb d.o.o. nositeljica je i međunarodno priznatog certifikata za izvođenje završnih radova prema normi **HRN EN ISO 3834-3:2018**, ishođenog prvi puta u studenome 2010. godine. Certificirano područje je izrada čeličnih i polietilenskih plinovoda i kućnih priključaka te izrada lakih čeličnih konstrukcija.

Tijekom 2018. godine, u Gradskoj plinari Zagreb d.o.o. započelo je usklađivanje sa zahtjevima sustava upravljanja tehničkom sigurnosti prema propisima Njemačkog udruženja za plin i vodu – DVGW TSM. Predaudit po DVGW ekspertima dogovoren je za kraj svibnja 2020. godine, a ovisno o rezultatima istog planirat će se termin certificiranja sustava upravljanja tehničkom sigurnosti Gradske plinare Zagreb d.o.o. po DVGW.

## Djelatnosti sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim utjecajima na lokalne zajednice

Gradska plinara Zagreb d.o.o. kao operator distribucijskog sustava nadležna je za sigurnu i pouzdanu distribuciju prirodnog plina distribucijskim sustavom plinske mreže. Zbog navedenoga kroz sve poslovne procese upravlja, kontrolira i nadzire kvalitetu izgradnje i rekonstrukcije distribucijskog sustava, te svih izvedenih tekućih i investicijskih radova kako ne bi došlo do negativnih utjecaja na lokalnu zajednicu.

Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo negativnih utjecaja na lokalnu zajednicu u djelatnosti distribucije plina.

Sukladno odredbama Zakona o održivom gospodarenju otpadom, upravljanje odlagalištem otpada Prudinec/Jakuševac kategorizirano je kao djelatnost s potencijalnim negativnim utjecajima na lokalnu zajednicu. Vlasnicima nekretnina namijenjenih stanovanju koje se nalaze do 500 m od odlagališta Prudinec/Jakuševac, sukladno Zakonu isplaćuje se naknada za umanjenu vrijednost nekretnina (ekološka renta). Predmetna naknada uplaćuje se mjesečno na račun Grada Zagreba i iznosi 65 kuna po toni odloženog otpada.

Prema Zaključku Gradske skupštine Grada Zagreba od 05. lipnja 2014. godine, odnosno od 19. travnja 2017., vlasnicima nekretnina na području utjecaja građevine namijenjene zbrinjavanju otpada Prudinec/Jakuševac isplaćuje se novčana naknada za umanjenu kakvoću življenja, a za koju sredstva osigurava Zagrebački holding d.o.o. iz prihoda gospodarenja otpadom. Temeljem Ugovora potpisanim s Gradom Zagrebom, Zagrebački holding d.o.o. obavezao se osigurati sredstva za isplatu novčane naknade iz prihoda gospodarenja otpadom u iznosu od 8.500.000 kuna, a koja je isplaćena u 2018. u dva navrata.

## Socioekonomska usklađenost

Podružnice usko surađuju s Vijećima gradskih četvrti te se zahtjevi građana redovno realiziraju kroz Plan komunalnih aktivnosti za usluge čišćenja i održavanja javnih površina te održavanje nerazvrstanih cesta.

Tijekom 2018. godine nije bilo stvarnih i potencijalnih negativnih utjecaja vezanih uz socioekonomski status zajednice, okoliš, te zapošljivost i kvalitetu života lokalne zajednice.

U jednom slučaju proveden je inspekcijski nadzor povezan uz odlaganje građevinskog materijala na lokaciji u Cimermanovoj na Kajzerici. Nije bilo sankcija s obzirom da je Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. provela potrebne radnje po nalogu uređujućeg inspektora.

Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., sukladno Zakonu o vodama, u 2018. godini nastavila je unaprjeđivati dostupnost usluga uvođenjem cijene za socijalno ugrožene korisnike usluge, koja iznosi 60% osnovne cijene za količinu isporučene vode nužne za osnovne potrebe kućanstva. Također je i u 2018. Društvo provodilo odluku o priključenju komunalne vodne građevine, kojom Grad Zagreb za građane grada Zagreba financira izgradnju vodovodnih i kanalskih priključaka, rekonstrukcije, razdvajanja i premještanja priključaka, te reguliranje statusa bespravno izvedenih priključaka.



# Izazovi urbane zaštite okoliša





# Izazovi urbane zaštite okoliša



**CILJ 7:**  
*Osigurati financijski dostupnu, pouzdanu, održivu i modernu energiju za sve*



**CILJ 12:**  
*Osigurati održive obrasce proizvodnje i potrošnje*



**CILJ 13:**  
*Poduzeti hitne mjere u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih negativnih utjecaja*

Održivo gospodarenje otpadom i energijom te crpljenje i zaštita voda dva su ključna materijalna pitanja u području zaštite okoliša prepoznata na razini Grupe Zagrebački holding. Slijede zaštita atmosfere i klimatske promjene te ulaganja u zaštitu okoliša.

Kao pružatelj usluga od općeg gospodarskog interesa, Grupa Zagrebački holding važan je čimbenik u provedbi Akcijskog plana energetske održivosti razvika Grada Zagreba za razdoblje 2017.-2019. (SEAP), Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba te Akcijskog plana za poboljšanje kvalitete zraka na području Grada Zagreba. Radi se o strateškim dokumentima Grada Zagreba u koje su ugrađene aktivnosti i ciljevi u pogledu očuvanja okoliša te suzbijanja posljedica klimatskih promjena na razini grada i u sklopu kojih se prati

realizacija postavljenih ciljeva svih uključenih čimbenika, pa tako i Zagrebačkog holdinga. Grupa također provodi mjere i aktivnosti koje imaju za cilj smanjenje negativnog utjecaja poslovanja na okoliš.

Među ostalim, Grupa kontinuirano radi na uspostavljanju i održavanju međunarodnih normi upravljanja okolišem (ISO 14001), upravljanja energijom (ISO 50001), upravljanja sigurnošću hrane/vode za piće (ISO 22000), što su najbolji alati za ostvarenje društveno odgovornog poslovanja. Također, kako bi se podigla svijest i znanje zaposlenika o energetske učinkovitosti i o održivom gospodarenju otpadom, unutar Grupe sustavno se provode edukativne radionice usklađene s načelima održivosti na području okoliša. Zagrebački holding također posluje u skladu s Nacionalnim akcijskim planom za zelenu javnu nabavu za razdoblje od 2015. do 2017. godine s pogledom do 2020. godine te su 2016. godine donesene Smjernice za provođenje zelene javne nabave u Zagrebačkom holdingu d.o.o. koje se uzimaju u obzir prilikom nabave proizvoda i usluga.

## Ciljevi Grupe u pogledu zaštite okoliša

Zaštita okoliša i prirodnih resursa, borba protiv klimatskih promjena i doprinos održivom gospodarskom razvoju su strateški čimbenici u planiranju, radu i razvoju Grupe Zagrebački holding. Glavni cilj je osigurati održivo korištenje prirodnih resursa, bez štete za okoliš i očuvati ga za buduće generacije.

Kako bi ostvarili navedeni cilj, Grupa je identificirala pet specifičnih ciljeva:

- Učinkovito upravljanje vodnim resursima
- Povećanje energetske učinkovitosti
- Smanjenje stakleničkih plinova
- Povećanje udjela obnovljivih vrsta energija
- Poboljšanje komunikacije i podizanje svijesti o važnosti zaštite okoliša.

## Upravljanje okolišnim i ekološkim rizicima

Sastavnice Grupe s potencijalno najvećim negativnim utjecajem poslovanja na okoliš, implemen-tirale su sustav upravljanja okolišem ISO 14001. Sustav upravljanja energijom ISO 50001 također je jedan od sustava čija je implementacija u poslovanje definirana kao prioritarna. Pojedine sastavnice imaju implementirane i specifične sustave upravljanja karakteristične za određenu djelatnost. Pri-likom internih audita redovno se ocjenjuje utjecaj poslovanja na okoliš, identificiraju se aktivnosti s potencijalno štetnim utjecajem i definiraju mjere kojima se osigurava usklađenost s normom te samim time i učinkovita zaštita okoliša.

- U poslovnim procesima gospodarenja otpadom, podružnica Čistoća je 2005. godine uvela Sustav upravljanja kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. Navedene norme zasnivaju se na međunarodnim normama ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i OHSAS 18001:2007, a za cilj imaju potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom poslovnih procesa i usluga, skrbi

o zdravlju i sigurnosti zaposlenika i zahtjeva zaštite okoliša. U svakodnevne djelatnosti podružnice u 2018. godini uvedena je nova procedura – **Rješavanje rizika i prilika**, koja provodi analizu rizika za sve identificirane rizike procesa integriranog sustava upravljanja, a uključuje proces identificiranja opasnosti, uspostavljanja kontrolne mjere, ocjenjivanje rizika, potrebne dodatne kontrolne mjere za značajne rizike te ocjenu djelotvornosti kontrolnih mjera.

- Podružnica ZGOS ima integrirane sustave upravljanja kvalitetom i okolišem ISO 9001:2015 i 14001:2015. Također u sklopu obavljanja osnovne djelatnosti: odlaganja neopasnog otpada, gradnje, održavanja i upravljanja postrojenjima na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac te energetske djelatnost proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora, podružnica provodi monitoring, sukladno Rješenju o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša, koji uključuje praćenje kvalitete zraka, meteoroloških parametara s najbliže stanice državne mreže, mjerenja sastava odlagališnog plina, mjerenje emisija iz nepokretnih izvora, mjerenja kakvoće procjedne, podzemne i površinske vode, praćenje rada interventnog crpnog sustava (ICS-a) i mjerenje buke od rada postrojenja na odlagalištu.
- Podružnica Gradska groblja integrirala je sustave upravljanja kvalitetom i okolišem ISO 9001:2015 i 14001:2015 te ISO 15017:2015 Pogrebne usluge. Briga za okoliš očituje se kroz odgovorno zbrinjavanje otpada, održavanje i očuvanje zelenila i novu sadnju. U cilju smanjenja štetnih emisija u atmosferu, također se prati potrošnja energenata, te emisije freona i drugih rashladnih sredstava iz rashladnih uređaja koji se koriste za držanje pokojnika.
- Povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. u sklopu održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja okolišem prema ISO 14001:2015 redovito od 2014. godine ocjenjuje mogući/potencijalni negativan utjecaj na okoliš prema propisanom postupku u uobičajenim, neuobičajenim i izvanrednim situacijama te se za značajne aspekte okoliša planiraju i provode određene mjere u svrhu smanjenja negativnog utjecaja. Prepoznati aspekti okoliša Gradske plinare Zagreb d.o.o. su preispitani u rujnu 2018. godine te su potvrđeni dosadašnji značajni aspekti okoliša. Kao značajni aspekti okoliša ujedno i potencijalni okolišni rizici prepoznati su u izvanrednim situacijama: odorant - u slučaju prometne nezgode pri prijevozu odoranta koji može dovesti do ugroze života i zdravlja te prirodni plin u slučaju većeg izlaza pri incidentnim situacijama, kod hitnih zahvata na sustavu. Gradska plinara Zagreb d.o.o. također ima implementiran sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, sustav upravljanja energijom ISO 50001:2018 te od 2018. sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnost ISO 45001:2018.
- Podružnica Zrinjevac integrirala je sustave upravljanja kvalitetom i okolišem ISO 9001:2015 i 14001:2015. Oba sustava revidirana su u prosincu 2018. Podružnica osobito prati emisije stakleničkih plinova, za koja su provedena mjerenja od strane ovlaštene institucije. Također se prati potrošnja energenata količinski i financijski. Poboljšanje nadzora sustava upravljanja okolišem osigurano je jasnim propisivanjem odgovornosti iz domene upravljanja okolišem. Također se vodi evidencija pojedinih vrsta otpada, a u tijeku su intenzivni pregovori s Ministarstvom zaštite okoliša i energetike oko unapređenja dokumentiranja postupka proizvodnje supstrata.
- Kao potvrda uspostave učinkovitog sustava upravljanja energijom za prihvata i skladištenje roba u unutarnjem i međunarodnom prometu, otpremništvu i Slobodnoj zoni, podružnici Robni terminali Zagreb u travnju 2018. dodijeljen je certifikat ISO 50001:2011. Podružnica također ima implementiran sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015.
- Podružnica Tržnice Zagreb uskladila je poslovanje sa sustavom kvalitete i sigurnosti hrane prema ISO 9001:2015 i HACCP sustav. Poslovanje provodi u skladu s dobrom proizvođačkom praksom, te se ispunjavanjem svih zakonskih propisa, osiguravaju najviši standardu u poslovanju s hranom.
- Zdravstvena ustanova Gradska ljekarna Zagreb uspostavila je i provodi sustave upravljanja prema normama ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015. Stalnim unapređivanjem certificiranog integriranog sustava, definirala se kao zdravstvena ustanova koja će prepoznati te ispuniti zahtjeve i očekivanja korisnika pružanjem vrhunske usluge u dogovorenom roku.
- Povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja, uz sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001:2015, ima implementiran ISO 22000:2005 za sustav upravljanja sigurnošću vode / hrane na HACCP načelima. Društvo je vlasnik dva ovlaštena laboratorija za ispitivanje zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju koju isporučuje i ispitivanje kakvoće vlastitih otpadnih voda te ima uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom, administrativnim i tehničkim poslovima u Laboratoriju Tehnološke službe odvodnje, za što je Hrvatska akreditacijska agencija izdala Potvrdu o akreditaciji za ispitivanje otpadnih voda sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025:2007.

Sve sastavnice Grupe također se pridržavaju svih važećih zakonskih i ostalih propisa u obavljanju poslovnih aktivnosti, kako bi se spriječilo moguće onečišćenje okoliša i osigurali uvjeti rada na siguran način za sve djelatnike.

## Ekološki rizici

Djelatnost Grupe u dijelu gospodarenja otpadom uključuje, između ostalog, sakupljanje, prijevoz te uporabu i/ili zbrinjavanje otpada. Grupa prema svojim najboljim saznanjima trenutno ispunjava uvjete propisane posebnim propisima u obliku dozvola koje su joj potrebne za obavljanje pojedinih djelatnosti. Do eventualnih odstupanja u ispunjavanju navedenih uvjeta u budućem razdoblju mogle bi dovesti promjene zakonodavnih okvira koji reguliraju pojedine djelatnosti, a koje nije moguće predvidjeti.

U sklopu mjera predostrožnosti i prevencije, kao što je uvođenje sustava upravljanja kvalitetom, okolišem i energijom, utvrđuju se rizici i prilike te aktivnosti za stalno poboljšanje te sprečavanje ili smanjivanje neželjenih rizika, uključujući i potencijalne ekološke rizike.

Grupa putem podružnice ZGOS obavlja djelatnost odlaganja neopasnog otpada, kao i gradnje, održavanja i upravljanja postrojenjima na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac. Sukladno Pravilniku o načinima i uvjetima odlaganja otpada i Rješenju o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša za postrojenje odlagalište otpada Jakuševac (okolišna dozvola), nakon zatvaranja odlagališta Prudinec/Jakuševac odlagatelj je odgovoran za održavanje odlagališta, provedbu propisanih mjera zaštite okoliša za sprečavanje štetnih utjecaja na okoliš te praćenja stanja okoliša 30 godina nakon njegova zatvaranja. U tu svrhu, podružnica ZGOS u svojstvu odlagatelja osigurava financijska sredstva za propisani period.

## Održivo gospodarenje otpadom

Održivo gospodarenje otpadom jedno je od dva ključna pitanja zaštite okoliša za Zagrebački holding i Grad Zagreb. To je ujedno jedno od pitanja u kojem su izrazito važne procjene i ocjene pojedinačne organizacije na koje gospodarenje otpadom ima svakodnevni neposredni utjecaj, što je vidljivo iz velikog interesa medija, građana i pojedinih udruga. Ovaj utjecaj zbiva se ne samo u svakoj od sastavnica Grupe Zagrebački holding, već i okviru grada Zagreba.

Grupa je važan čimbenik u provođenju održivog gospodarenja otpadom u gradu Zagreb. Sustav gospodarenja otpadom za koji su zadužene pojedine podružnice Grupe Zagrebački holding obuhvaća niz građevina, postrojenja i metoda zbrinjavanja.

## Provođenje mjera i aktivnosti iz Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba

Zagrebački holding provodi mjere iz Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreb za razdoblje 2018.–2023., s posebnim naglaskom na mjere usmjerene na ostvarenje ciljeva smanjivanja ili sprječavanja nastanka otpada, opće mjere za gospodarenje otpadom, mjere odvojenog prikupljanja otpada, mjere prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada, a naročito mjere za smanjenje odlaganja biorazgradivog dijela komunalnog otpada. Također se ulažu dodatni napor i provedbu mjera edukativno-informativnih aktivnosti o održivom gospodarenju otpadom te podizanju svijesti javnosti o važnosti uspostave sustava gospodarenje otpadom na području grada Zagreba.

**Podružnica Čistoća** pruža javnu uslugu sakupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u gradu Zagrebu (odvojeno skupljanje komunalnog otpada putem reciklažnih dvorišta, mobilnih reciklažnih dvorišta, spremnika na javnim površinama i kod korisnika usluga te odvojeno skupljanje krupnog (glomaznog) komunalnog otpada).

---

*Ciljevi gospodarenja otpadom koje je potrebno postići do 2022. godine\**

- Smanjiti ukupnu količinu proizvedenog komunalnog otpada za 5%
- Odvojeno prikupiti 60% mase proizvedenog komunalnog otpada
- Odvojeno prikupiti 40% mase proizvedenog biootpada koji je sastavni dio komunalnog otpada
- Odložiti na odlagališta manje od 25% mase proizvedenog komunalnog otpada
- Odvojeno prikupiti 75% mase proizvedenog građevnog otpada
- Unaprijediti sustav gospodarenja ostalim posebnim kategorijama otpada
- Sanirati lokacije onečišćene otpadom
- Kontinuirano provoditi izobrazno-informativne aktivnosti
- Unaprijediti informacijski sustav gospodarenja otpadom
- Unaprijediti nadzor nad gospodarenjem otpadom

*\*Ciljevi gospodarenja otpadom definirani Planom gospodarenja otpadom grada Zagreba za razdoblje 2018. - 2023. godine, a za koje je Zagrebački holding nositelj aktivnosti ili u njima sudjeluje*

---

Organizira odvojeno sakupljanje komunalnog otpada putem:

- 10 reciklažnih dvorišta i 8 mobilnih reciklažnih dvorišta
- 185.299 spremnika za odvojeno prikupljanje otpadnog papira, plastike, stakla i biootpada na obračunskom mjestu korisnika usluge
- 6.172 spremnika za odvojeno prikupljanje otpadnog papira, plastike, stakla i tekstila na javnim površinama u Gradu Zagrebu
- odvojenog sakupljanja krupnog (glomaznog) otpada putem specijaliziranih spremnika smještenima na javnim površinama – mobilnim reciklažnim dvorištima prema unaprijed utvrđenom rasporedu, na zahtjev korisnika usluge te u reciklažnim dvorištima tijekom cijele godine.

**Podružnica Zagrebačke ceste**, uz poslove održavanja, upravljanja i zaštite javnih i nerazvrstanih cesta u Gradu Zagrebu, obavlja i djelatnost sakupljanja i oporabe neopasnog građevnog otpada. Na radnoj jedinici "Recikliranje građevinskog otpada" zaprima se neopasni građevni otpad (od građenja, rušenja ili uređivanja građevinskih objekata). Građani grada Zagreba također mogu dovesti i odložiti bez naknade svoj građevinski otpad. Obradom betona, asfalta i ostalog građevinskog otpadnog materijala dolazi se do vrijedne sirovine i tamponskih materijala koji se koriste u cestogradnji umjesto novih kamenih materijala iz kamenoloma.

**Podružnica Zrinjevac** upravlja strikompostane u kojima se obrađuje zeleni otpad s javnih površina. Građani grada Zagreba imaju pravo, o svom trošku, jednokratno ili višekratno dovesti i bez naknade deponirati do 2 tone (godišnje) biorazgradivog otpada nastalog održavanjem vrtova i okućnica. Na konpostanama se također zaprima biootpada vegetativnog podrijetla i iz ostalih izvora (s tržnica, iz trgovačkih centara i proizvodnih djelatnosti), uz zakonom predviđenu prateću dokumentaciju.

**Podružnica ZGOS** obavlja djelatnost zbrinjavanja otpada postupkom odlaganja na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac na temelju Dozvole za obavljanje djelatnosti gospodarenja otpadom. Odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac jedino je legalno odlagalište na koje se danas odlaže miješani komunalni otpad i neopasni otpad grada Zagreba.

## Realizacija ciljeva gospodarenja otpadom u 2018. godini

Gospodarenje otpadom jedno je od dva ključna materijalna utjecaja Zagrebačkog holdinga s po najvećim utjecajem na strateške planove Grupe Zagrebački holding. U ovoj djelatnosti također je najveći utjecaj regulatornog zakonodavstva kroz Uredbu o gospodarenju komunalnim otpadom i Odluku o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u Gradu Zagrebu koje imaju veliki utjecaj na organizaciju rada, tehnologiju, troškove poslovanja i cijenu javne usluge.

## Podružnica Čistoća

Kako bi se unaprijedila infrastruktura za gospodarenje otpadom, tijekom 2018. godine podružnica Čistoća je intenzivno provodila aktivnosti na implementaciji sustava i to primarno:

- Implementacija sustava odvojenog prikupljanja biorazgradivog otpada i otpadne plastične i metalne ambalaže na obračunskom mjestu korisnika usluga;
- Optimiranje broja i vrste spremnika za odvojeno prikupljanje reciklabilnog otpada putem sustava spremnika za odvojeno prikupljanje otpada postavljenih na javnim površinama;
- Osiguranje dodatnih reciklažnih dvorišta u skladu sa Zakonom propisanim obvezama;
- Izbjegavanje i smanjivanje nastajanja otpada (kućno kompostiranje);
- Izobrazno - informativne aktivnosti.

Za ispunjenje ciljeva gospodarenja otpadom, podružnica Čistoća u 2018. godini ukupno je realizirala **85,4 milijuna kuna** investicija, što je 34% ili 21,9 milijuna kuna više u odnosu na 2018. godinu. Među ostalim, realizirana su sljedeća infrastrukturna ulaganja i aktivnosti:

- Investirano je 32,2 milijuna kuna u nabavu komunalne opreme i to prvenstveno u spremnike za odvojeno prikupljanje otpada, kontejnere i sanduke.
- Nabavljeno je 48 raznih komunalnih vozila ukupne vrijednosti 33,7 milijuna kuna, potrebnih za pružanje javne usluge
- U informatičku opremu za uvođenje centralnog informacijskog sustava gospodarenja komunalnim otpadom investirano je 17 milijuna kuna. Uvođenjem ovog sustava znatno se unaprjeđuju

poslovni procesi. Također se uvodi evidentiranje preuzetih količina otpada i naplata usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada putem spremnika s ugrađenim RFID oznakama. Instaliranje potrebne informatičke opreme podrazumijeva opremanje vozila i spremnika, prije svega za miješani komunalni otpad, a kasnije i za druge vrste recikliranog otpada. U 2018. godini na sva vozila za prikupljanje miješanog komunalnog otpada ugrađena je potrebna informatička oprema, dok su na 80% spremnika postavljene naljepnice s čipovima.

- Uz uslugu odvojenog sakupljanja otpadnog papira na kućnom pragu, koja je uvedena 2016., u veljači prošle godine usluga prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada proširena je na biootpad. Samo nekoliko mjeseci kasnije, u travnju, usluga odvojenog sakupljanja otpada na kućnom pragu proširena je na plastičnu i metalnu ambalažu. U prvoj fazi proširenja usluge, spremnike za biootpad i vrećice za odlaganje plastične i metalne ambalaže dobili su građani koji žive u obiteljskim kućama, a u lipnju je usluga odvojenog skupljanja biootpada i plastične i metalne ambalaže proširena na stambene zgrade.
- Ukupno je tijekom godine podijeljeno 10.293.920 komada biorazgradivih vrećica za odvojeno prikupljanje biootpada u višestambenim zgradama te 8.942.960 komada vrećica za odvojeno prikupljanje otpadne plastične i metalne ambalaže, koje su u dva kruga podjele dostavljene korisnicima usluge. Paketi sadrže vrećice za odlaganje plastične i metalne ambalaže (13 besplatnih vrećica volumena 60 litara) i biorazgradive vrećice za odlaganje biootpada (26 besplatnih vrećica volumena 30 litara).
- Za 89% je povećan broj spremnika za odvojeno prikupljanje iskoristivog otpada u sustavu "od vrata do vrata" te ih je na kraju 2018. bilo 185.299. Od tog broja, na spremnike za biootpad (od 120, 240 i 1.100 litara) odnosi se 73.713, koji su svi podijeljeni u 2018.
- Otvoreno je novo reciklažno dvorište Žitnjak te je krajem godine bilo u funkciji 10 fiksnih i 8 mobilnih reciklažnih dvorišta kontejnerskog tipa, u koje građani mogu odlagati 30 vrsta otpada bez plaćanja naknade.



U 2018. nabavljeno je i vozilo za istovremeni odvoz dvije vrste otpada. Riječ je o posebnom vozilu za skupljanje i prešanje svih vrsta otpada (miješani komunalni otpad, papir, biootpad, plastika), s dvije neovisne (odvojene) komore za prešanje, koje omogućuju istodobno pražnjenje do 3 spremnika. Ovo je prvo takvo vozilo u voznom parku podružnice Čistoća.

### Izobrazno informativne aktivnosti

Tijekom 2018. godine održano je više od 50 javnih aktivnosti u svrhu izobrazbe korisnika na temu gospodarenja otpadom. U to se ubrajaju razna događanja, javne tribine, edukacije u trgovačkim centrima, zagrebačkim parkovima i na tržnicama, podjela vrećica za odvojeno prikupljanje otpada (žute i smeđe vrećice), otvorenje novog reciklažnog dvorišta Žitnjak te još mnogo ciljanih aktivnosti u svrhu pružanja relevantnih informacija građanima. Osim navedenog, građani su informirani o važnosti odvojenog odlaganja otpada putem letaka uz jedinstvenu uplatnicu (JUP), informacija na poleđini JUP-a, mrežnih stranica društva Zagrebački holding d.o.o. i podružnice Čistoća te platforme sada.zgh.hr i društvenih mreža, a informacije su mogli dobiti i izravno pozivom na broj Pozivnog centra.

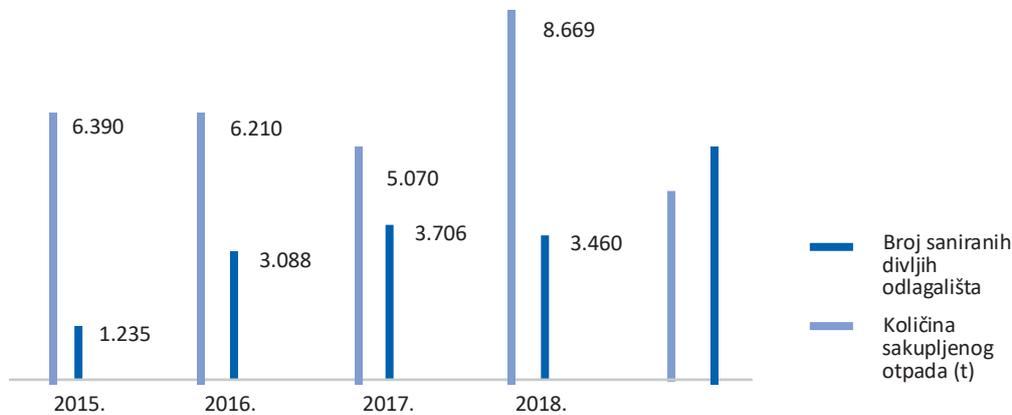
### Kućno kompostiranje

U suradnji sa Zagrebačkim centrom za gospodarenje otpadom, a u svrhu provedbe mjera izbjegavanja i smanjivanja nastajanja otpada, nastavljena je podjela kompostera započeta 2017. godine onim korisnicima usluga koji su iskazali interes. Tijekom 2018. godine ukupno je podijeljeno dodatnih 1.246 kompostera. U tablici u nastavku prikazan je po godinama ukupan broj kompostera kod korisnika usluge.

Godina	2017.	2018.
Broj kompostera	16.798	18.042

## Sanacije divljih odlagališta

Unatoč brojnim zelenim otocima i povećanju reciklažnih dvorišta, pojačanom informiranju korisnika te usluzi besplatnog odvoza glomaznog otpada na zahtjev korisnika dva puta godišnje, evidentan je problem divljih odlagališta u gradu Zagrebu. Podružnica Čistoća je od 2015. do 2019. godine sanirala 15.952 divlja odlagališta s kojih je odvezeno 30.898 tona otpada. Iz grafa u nastavku razvidan je porast broja odlagališta iz godine u godinu, koji je u 2019. veći za 29% u odnosu na prethodnu godinu.



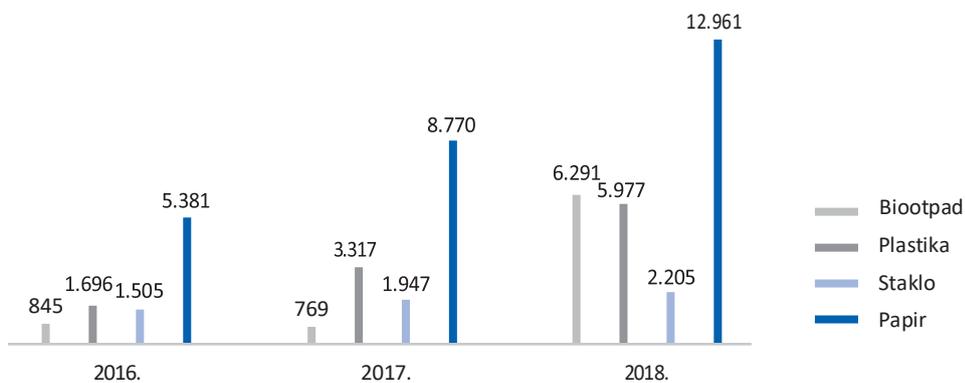
Broj divljih odlagališta saniranih od 2015. do 2018. s količinama sakupljenog otpada\*

\*Podaci za 2015. i 2016. dobiveni su putem mjesečnih izvještaja, dok su za ostale godine prikazani podaci o broju zaprimljenih naloga za sanaciju divljih odlagališta otpada, pristiglih putem aplikacije e-redar.

## Efekti provedbe navedenih mjera i aktivnosti podružnice Čistoća

Sve navedene mjere i aktivnosti rezultirale su značajnim povećanjem količina odvojeno prikupljenog papira, stakla, plastike i biootpada. Na donjoj slici nalazi se prikaz količina odvojeno sakupljenog otpada po godinama.

U 2018. godini sakupljena količina biootpada iz domaćinstvima u Gradu Zagrebu povećana je za više od 7 puta u odnosu na količinu otpada sakupljenu u 2018. godini. U istom periodu količina odvojeno sakupljenog otpadnog papira veća je za 47,74 %, plastike za 80,2 %, a stakla za 13,23 %.



Usporedba godišnjih količina odvojeno sakupljenog otpada (t)\*

\* Podaci se odnose na usporedbu količina prikupljenog otpada putem spremnika za odvojeno prikupljanje otpada postavljenih na javnim površinama te u sustavu „od vrata do vrata“.

Istodobno se smanjuje masa proizvedenog miješanog komunalnog otpada u Gradu Zagrebu koja je u 2018. godini manja za 7,25 % u odnosu na 2017. godinu.

Također je povećan udio odvojeno prikupljenih količina otpada u ukupno prikupljenom komunalnom otpadu, sa 16,8% u 2018. na 26,5% u 2019. godini. Kao što je razvidno iz grafa u nastavku, prisutan je trend rasta udjela odvojeno prikupljenog otpada u ukupno sakupljenom otpadu.



Uz podružnicu Čistoća, podružnice ZGOS i Zrinjevac provele su u 2018. godini aktivnosti u svrhu unapređenja gospodarenja otpadom:

→ **Izrada plana zatvaranja odlagališta neopasnog otpada Prudinec/Jakuševac**

U Analizi kapaciteta odlagališta otpada Jakuševac izrađenoj od strane glavnog projektanta odlagališta, a koja je sastavni dio Plana gospodarenja otpadom Grada Zagreba za period od 2018.-2023. napravljena je procjena dinamike punjenja odlagališta.

U Zaključku analize koja je izrađena u listopadu 2017. godine, navedeno je da se danas na odlagalište odlaže 230.000 tona otpada godišnje te se tom dinamikom predviđa popunjavanje kapaciteta odlagališta do kraja 2024. godine. Za potrebe procjene, uzeta je pretpostavka da će, zbog pojačanih aktivnosti na uspostavljanju sustava odvajanja i oporabe otpada, količine opadati s vremenom u iznosu 10% godišnje. Prema procjeni dinamike odlaganja uz pretpostavku godišnjeg smanjenja količine otpada od 10%, otpad bi se na odlagalište mogao odlagati do kraja 2029. godine.

Iako je Analizom kapaciteta odlagališta otpada Jakuševac predviđeno smanjenje količine otpada koji se odlaže na odlagalište za 10%, u stvarnosti je tijekom 2019. godine, u odnosu na prethodnu godinu, došlo do smanjenja količina odloženog otpada za oko 6%. Pregled odloženog otpada prema vrsti dan je u nastavku.

Ukupna težina otpada prema vrsti	KB	2017.	2018	Indeks 2018/2017
	20 03 01			
i metodi odlaganja/zbrinjavanja (t)	/miješani komunalni otpad	240.086	212.002	0,9
	19 03 05			
<i>Postupak D 1: Odlaganje otpada u ili na tlo</i>	/stabilizirani otpad koji nije naveden pod 1903 04	88	103	1,2
	19 05 99			
	/otpad koji nije specificiran na drugi način	13	27	2,1
	19 12 12			
	/ostali otpad (uključujući mješavine materijala) od mehaničke obrade otpada, koji nije naveden pod 19 12 11	1.342	14.438	10,8
	<b>Ukupno</b>	<b>241.529</b>	<b>226.570</b>	<b>0,9</b>

→ **Ishođenje Okolišne dozvole za kompostanu Prudinec**

U ožujku i travnju 2018., a u sklopu postupka ishođenja Okolišne dozvole za kompostanu Prudinec, kojom upravlja podružnica Zrinjevac, održana je javna rasprava i javno izlaganje Stručne podloge.

Krajem 2018. godine u zakonskom roku pokrenut je postupak provjere okolnosti koje utječu na ostvarivanje prava dodijeljenih Dozvolama za djelatnosti sakupljanja, kompostiranja postupkom R3 i oporabe postupkom R 13.

## Upravljanje odlagalištem otpada

# Prudinec/Jakuševac u rangu s centrom gospodarenja otpadom

Odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac je građevina koja se gradi u skladu sa Zakonom o gradnji. Sama sanacija odlagališta započeta je 1998. godine, dok se projekt sanacije i nastavno građenje Odlagališta otpada Jakuševac obavlja prema građevnoj dozvoli iz 2000. godine. Prema toj dozvoli građenje će se obavljati svedok sene popune sve plohe, izvede završni prekrivni sloj i izvedu vizdenci za otplinjavanje.

Zahvaljujući sanaciji, ulaganjima i poduzetim aktivnostima, odlagalište Prudinec/Jakuševac danas nije samo obična ploha na koju gotovo milijunsko stanovništvo grada Zagreba ostavlja sve ono što smatra nepotrebnim i štetnim. Ono je i suvremen pogon u kome se reciklira građevinski otpad, proizvodi kompost i obrađuje odlagališni plin uz stalni nadzor podzemnih i procjernih voda, zraka, sastava otpada i životinjskog svijeta.

U djelatnost upravljanja odlagalištem otpada, među prvima smo u Hrvatskoj po načinu na koji smo uredili rad odlagališta u skladu sa zahtjevima zaštite okoliša, očuvanja prirodnih resursa, utjecaja na kvalitetu života lokalne zajednice te samog načina iskorištavanja potencijala odlagališta.

Potvrđuje to i Ministarstvo zaštite okoliša i energetike u Odluci o redoslijedu i dinamici zatvaranja odlagališta otpada u Republici Hrvatskoj od 09. siječnja 2018., kada je u dokumentu Dinamika zatvaranja odlagališta neopasnog otpada u RH, navelo da se odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac nalazi u kategoriji najuređenijih odlagališta u Republici Hrvatskoj.

Nadalje se navodi i da je odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac jedan od rijetkih objekata u Republici Hrvatskoj koji ima funkciju usporedivu s Centrom za gospodarenje otpadom (CGO) u cjelokupnom opsegu predviđenom projektnom dokumentacijom te ispunjava kriterije potrebnih objekata i obavljanja aktivnosti koje treba imati CGO, a vezanih uz sakupljanje, obradu te propisno deponiranje otpada, kako je navedeno u Planu gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2017.–2022. godine.

Valja podsjetiti da su u krugu odlagališta otpada Prudinec/Jakuševac u funkciji sljedeća postrojenja: reciklažno dvorište, reciklaža građevinskog otpada, prikupljanje i energetska iskorištavanje odlagališnog plina, postrojenje za obradu biootpada – kompostana, pročišćavanje procjernih voda.

Također se redovito prati kvaliteta podzemnih i površinskih voda. Obradom podataka o kvaliteti podzemne vode od 2002. godine do danas od strane Geotehničkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu utvrđeno je da se “može zaključiti da odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac nakon sanacije znatno manje opterećuje okoliš. Sanacijom je napravljen veliki korak u zaštiti podzemnih voda grada Zagreba i okolice”.

Svaka tri mjeseca provodi se mjerenje stanja površinske vode (vode u rijeci Savi), na jednom mjernom mjestu uzvodno i na jednom mjernom mjestu nizvodno od ispusta pročišćenih procjernih voda u rijeku Savu. Rezultati ispitivanja pokazuju da je kvaliteta vode u rijeci Savi istog sastava uzvodno i nizvodno od odlagališta, odnosno da odlagalište nema utjecaja na kvalitetu vode u rijeci Savi.

U konačnici, sukladno mjerama iz okolišne dozvole, postrojenje (podružnica ZGOS) je spojeno na sustav javne odvodnje te pročišćena procjedna voda, što je u skladu s mjerama iz okolišne dozvole, nakon ispuštanja u sustav javne odvodnje ide na daljnju obradu na Centralni uređaj za pročišćavanje procjernih voda Zagreb (CUPOVZ), čime se u potpunosti uklonila ugroza okoliša od procjernih voda.

Redovito se provode i mjerenja parametara kvalitete zraka. Kao mjera za smanjenje negativnih utjecaja odlagališta na kvalitetu zraka u okolici odlagališta (u svrhu sprječavanja širenja neugodnih mirisa) u 2016. godini započet je projekt “cover-up”. Projekt se sastoji od postavljanja membrana (umjetnih materijala), kao mjera za smanjenje negativnih utjecaja odlagališta na kvalitetu zraka u okolici odlagališta (u svrhu sprječavanja širenja neugodnih mirisa). Osim učinaka sprječavanje širenja neugodnih mirisa, veliki učinak je i na smanjenje količine zemlje koja se ugrađuje za produljeno prekrivanje, a time i troškova produljenog prekrivanja. Očekuje se i smanjenje količina procjernih voda, zbog manje količine oborinske vode koja ulazi u tijelo Odlagališta.

Aktivnosti na dogradnji plinskog postrojenja opisane su u poglavlju Potrošnja energije i energetska učinkovitost, na stranici 93 ovog izvješća.

## Gospodarenje otpadom na principima kružne ekonomije

### Postrojenje za recikliranje građevinskog otpada i reciklažna asfaltna baza

Podružnica Zagrebačke ceste jedan je od pozitivnih primjera kako postizemo uštede uz istodobno očuvanje i zaštitu okoliša, na principu kružne ekonomije. U sklopu Podružnice djeluje postrojenje za recikliranje građevinskog otpada (RGO) na kojem građani mogu besplatno zbrinuti sav građevinski otpad koji se potom reciklira i ponovno koristi u cestogradnji. Podružnica također posjeduje dvije asfaltne baze – asfaltnu bazu GRADIS, proizvedenu 1990. i reciklažnu asfaltnu bazu Benninghoven proizvedenu 2013. koja u proizvodnji asfalta koristi i stari frezani asfalt. Obje baze imaju suhe filtere, radi zaštite okoliša.

U 2019. godini ukupno je na radnoj jedinici Recikliranje građevinskog otpada oporabljeno 175.411,7 tona građevinskog materijala, dok je 55,8 tona materijala predano drugim oporabiteljima.

Preuzeto i oporabljeno građevinskog materijala u RJ RGO i AB Rakitje u 2019. (t)	Preuzeto Oporabljeno* Nasipavanje		
17 01 01 beton	5.909	5.909	
17 01 02 opeka	4	4	
17 01 03 crijep/pločice i keramika	13	13	
17 01 07 mješavine betona, cigle, crijepa/pločica i keramike koje nisu navedene pod 17 01 06*	12.385	18.458	
17 03 02 mješavine bitumena koje nisu navedene pod 17 03 01	23.302	43.905	
17 05 04 Zemlja i kamenje koji nisu navedeni pod 17 05 03*	41.421		41.530
17 09 04 miješani građevinski otpad i otpad od rušenja objekata, koji nije naveden pod 17 09 01*, 17 09 02* i 17 09 03*	109.091	96.458	
<b>Ukupno:</b>	<b>192.125</b>	<b>164.747</b>	<b>41.530</b>
Otpad koji je izdvojen i predan drugim oporabiteljima (t)			
17 02 03 plastika	3,5		
20 01 38 drvo	2,6		
17 04 05 željezo	49,7		
<b>Ukupno:</b>	<b>55,8</b>		

\* Količine oporabljenog materijala uključuju preuzeti građevinski materijal sa skladišta u kojem je deponiran i preuzeti građevinski materijal u 2018. godini.

U sanaciji prometnica u 2018 godini utrošeno je 66,9% recikliranog kamena.

Podružnica je tijekom 2018. proizvela 199.181 tonu asfalta. U proizvodnji asfalta korišteno je 6.946 tona recikliranog ulaznog materijala, odnosno 3,3% od ukupno korištenog ulaznog materijala za proizvodnju asfalta.

Korištenjem recikliranog materijala ostvaruju se značajne uštede na troškovima utrošenih sirovina i materijala, a manji su i troškovi zbrinjavanja frezane mase.

Podružnica posjeduje u potpunosti informatiziran laboratorij za kontrolu ulaznih sirovina (bitumena i kamenog agregata), praćenje tvorničke kontrole proizvodnje, certificiranje asfaltnih postrojenja da popratni dokumenti mogu nositi oznaku CE. Laboratorij je isto tako na raspolaganju za kontrolu ugrađenog asfalta kao i za kontrolu proizvedenog asfalta.

Također je u cilju poboljšanja svojstva bitumena recikliranog asfalta, podružnica u 2018. godini investirala u sustav doziranja tekućih aditiva za reciklažu na asfaltnom postrojenju Benninghoven. Naime, bitumen u recikliranoj asfaltnoj smjesi s vremenom oksidira, uslijed čega dolazi do promjene njegovih svojstava, što izravno utječe i na svojstva asfaltnih mješavina u opsegu ovisno o postotku recikliranog materijala u pojedinoj asfaltnoj mješavini. Problem je riješen primjenom „rejuvenatora“, odnosno osvježivača bitumena primjenom kojeg se poboljšavaju svojstva bitumena recikliranog asfalta, a time i gotove asfaltne mješavine koja u potpunosti po svojim svojstvima zadovoljava uvjete iz norme HRN EN 13108. Podizanjem kvalitete starom bitumenu, podiže se i opseg reciklaže te mogućnost primjene iste u habajućim svojstvima prometnica.

U cilju zaštite od prašine i buke, podružnica je na asfaltnoj bazi u 2018. ugradila usisivač za prašinu s centralnom jedinicom za usisavanje s vrećom, razvodnim cijevima i crijevom za usisavanje postavljenim na svakoj etaži. Na taj način riješene su poteškoće koje uzrokuje prašina koja se stvara unutar asfaltnog postrojenja.

Uz prethodno spomenuta ulaganja u strojeve i vozila u iznosu od 2,1 milijun kuna realizirana u 2018. godini, podružnica je u ovoj godini pokrenula postupke nabave novih specijalnih strojeva, vozila i opreme. Radi se o ulaganjima u daljnje unaprjeđenje proizvodnje i kvalitetu usluga, a čija se realizacija očekuje u sljedećem razdoblju.

## Kompostane

Zbog potrebe održivog gospodarenja zelenim otpadom koji nastaje u procesu održavanja javnih zelenih površina u gradu Zagrebu, podružnica Zrinjevac već je 1991. godine pustila u pogon kompostanu Jankomir – prvu kompostanu u Hrvatskoj. Kompostane Jankomir I Markuševac prvi su ekološki projekti odlaganja biljnog otpada u Hrvatskoj.

Danas se iskorištavanje odvojeno sakupljenoga zelenog otpada i biootpada na području grada Zagreba obavlja na dvjema lokacijama, u kompostanama Markuševac i Prudinec, gdje se oporabljuje zeleni otpad te ga se kao kompost vraća na zelene površine grada i u proces proizvodnje bilja. U kompostani Jankomir, koja ima važeću dozvolu za gospodarenje otpadom, od 2007. obavlja se samo priprema i pakiranje komposta i supstrata od zrelog komposta dovezenog s kompostana Markuševac i Prudinec.

Kompostana u Markuševcu otvorenog je tipa, za kompostiranje u hrpama (otvorene hrpe “Windrow sistem”) kapaciteta 10.000 t/god. Kompostana koja se nalazi na lokaciji Odlagališta otpada Prudinec postrojenje je za obradu biorazgradivog otpada u kojoj se aerobna razgradnja otpada provodi u dvama tehnološkim dijelovima. U prvom tehnološkom dijelu provodi se intenzivna aerobna razgradnja u zatvorenom i strogo kontroliranom postrojenju, kontejnerima (“in-vessel” sistem). Kapacitet ovog zatvorenog tehnološkog dijela je 2.000 t/god. U zatvorenom sustavu se provodi higijenzacija i stabilizacija biootpada. Nakon stabilizacije u spremnicima, stabilizirani kompost slaže se u hrpe s prisilnom aeracijom gdje se završava proces biološke obrade. U drugom tehnološkom dijelu biorazgradivi otpad kompostira se u otvorenim hrpama s prevrtanjem (“windrow” sistem). Ukupni kapacitet postrojenja po važećoj dozvoli za rad je 27.000 tona/god., dok je kapacitet prema projektnoj dokumentaciji 32.000 t/god.

Odvojeno sakupljeni biorazgradivi otpad i biootpad koji zadovoljava propisane kriterije za otpad koji ulazi u postupak uporabe za proizvodnju komposta, odnosno kompostiranje odvozi se u kompostanu Prudinec.

Količine biološki razgradivog otpada (biorazgradivi komunalni otpad, biootpad, proizvodni otpad i otpad iz poljoprivrede, šumarstva, a koji u svom sastavu sadrži biološki razgradiv otpad) obrađenog u razdoblju od 2016. do 2018. u kompostanama prikazane su u tablici u nastavku.

	2016.	2017.	2018.
Obrađeni otpad na kompostani Markuševac (t)	4.403	4.592	5.589
Obrađeni otpad na kompostani Prudinec (t)	14.745	16.237	17.710
<b>Ukupno</b>	<b>19.148</b>	<b>20.829</b>	<b>23.299</b>

Obrađene količine biološki razgradivog otpada u kompostanama Markuševac i Prudinec

## Značajna onečišćenja

### Požar na odlagalištu otpada Jakuševac Prudinec i mjere sanacije

Dana 24. srpnja 2019. godine došlo je do požara na prostoru za međuskладиštenje otpada u krugu odlagališta otpada Jakuševac Prudinec. Na navedenom međuskладиštu otpada, podružnica Čistoća obavljala je ručno sortiranje glomaznog otpada i otpada sakupljenog s divljih odlagališta. U trenutku izbijanja požara, prema očevidnicima o nastanku i tijeku požara na prostoru za međuskладиštenje otpada bilo je ukupno uskladišteno 2 724 t otpada, najvećim dijelom sačinjenog od otpadnog drva i raznog glomaznog otpada te plastike, metala i otpadnih guma.

Akcija gašenja požara trajala je od pojave požara 24. srpnja u kasnim popodnevnim satima pa sve do 17 sati sljedećeg dana. Sljedećih dana se također obavljalo tzv. dogašivanje požarišta, i to na način da je opožareni materijal uz pomoć radnih strojeva razvučen i rasipan te je polijevan vodom

kako bi se u potpunosti ugasio požar. Tijekom akcije gašenja požara upotrijebljena je velika količina vode iz hidrantske mreže odlagališta otpada Jakuševac Prudinec te vode iz vatrogasnih vozila Javne vatrogasne postrojbe Grada Zagreba.

Voda s požarišta tijekom gašenja i sanacije požara slijevala se u sustav interne odvodnje, a podsustavi opterećeni vodom s požarišta omogućili su otjecanje voda s platoa požarišta otvorenim kanalima, ukopanim cjevovodima sa šahtama i separatorima u glavni recipijent – retencijsko jezero. Retencijsko jezero spojeno je cjevovodom s ugrađenim zapornicama s vodotokom rijeke Save. Zbog onečišćenja retencijskog jezera uslijed priljeva velikih količina voda korištenih za gašenje i sanaciju požara na platou za međuskladištenje otpada, dana 25. srpnja 2019. godine zatvorene su zapornice čime je onemogućeno istjecanje vode iz retencijskog jezera u rijeku Savu.

Rješenjem Državne vodopravne inspekcije od 25. srpnja 2019. donesene su sljedeće mjere:

- proglašen je 1. stupanj ugroženosti voda rijeke Save kod odlagališta otpada Jakuševac Prudinec
- Zagrebački holding d.o.o. - podružnica Čistoća obvezna je provesti mjere na uklanjanju onečišćenja na vodnom okolišu, propisno zbrinuti nastalu otpadnu vodu zadržanu u retencijskom jezeru te izraditi izvješće o provedenim mjerama.

Nadalje, Rješenjem inspekcije zaštite okoliša izvršene 31. srpnja 2019. godine, među ostalim, zabranjeno je daljnje dovoženje/skladištenje/odvoz prikupljenog otpada na plato za međuskladištenje otpada unutar prostora odlagališta.

Nakon poduzetih svih mjera i aktivnosti hitnog karaktera, bilo je potrebno detaljno razraditi plan daljnjeg procesa sanacije:

1. faza: Sanacija samog platoa za međuskladištenje otpada koji je direktno bio zahvaćen otpadom
2. faza: Sanacija dijela sustava interne odvodnje tehnoloških i oborinskih voda odlagališta otpada koji je bio kontaminiran otpadnim materijalima uslijed požara te sanacija svih ostalih sustava i podsustava unutar kruga odlagališta koji su bili onečišćeni uslijed požara.

S provedbom 1. faze sanacije započelo se neposredno nakon završetka gašenja požara i završetka provedbe očevida od strane nadležnih inspeksijskih službi. Idućih mjeseci provedene su aktivnosti kategorizacije preostalog otpada na platou koji je bio zahvaćen požarom, uklanjanja opožarenog i nepožarenog otpada, aktivnosti čišćenja opožarenog skladišta te mehaničkog čišćenja i ispiranja platoa.

Dana 22. siječnja 2020. godine djelatnici Nastavnog zavoda za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar obavili su uzorkovanje vode iz retencijskog jezera odlagališta otpada Jakuševac Prudinec. Dobiveni rezultati pokazali su da voda zadovoljava uvjete za ispušt u sustav javne odvodnje grada Zagreba, ali i uvjete za ispušt u prirodni prijemnik – rijeku Savu.

Ovime su okončani svi predviđeni radovi na sanaciji požarišta, čišćenju sustava interne odvodnje i ostalih podsustava odlagališta otpada Prudinec/Jakuševac koji su bili onečišćeni nakon požara te su se time stekli uvjeti za ukidanje 1. stupnja ugroženosti voda rijeke Save kod odlagališta otpada Prudinec/Jakuševac u Zagrebu.

## Postupanje s otpadom u Grupi Zagrebački holding

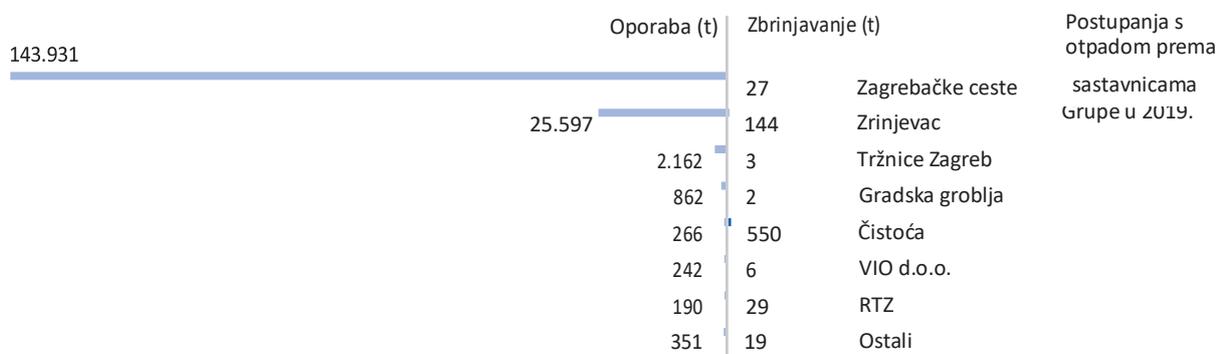
Gospodarenje otpadom u Grupi Zagrebački holding temelji se na uvažavanju načela zaštite okoliša propisanih zakonima kojima se uređuje gospodarenje otpadom i zaštita okoliša, te pravilima struke. Prema redu prvenstva gospodarenja otpadom, prioritetno je sprječavanje nastanka otpada te je postupak zbrinjavanja otpada, koji uključuje i odlaganje otpada, najmanje poželjan postupak gospodarenja otpadom. Nastali otpad prikuplja se odvojeno, u predviđene spremnike, kako bi se mogao reciklirati ili na neki drugi način ponovno iskoristiti te se predaje ovlaštenim tvrtkama za gospodarenje otpadom na daljnju obradu i/ili odlaganje koje, prema našim saznanjima, ne dovodi do štetnih utjecaja na okoliš.

Postupanje s  
nastalim otpadom  
u Grupi\*

	2017.	2018.
Neopasni otpad (t)	91.428	173.668
Opasni otpad (t)	675	779
<b>Ukupno nastali otpad</b>	<b>92.103</b>	<b>174.447</b>
Namijenjeno za postupak oporabe (R)	91.444	173.599
Namijenjeno za zbrinjavanje (D)	436	779
<b>Ukupno zbrinuti otpad</b>	<b>91.880</b>	<b>174.378</b>

\* Podaci o tablici odnose se na neopasni i opasni otpad evidentiran u Registru onečišćivača okoliša (ROO) i elektroničkom očevidniku o nastanku i tijeku otpada (e-ONTO) i obuhvaća podružnice AKZ, Čistoća, Gradska groblja, Tržnice Zagreb, Upravljanje nekretninama, Zagrebačke ceste, Zagrebparking i Zrinjevac, te povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o., ViO d.o.o. i Zagreb plakat d.o.o. te ustanovu Gradska ljekarna Zagreb.

U Grupi Zagrebački holding tijekom 2018. godine u proizvodnim procesima, odnosno procesima vezanim uz obavljanje osnovne djelatnosti nastalo je 173.668 tona neopasnog otpada i 779 tona opasnog otpada. Od toga je za postupak oporabe namijenjeno 173.599 tone, dok je 779 tona otpada predano na zbrinjavanje postupkom odlaganje otpada u ili na tlo.



Najviše otpada iz obavljanja osnovnih djelatnosti proizvodi podružnica Zagrebačke ceste. Zbog povećanih aktivnosti na održavanju cesta u 2019. godini značajno je povećana količina starog asfalta, koji je u cijelosti namijenjen za postupak oporabe (proizvodnju novih asfaltnih mješavina u Reciklažnoj asfaltnoj bazi te recikliranje).

Većina otpada iz poslovanja podružnice Zrinjevac odnosi se na biorazgradivi otpad koji nastaje održavanje javnih zelenih površina u gradu Zagrebu. U ukupnoj količini otpada namijenjenog za postupak oporabe, udio biootpada iznosi 59%. Sav otpad obrađuje se dalje u kompostanama podružnice, dok se drvena biomasa koristi dalje za proizvodnju toplinske energije u tri kotlovnice na biomasu koje podružnica posjeduje.

Podaci o nastanku i tijeku otpada u Grupi upisuju se u elektronički očevidnik (e-ONTO). Radi se o mrežnoj aplikaciji informacijskog sustava gospodarenja otpadom za vođenje Očevidnika o nastanku i tijeku otpada i kojom se objedinjavaju podaci o tokovima otpada u sustavu gospodarenja otpadom Republike Hrvatske.

Također, sukladno Zakonu o zaštiti okoliša i Pravilniku o registru onečišćavanja okoliša, organizacijske jedinice koje proizvode više od 20 tona neopasnog, odnosno 0,5 tona opasnog otpada prijavljuju podatke u elektroničku bazu Registar onečišćavanja okoliša (ROO) koju vodi Ministarstvo zaštite okoliša i energetike. Obveznici unosa podataka u ROO su podružnice Autobusni kolodvor Zagreb, Čistoća, Gradska groblja, Robni terminali Zagreb, Upravljanje nekretninama, Tržnice Zagreb, Zagrebparking, Zagrebačke ceste, ZGOS, Zrinjevac, te povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.

Zaposlenike se također potiče na odgovorno postupanje s proizvodnim otpadom i resursima te se kroz interne edukacije nastoji ojačati svijest i stručnost zaposlenika o važnosti odgovornog postupanja s resursima, kako bi se smanjio potencijalno negativan utjecaj cjelokupnog poslovanja na sve sastavnice okoliša. Dodatno su tijekom 2018. poslovni prostori opremljeni mini zelenim otocima za odvojeno prikupljanje plastične i metalne ambalaže, otpadnog papira i kartona, stakla i biootpada. Svi mini zeleni otoci također su opremljeni odgovarajućim informativnim plakatima sa smjernicama za postupanje s otpadom na radnom mjestu. Opremanje poslovnih prostora mini zelenim otocima i informativnim plakatima nastavljeno je i u 2019. godini.

## Projekti financirani EU sredstvima i sredstvima fondova – “zelena” rješenja

Među projektima koji su bili u provedbi tijekom 2018. godine ističe se Projekt **REEF 2W** koji se bavi obnovljivim izvorima energije i integracijom s energetsom učinkovitošću, kao i spajanjem i osnaživanjem kroz održivo gospodarenje komunalnim otpadnim vodama i organskim otpadom. Projekt se provodi u sklopu EU programa Interreg Central Europe, započeo je u lipnju 2017. te traje tri godine, do sredine 2020. Na projektu sudjeluje ukupno 13 partnera, koje koordinira talijanska nacionalna agencija za nove tehnologije, energiju i održivi ekonomski razvoj (ENEA). Zagrebački holding, odno-

sno podružnica Čistoća na projektu sudjeluje kao partner i ima za zadatak učinkovito upravljanje resursima integriranim pristupom rješavanja problema energetske neučinkovitosti i gospodarenja otpadnim vodama i organskim otpadom.

Projekt REEF 2W ima za cilj ponuditi konkretna tehnička i edukativna rješenja za analizu i planiranje procesima optimizacije postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda, sustava gospodarenja komunalnim otpadom te smanjenja potrošnje energije na lokalnoj razini. Ukupan proračun projekta je 2.300.000 EUR, dok je dio koji se odnosi na podružnicu Čistoća 191.000 EUR.

Nadalje, putem operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014.–2020. omogućena je **nabava spremnika za odvojeno prikupljanje komunalnog otpada**. Projekt je započeo početkom 2019. godine, a traje do veljače 2021. godine. Nabava spremnika za odvojenu primopredaju reciklabilnog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada osigurava se iz sredstava OPKK putem Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost te se spremnici ustupaju jedinicama lokalne samouprave i ostaju u njihovom vlasništvu za razdoblje nakon završetka Projekta (5 godina). Jedinice lokalne samouprave dužne su korisnicima javne usluge i usluge povezane s tom uslugom predati spremnike na daljnje korištenje. Na taj način osigurava se pomoć jedinicama lokalne samouprave kako bi provele svoje zakonske obveze odnosno osigurale provedbu ciljeva i zadaća iz usvojenih planova gospodarenja otpadom, a također i kako bi Republika Hrvatska izvršila svoje obveze preuzete Ugovorom o pristupanju Europskoj uniji. Grad Zagreb je ugovorio 64.900 spremnika koji će biti isporučeni tijekom 2020. godine, a ukupan iznos bespovratnih sredstava namijenjenih u svrhu ovog Projekta iznosi 60.000.000 HRK.

Kroz podružnicu Čistoća nastavljene su aktivnosti na pripremi projekata koje je moguće sufinancirati u okviru Operativnog programa “Konkurentnost i kohezija” 2014. – 2020. godina, Specifični cilj 6i1 – Smanjena količina otpada koji se odlaže na odlagališta. Zagrebački holding je tijekom 2019. godine također sudjelovao u pripremi i prijavi projekta **BIOGAS BEYOND** iz područja gospodarenja otpadom i energetske učinkovitosti te je bio jedan od osam partnera, dok je koordinator projekta bio Fakultet strojarstva i brodogradnje iz Zagreba. U njegovoj su pripremi sudjelovali i partneri iz Austrije, Njemačke, Francuske i Turske. Projekt se bavi gospodarenjem otpadom u svrhu proizvodnje bioplina kao izvora obnovljive energije, a naročito problematikom uporabe različitih frakcija komunalnog otpada. Društvo je 2019. godine prijavilo projekt BIOGAS BEYOND u sklopu EU programa Obzor 2020 na natječaj pod Temom: “Building a lowcarbon, carbonresilient future”, no projekt je odbijen od strane Europske komisije.

Kao vanjski suradnik, Zagrebački holding d.o.o. je tijekom 2019. godine sudjelovao u provedbi još dva EU projekta:

- **Projekt COLLECTORS** provodi se u sklopu EU programa Obzor 2020, a koji ima za cilj identificirati i istaknuti postojeće dobre prakse prikupljanja i razvrstavanja otpada. Usredotočen je na tri toka otpada: papir i ambalažu, električni i elektronički otpad (WEEE) te građevni otpad (CDW). Konkretnije, glavni cilj projekta COLLECTORS je uskladiti i objaviti dostupne informacije o različitim sustavima sakupljanja otpada; steći bolji uvid u cjelokupan rad sustava i pružiti podršku donositeljima odluka u prelasku na bolje uspješne sustave kroz izgradnju kapaciteta i uspostavljanje smjernica za provedbu istih. Više detalja na poveznici: <https://www.collectors2020.eu/>
- **Projekt Waste Education Initiative:** Educating Future Waste Citizens ima za cilj provoditi aktivnosti edukacije vezane uz gospodarenje otpadom, glavni cilj projekta je potaknuti građane da poboljšaju kvalitetu i povećaju količinu vrijednih resursa koji su na raspolaganju za recikliranje. Projekt se provodi paralelno u gradovima Manchester, Hamburg, Tallin, Bukurešt i Zagreb. Financiran sredstvima EU iz programa Erasmus+.

## Materijali

Korištenje materijala u procesu proizvodnje i/ili pakiranja ima značajan utjecaj u cestogradnji, zbog korištenja recikliranih materijala. Podružnica Zagrebačke ceste u 2018. godini upotrijebila je 208.873 tone neobnovljivih materijala (kameni agregati, kameno brašno, bitumen) u proizvodnji asfalta i 39.258 tona kamenog agregata koji je ugrađen u ceste.

Kao što je prethodno navedeno, podružnica proizvodi asfalt u vlastitoj reciklažnoj asfaltnoj bazi. U 2018. godini ukupno je u proizvodnji asfalta korišteno 6.946 tona recikliranog ulaznog materijala, odnosno 3,3% recikliranih ulaznih materijala u ukupnoj proizvodnji asfalta. U istom razdoblju u sanaciji prometnica utrošeno je 66,9% recikliranog kamena.

Podružnica Zrinjevac u proizvodnim procesima također koristi značajne količine raznih materijala. U 2018. utrošene su sljedeće količine obnovljivih materijala: 2.514 m<sup>3</sup> treseta, 1.414 tona dravskog pijeska, 8 080 m<sup>3</sup> zemlje, 797 kilograma sjemena, 347.900 litara supstrata te 653.393 komada presadnica.

Od neobnovljivih materijala upotrijebljeno je 6,2 tone folija za izradu vreća za pakiranje komposta i supstrata te za omatanje paleta i oko 4 tone proizvodnih lonaca i plastičnih paleta. U Sektoru proizvodnje bilja ponovo se koristi oko 30% posuda za uzgoj bilja (podatak je dobiven na temelju procjene).

Gradska ljekarna Zagreb vodi evidenciju o utrošenim materijalima u proizvodnji po težini i komadno. Tako je u 2018. potrošeno 0,47 tona metala (108.043 kom), 3 tone papira i kartona (657.690 kom), 10 tona plastike (511.342 kom) i 9 tona stakla (800.334 kom).

Povezano društvo AGM d.o.o. u procesu proizvodnje, tiskanja i distribucije knjiga, koristi isključivo papir i karton. Proizvodnju, odnosno tiskanje knjiga obavlja vanjski dobavljač na recikliranim materijalima. U 2018. godini upotrijebljeno je 9,8 tona papira za tiskanje knjiga, 3,6 tona za tiskanje Službenog glasnika te 0,4 tone papira za pakiranje. Također je iskorišteno 0,163 tone PVC vrećica.

Povezano društvo Zagreb plakat d.o.o. za obavljanje osnovne djelatnosti u 2019. koristilo je 15 tona neopasnog materijala (papir) i 14 tona ljepila za papir na bazi škroba. Sav neopasni materijal se nakon zamjene upućuje dalje na uporabu.

## Biološka raznolikost

Lokacije poslovanja u vlasništvu/zakupu Grupe Zagrebački holding pretežito se nalaze u urbanim sredinama te nisu u neposrednoj blizini zaštićenih područja ili područja visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja.

Izuzetak su smještajni objekti u Parku prirode Medvednica na Sljemenu i u park-šumi Granešina kojima upravlja podružnica Vladimir Nator, no isti posluju u skladu s važećim propisima te, s obzirom na obim i prirodu poslovanja, nemaju utjecaja na biološku raznolikost.

Također, plinski distribucijski sustav Gradske plinare Zagreb d.o.o. većinom se nalazi izvan zaštićenih područja. Na manjem broju zaštićenih područja u centru grada Zagreba, plinska infrastruktura u nadležnosti Gradske plinare Zagreb d.o.o. nalazi se unutar granica obuhvata zaštićenih područja. Radi se većinom o ukopanim dijelovima distribucijskog sustava na područjima gdje je kategorija zaštite "spomenik parkovne arhitekture", tenema većih utjecaja koji bi trebalo razmotriti u kontekstu očuvanja istih. To su sljedeća područja: Park Maksimir, Botanički vrt Prirodoslovno-matematičkog fakulteta, Botanički vrt Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Park uz dvorac Junković i Mallinov park.

## Potrošnja energije i energetska učinkovitost

Aktivnosti gospodarenja energijom i vodom na razini cijele Grupe, provode se sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti. Potrošnju energije i vode prate Timovi za energetske učinkovitost u podružnicama, povezanim društvima i ustanovi (Timovi za EnU), a njihov rad prati Središnji tim za energetske učinkovitost (Središnji tim za EnU). Kako bi se unaprijedila učinkovitost korištenja energije i vode, analiza sustava gospodarenja energijom provodi se prema normi ISO 50001, a krajnji cilj je uvođenje ovog sustava na razini Grupe Zagrebački holding. Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001:2011 krajem 2016. godine uvelo je povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o., a u travnju 2018. i podružnica Robni terminali Zagreb.

U Zagrebačkom holdingu sve sastavnice individualno prate potrošnju energije, a podaci se unose u nacionalni Informatički sustav za gospodarenje energijom (ISGE), koji omogućuje transparentan prikaz i kontrolu potrošnje energije i s energijom povezanih troškova u svim zgradama javnog sektora. ISGE također uvelike olakšava proces sustavnog gospodarenja energijom u javnim zgradama jer omogućuje jednostavan pristup podacima o potrošnji i troškovima za energiju i vodu, lagan grafički i tablični prikaz i ispis podataka i rezultata provedenih analiza te jednostavniju pripremu podataka potrebnih za izradu lokalnih planova povećanja energetske efikasnosti i pripadajućih izvještaja.

Tijekom 2018. godine sve sastavnice Grupe, koje su trebale uvele su ISGE sustav za praćenje potrošnje energije i vode, s izuzetkom višenamjenske sportske dvorane Arena Zagreb, za koju se potrošnja posebno prati. Zatim, podružnice Upravljanje nekretninama i Upravljanje projektima te povezano društvo Zagrebačka stanogradnja posluju u poslovnim prostorima podružnice Robni terminali Zagreb, koja za potrebe ovog izvješća objedinjuje svu potrošnju, kao i Gradska plinara Zagreb d.o.o.

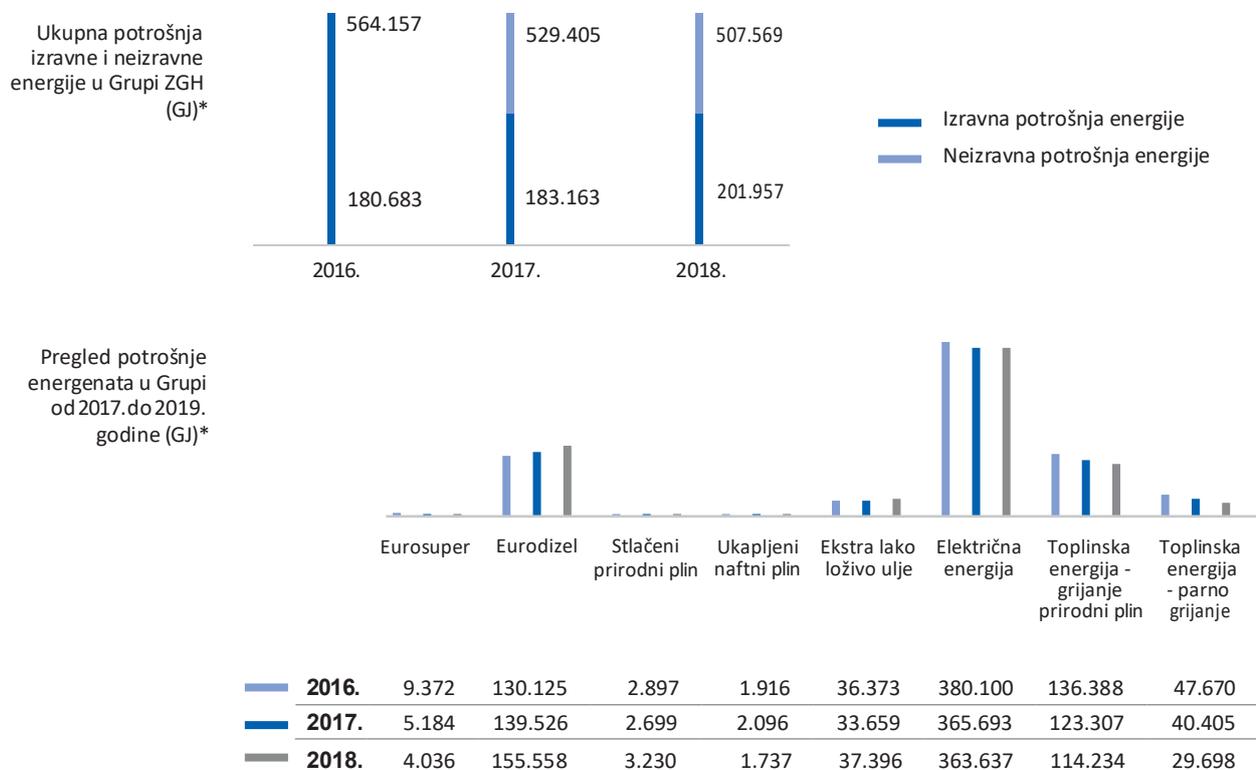
u čijem prostoru posluje Gradska plinara Zagreb - Opskrba d.o.o. Podružnica Zagrebački digitalni grad ima poslovne prostore u sklopu Zagrebačkog velesajma d.o.o. i nema mogućnost vođenja zasebne evidencije o potrošnji energenata, te je za istu napravljena procjena na temelju broja zaposlenih i veličini poslovnih prostora koje koriste. Također, sve sastavnice individualno prate potrošnju motornih goriva.

## Potrošnja energije

Potrošnja energije unutar Grupe uglavnom se odnosi na potrošnju iz neobnovljivih izvora energije i uključuje potrošnju prirodnog plina, električne energije, benzinskih i dizelskih goriva, toplinske energije (parno grijanje) i loživog ulja.

Ukupno utrošena energija na razini Grupe u 2019. godini iznosila je 709.526 GJ i, u odnosu na 2018., potrošnja energije manja je za **3.042 GJ ili 0,4%**.

Od ukupno utrošene energije u 2019. godini, izravna potrošnja iznosila je 201.957 GJ, a neizravna 507.569 GJ. Izravna potrošnja energije uključuje potrošnju ukapljenog i stlačenog plina u iznosu od 4.967 GJ i ostalu potrošnju energije ugljikovodika u iznosu od 196.990 GJ, dok neizravna uključuje potrošnju električne energije iz vanjskih izvora u iznosu od 363.637 GJ i toplinske energije u iznosu od 143.932 GJ.

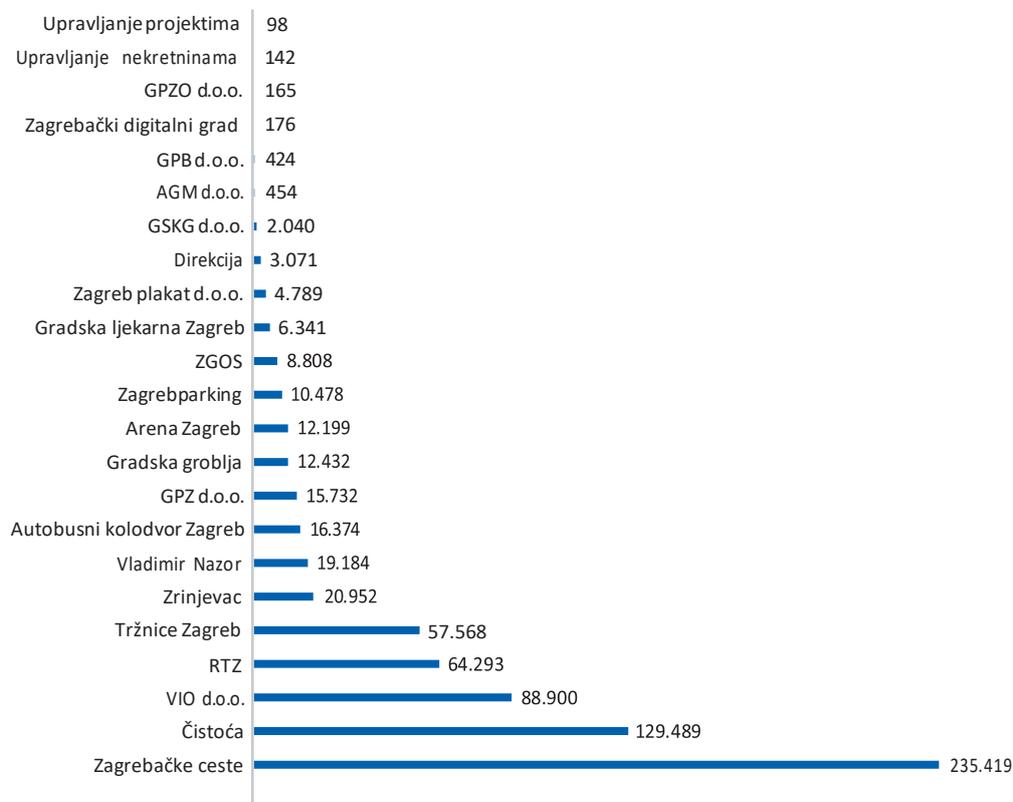


\*Odstupanja i promjene u prikazu potrošnje energije u odnosu na prošla izvještajna razdoblja

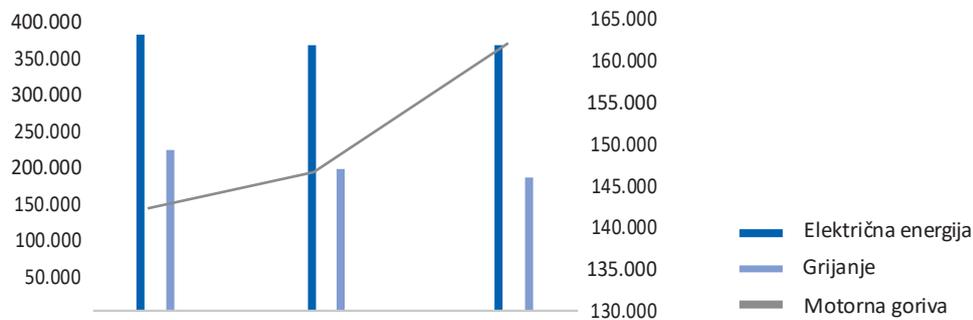
- U podacima o utrošenim energentima za 2017. godinu izuzeti su podaci za trgovačka društva ZET d.o.o. i Zagrebački velesajam d.o.o., radi usporedivosti, jer isti od prosinca 2017. godine više nisu u sastavu Grupe Zagrebački holding, već posluju kao samostalna trgovačka društva u vlasništvu Grada Zagreba (poslovni učinci stupili su na snagu s 01. 01. 2018.). Dodatno, u ukupnoj potrošnji energije od 2018. godine obuhvaćena je i potrošnja trgovačkog društva Elektrometal-distribucija plina d.o.o., koje je u sastavu Grupe od travnja 2018., kao društvo kćer Gradske plinare Zagreb d.o.o.
- Podružnica Zagrebačke ceste koristi plin za potrebe grijanja i za potrebe proizvodnje. Podatke nije moguće razdvojiti, stoga je sav plin upisan pod "toplinska energija". Podružnica također nema potpune podatke o potrošnji neizravne energije za sve objekte (potrošnja električne energije i plina), te su u sljedećim izvještajnim razdobljima moguća određena odstupanja u intenzitetu potrošnje.
- Gradska plinara Zagreb d.o.o. i podružnica Robni terminali Zagreb koriste stlačeni prirodni plin CNG za pogon motornih (teretnih) vozila, dok podružnica Vladimir Nazor koristi ukapljeni naftni plin u objektima na Sljemenu i na dijelu morskih destinacija.

Najveći potrošač energenata unutar Grupe je povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. i to prvenstveno zbog velike količine električne energije koja se utroši za zahvaćanje (crpljenje) vode (ukupno električna energija 217.550 GJ). Slijedi podružnica Zagrebačke ceste koja koristi velike količine električne energije i prirodnog plina u procesu proizvodnje te za grijanje prostora radne jedinice

Proizvodnja asfalta (ukupno električna energija 5.425 GJ i toplinska energija – grijanje prirodnim plinom 50.947 GJ) te velike količine motornih goriva, za potrebe mehanizacije (43.348 GJ). Najviše pogonskog goriva za vozila i obavljanje osnovne djelatnosti troši podružnica Čistoća (eurodizela 77.994 GJ i motornog benzina 134 GJ).



Ukupna potrošnja energenata po sastavnicama Grupe u 2018. godini (GJ)



Pregled potrošnje prema grupama energenata od 2017. do 2018. godine (GJ)

Grupa je u 2018. godini, u odnosu na 2017., smanjila potrošnju električne energije za 1% ili 2.056 GJ.

Najveće smanjenje potrošnje električne energije od 4.723 GJ ostvarila je Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., koje je primarno rezultat smanjenja gubitaka u sustavu i samim time manje zahvaćene (crpljene) vode.

Najveći porast potrošnje električne energije, u odnosu na prošlu godinu, ostvarila je podružnica Čistoća. Slijedom povećanja aktivnosti u podružnici Čistoća, odnosno povećanja obujma posla, povećan je broj djelatnika u drugoj smjeni, reciklažna dvorišta rade nedjeljom i subotom, što je u konačnici rezultiralo povećanjem potrošnje električne energije na svim lokacijama za 21% ili 607 GJ.

Za 1.187 GJ ili 17% (sa 6.818 GJ u 2018. na 11.985 GJ u 2019.), porasla je potrošnja električne energije u podružnici ZGOS i to prvenstveno zbog optimizacije rada postrojenja na odlagalištu, kako slijedi:

- na plinskoj stanici – dogradnja sustava čišćenja plina u svrhu postizanja što bolje kvalitete odlagališnog plina (povećanje potrošnje ee za oko 20%)
- uređaj za pročišćavanje procjednih voda – promjena režima rada puhala u svrhu smanjenja koncentracije amonijaka na ulazu u proces (povećanje potrošnje ee za oko 40%)

- u pogon je pušten sustav za prepumpavanje fekalnih otpadnih voda, što je uzrokovalo neznatno povećanje potrošnje ee, ali ima značajne ekološke efekte.

Značajan porast potrošnje električne energije u odnosu na 2017. godinu ostvarila je i podružnica Vladimir Nazor i to za 1.012 GJ ili 15%. Povećanje potrošnje električne energije vezano je uz povećan opseg pružanja usluga iz primarne djelatnosti – ugostiteljstvo i turizam.

Na razini Grupe, ukupna potrošnja toplinske energije u 2018. manja je za 8,2% ili 16.402 GJ, dijelom zbog provedenih mjera energetske učinkovitosti, a dijelom zbog toplije zime.

Za 10,5% ili 15.415 GJ porasla je ukupna potrošnja svih motornih goriva u Grupi. Pri tome je smanjenja potrošnja eurosupera za 22% ili 126.144 GJ, dok je značajno porasla potrošnja eurodizela za 11,5% ili 16.032 GJ.

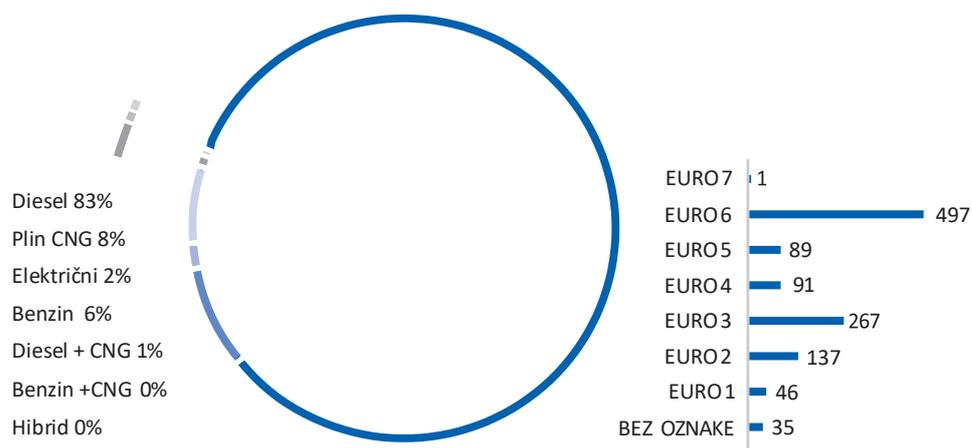
### Potrošnja motornih goriva

Za potrebe obavljanja primarnih djelatnosti, Grupa je u 2018. koristila 1.399 raznih tipova vozila. Pretežito se radi o teretnim vozilima kojih je 31. 12. 2018. bilo 773 (63 više u odnosu na 2018.) te osobnim vozilima kojih je bilo 435.

Struktura vozila u Grupi Zagrebački holding na 31.12.2018. prema kategorijama i pogonskom gorivu

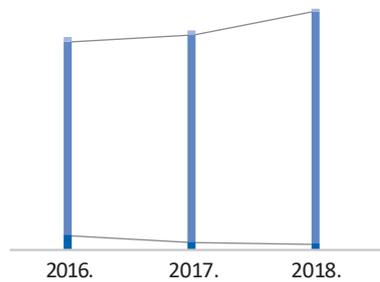
Kategorija vozila	benzin	Benzin + CNG	Dizelsko gorivo	Dizel + CNG	EE	Hibrid	Plin CNG	Ukupno
Auto - ljestve do 20 m			3					3
Auto - ljestve do 40 m			4					4
L - motocikli i mopedi	2							2
M1 - osobna vozila	82	2	307	0	2	1	41	435
M2 - autobusi (više od 8 putnika, do 5 t)			3					3
M3 - autobusi (više od 8 putnika, iznad 5 t)			1					1
N1 - teretna vozila (do 3,5 t)	2		126		5		70	203
N2 - teretna vozila (od 3,5 do 12 t)			230	12				242
N3 - teretna vozila (od 12 t)			326					326
N3 - teretna (od 30 do 32 t - autodizalice)			2					2
Radni strojevi			101					101
Traktori			60					60
Elektromobili					17			17
<b>Ukupno</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>1.163</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>111</b>	<b>1.399</b>

Udio vozila u Grupi na 31. 12. 2018. s obzirom na vrstu goriva i normu



S obzirom na pogonsko gorivo, najveći udio od 83% (ili 1.163 vozila) čine vozila s dizelskim motorima, od kojih je 497 s EURO 6 normom standarda o emisiji ispušnih plinova.

Od ukupno 24 električna vozila, 17 je elektromobila kojima se koristi podružnica Gradska groblja za potrebe besplatnog prijevoza građana i turista.



Potrošnja goriva za motorna vozila u razdoblju od 2016. do 2018. godine

	2016.	2017.	2018.
Stlačeniplyn u kg	60.510	56.369	67.459
Eurodizel u l	3.614.580	3.875.714	4.321.056
Eurosuper u l	292.863	161.985	126.114

U razdoblju od 2016. do 2018. godine razvidan je trend rasta potrošnje eurodizela. Ukupna potrošnja eurodizela u 2017. iznosila je 3.875.714 litara i u odnosu na 2016. veća je za 7,12% ili 261.134 litre, dok je u 2018. ukupna potrošnja iznosila 4.321.056 litara, te je za 11,5% ili 445.343 litre veća u odnosu na 2017. (odnosno ukupno povećanje potrošnje eurodizela u 2018. i 2019. iznosi 706.447 litara).

Najveći rast potrošnje eurodizela bilježi podružnica Čistoća i to za 8,9% ili 152.859 litara u 2017., te za 15,9% ili 297.129 litara u 2018. Povećanje potrošnje goriva izravno je povezano s utjecajem regulatornih promjena na poslovanje, odnosno primjenu Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom i Odluke o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada i usluga povezanih s javnom uslugom u Gradu Zagrebu. Uz povećanje obima usluga, povećava se i vozni park podružnice Čistoća (za 26 vozila u 2017. i 57 vozila u 2018. godini). Nova vozila su učinkovitija, stvaraju manju buku te imaju najnoviju verziju Euro 6 ekološkog standarda, filtriranja i obrade ispušnih plinova, što doprinosi kontinuiranim nastojanjima zaštiti okoliša u gradu.

Podružnica Čistoća ima integriran sustav nadzora vozila koji, među ostalim, omogućuje kontrolu potrošnje goriva redovnim bilježenjem broja prijeđenih kilometara i potrošnje goriva. Također ima vlastitu benzinsku postaju u krugu podružnice. Uz kontrolu potrošnje goriva, uvođenje IT sustava gospodarenja komunalnim otpadom također će doprinijeti optimizaciji rasporeda programa odvoza otpada.

Navedenim mjerama nastoje se optimizirati troškove poslovanja i povećati učinkovitost upravljanja voznim parkom, bez kojih bi potrošnja goriva bila značajno veća od ostvarene.

## Inicijative za smanjenje potrošnje energije i ostvarene uštede

Sastavnice Grupe su tijekom 2018. poduzimale različite inicijative za smanjenje potrošnje energije i povećanje energetske učinkovitosti.

### Gradska plinara Zagreb d.o.o.

Prilikom rekonstrukcije čelične plinske mreže, umjesto čeličnih postavljaju se polietilenske cijevi, te se uklanja katodna zaštita koja za napajanje koristi električnu energiju.

Krajem 2016. certificiran je Sustav upravljanja energijom prema ISO 50001, te je uvođenjem i certificiranjem EnMS GPZ prije roka ispunjena obveza prema Pravilniku za energetske pregled velikih poduzeća na racionalniji način. Održavanje predmetnog sustava zahtijeva kontinuirano praćenje potrošnje svih oblika energije, kako u zgradarstvu tako i gubitaka plina u distribucijskom sustavu, te praćenje ostvarenja definiranih energetskih ciljeva te redovan godišnji interni audit i energetske pregled.

U Zakonu o javnoj nabavi – kroz postupak ekonomski najpovoljnije ponude u dokumentaciji o nabavi se mogu ugraditi okolišni kriteriji odnosno mjerila “Zelene nabave” koja se mogu verificirati. Odjel

nabave ovog povezanog društva u suradnji sa stručnjacima odgovarajućeg sektora uspostavlja i primjenjuje dodatne kriterije za procjenu upotrebe energije, potrošnju i učinkovitost, kroz planirani ili očekivani životni vijek proizvoda ili usluge. Također, ako je primjenjivo, Odjel nabave uspostavlja, dokumentira i primjenjuje specifikacije za naručivanje energije s ciljem djelotvornog korištenja iste, u što se uključuje: kvaliteta energije, dostupnost, strukturacijene, utjecaj na okoliš, kao i obnovljivi izvori.

#### Vodoopskrba i odvodnja d.o.o.

Kontinuiranom nabavkom novih vozila viših ekoloških standarda, mijenjaju se stara i tehnološki zastarjela vozila, čime se ujedno smanjuje i potrošnja dizelskih i benzinskih goriva. U prosjeku se smanjila potrošnja dizelskog i benzinskog goriva u 2018. u odnosu na 2018. za 16.393 litre.

#### Zagreb plakat d.o.o.

Instalacijom naprednog sustava LED rasvjete na 21 lokaciji bigboard panoa ostvarene su značajne uštede u potrošnji električne energije.

	2016.	2017.	2018.	Ukupne uštede
Potrošnja ee u GJ	5.347,5	4.794,4	4.807,7	539,8

#### Podružnica Zrinjevac

Podružnica Zrinjevac pokrenula je tijekom 2018. godine projekt - Rekonstrukcija kotlovnice na prirodni plin uz ugradnju kotla na drvenu sječku toplinske snage 2 MW u rasadniku Remetinečka te deponija za drvenu sječku s pripadajućom opremom za doziranje drvene sječke i sakupljanje pepela. To je treća takva kotlovnica u podružnici, koja kao energent za grijanje koristi drvu sječku koju podružnica proizvodi od ostataka drvene biomase koja se prikupi uređivanjem javnih površina u gradu Zagrebu. Na taj način se učinkovito iskorištava biomasa, a ujedno se ostvaruju i financijske uštede na troškovima grijanja. Kotlovnica u rasadniku Remetinečka puštena je u rad početkom 2019. godine i proizvodi toplinsku energiju za potrebe grijanja plastenika i staklenika sa zelenim ukrasnim biljem kao i za grijanje objekata u kojima borave ljudi. Sveukupna površina grijanih prostora je oko 5.700 m<sup>2</sup>.

Projektom nove kotlovnice na biomasu na lokaciji Remetinečka smanjena je emisija CO<sub>2</sub> u 2019. godini za 497,4 t.

#### AGM d.o.o.

Postupno je u roku od dvije godine, od 2017. do 2018., smanjena potrošnja električne energije za 13,7 GJ (3.792 kWh). Štednja je postignuta promjenom rasvjetnih tijela, odnosno žarulja. U protekle dvije godine u javno dostupnim uslužnim prostorima postavljene su halogene i led žarulje s većom energetske efikasnošću i manjom potrošnjom struje.

#### Podružnica Čistoća

Tijekom 2018. obnovljen je cjevovod za toplu vodu, promijenjena je vanjska javna rasvjeta u krugu podružnice u Radničkoj 82, te je kupljeno 48 novih vozila s ekološki prihvatljivijim motorima, čime su smanjena onečišćenja okoliša i zraka.

#### Podružnica Gradska groblja

Kao rezultat plinifikacije upravne zgrade i vrtlarije na groblju Mirogoj, u ogrjevnoj sezoni 2018./2019. smanjena je upotreba lož ulja za 9.103 litre, te su samim time smanjenje i emisije zagađujućih tvari.

#### Gradska ljekarna Zagreb

Sukladno planu, u 2018. godini u ljekarničkoj jedinici Ozaljska 132 uvedeno je grijanje prostora na prirodni plin, umjesto dosadašnjeg grijanja na električnu energiju.

#### Središnji tim za EnU

Na razini Središnjeg tima za energetske učinkovitost tijekom 2018. godine inicijative za smanjenje potrošnje energije u Grupi bile su usmjerene na pripremu za uvođenje norme ISO 50001. U sklopu uspostave sustavnog gospodarenja energijom i praćenje potrošnje energije, u 2019. godini provedena je edukacija za dvoje djelatnika (1 M i 1 Ž) za energetskog suradnika u trajanju od po 8 sati. Također,

sve sastavnice Grupe koje su trebale uvele su ISGE sustav za praćenje potrošnje energije i vode, s tim da se u 2020. planira upis preostalih ogrjevnih mjernih mjesta (OMM) prema ugovorima o opskrbi.

## *Sudjelujemo, pratimo, podupiremo Akcijski plan energetske održivog razvitka Grada Zagreba (SEAP)*

### Provedba programa za energetske održivi razvitak Grada Zagreba

Društvo Gradsko stambeno komunalno gospodarstvo d.o.o., kao vodeći upravitelj stambenih zgrada u Zagrebu, aktivno sudjeluje u realizaciji Programa energetske obnove višestambenih zgrada od 2014. do 2020., što ga provodi Ministarstvom graditeljstva i prostornoga uređenja (MGIPU). Društvo je u ime suvlasnika Ministarstvu podnijelo 37 projektnih prijedloga, a za koje je Ministarstvo 2017. donijelo odluku o financiranju. Ukupna vrijednost projekata iznosi 111.307.091 kunu, od čega 61.215.451 kunu sufinancira EU iz Europskog fonda za regionalni razvoj u sklopu Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014.–2020.

U 2018. godini nastavljena je realizacija odobrenih projekata, započeta u prethodnoj godini. Pet zgrada je odustalo od energetske obnove, a od preostale 32 zgrade radovi su završeni na 31, dok se završetak na posljednjoj očekuje u 2020. godini.

U sklopu priprema za novi natječaj MGIPU-a za energetske obnove višestambenih zgrada, koji se očekuje u 2020. godini, za 80 stambenih zgrada proveden je postupak odabira ovlaštenih certifikatora i projekatana za izradu dokumentacije. MGIPU i FZOEU objavili su tijekom 2018. godine Nacrt ključnih elemenata Poziva na dostavu projektnih prijedloga "Energetska obnova višestambenih zgrada", što je imalo za cilj pružanje potpore u pripremi i provedbi energetske obnove višestambenih zgrada. U skladu sa smjernicama iz Nacrta, pripremljen je dio dokumentacije za prijavu zgrada na predstojeći natječaj.



Društvo je sudjelovalo i u aktivnostima oko realizacije obnove pročelja višestambenih zgrada u organizaciji Grada Zagreba, a koji program je na snazi od 2017. godine. Interes za obnovu pročelja suvlasnici zgrada mogli su prijaviti putem upravitelja zgrada i predstavnika suvlasnika.

Projekt obnove zagrebačkih pročelja odnosi se na sve višestambene zgrade i to na cjelokupnom gradskom području. Grad Zagreb sudjeluje u projektu s 80% potrebnih sredstava za obnovu uličnih pročelja, te sa 60% sredstava za obnovu ostalih pročelja. U 2019. godini, GSKG je u svojstvu upravitelja s Gradom Zagrebom potpisao ugovor o sufinanciranju obnove pročelja za 30 višestambenih zgrada.

Navedene aktivnosti dio su mjera za smanjenje emisija CO<sub>2</sub> u sektoru zgradarstva Grada Zagreba, Ponajprije se to odnosi na mjere energetske učinkovitosti u zgradarstvu i mjeru korištenja biomase kao obnovljivog izvora energije. Mjere, među ostalim, obuhvaćaju rekonstrukciju toplinske izolacije vanjske ovojnice i sanacije krovništa na načelima održive gradnje u postojećem stambenom fondu zgrada do 2020. godine, uz osiguranje subvencija za rekonstrukciju fasada i sanaciju krovništa.

Efekti ove mjere postižu se poboljšanjem toplinske zaštite zgrada/obiteljskih kuća, što rezultira manjom potrošnjom energije.

## Zeleni projekti u javnim garažama

Zagrebački holding i kroz podružnicu Zagrebparking provodi niz projekata kojima se potiče održiva mobilnost. Javna garaža Tuškanac od 2017. godine je prva Zelena garaža u Zagrebu. Projekt "Zelena garaža" objedinio je sve postojeće sadržaje koji pridonose održivom razvoju u javnoj garaži Tuškanac, te naknadno i u većini drugih javnih garaža kojima upravlja podružnica Zagrebparking. "Zeleni" sadržaji su parkirališna mjesta za vlasnike hibridnih vozila s osiguranom povlaštenom cijenom parkiranja, punionice za električna vozila, ekološka LED rasvjeta, besplatna parkirališna mjesta za bicikle, "zeleni otok" za selektivno prikupljanje stakla, papira i plastike te "pametna" klupa koja je, u suradnji s Gradom Zagrebom, postavljena na platou garaže Tuškanac. U sve javne garaže podružnice Zagrebparking uvedena su parkirališna mjesta za hibridna i električna vozila.

U srpnju 2015. u javnoj garaži Tuškanac otvorena je i prva punionica za električna vozila, a punionice su još dostupne u četiri javne garaže. Korištenje punionice je besplatno. Dodatno, cijena pretplatne karte za parkiranje hibridnih i električnih vozila u svim garažama umanjena je za 50 posto (osim za satne i vrijednosne karte).

Podružnica od ožujka 2014. godine provodi projekt "Biciklom u garažu", u sklopu kojeg je osigurala besplatno parkiranje za bicikle u javnim garažama Gorica, Tuškanac, Langov trg te na javnom parkiralištu Gredelj, koje je otvoreno u srpnju 2018. Ukupno je na raspolaganju 75 besplatnih parkirališnih mjesta za bicikle.

Navedeni projekti pridonose razvoju infrastrukture za korištenje alternativnih, energetski učinkovitijih goriva za osobna vozila te unaprjeđenju biciklističkog i pješačkog prometa.

U sklopu mjera energetske učinkovitosti, podružnica je u 2017. u pet javnih garaža (Petrijnska, Tuškanac, Langov trg, Kvaternikov trg i Gorica) ugradila ekološki i energetski učinkovitu rasvjetu. Postignute uštede električne energije u pojedinim garažama dosežu 40%. Uštede su manje u javnim garažama koje pružaju uslugu punjenja električnih vozila.

### Visokoučinkovite održive garaže – PARKSmart

Tijekom 2018. godine, podružnica Zagrebparking započela je proces certificiranja javne garaže Tuškanac certifikatom PARKSmart. PARKSmart je jedini certifikacijski program na svijetu koji definira, mjeri i prepoznaje visokoučinkovite održive garaže. PARKSmart garaže koriste energetski učinkovite sustave osvjetljenja i ventilacije, sustave koji olakšavaju vozačima da brže pronađu parkirno mjesto, punionice za električna vozila, car sharing, parkirališta za bicikle te vode brigu o otpadnim vodama i njihovom utjecaju na okolinu garaže.

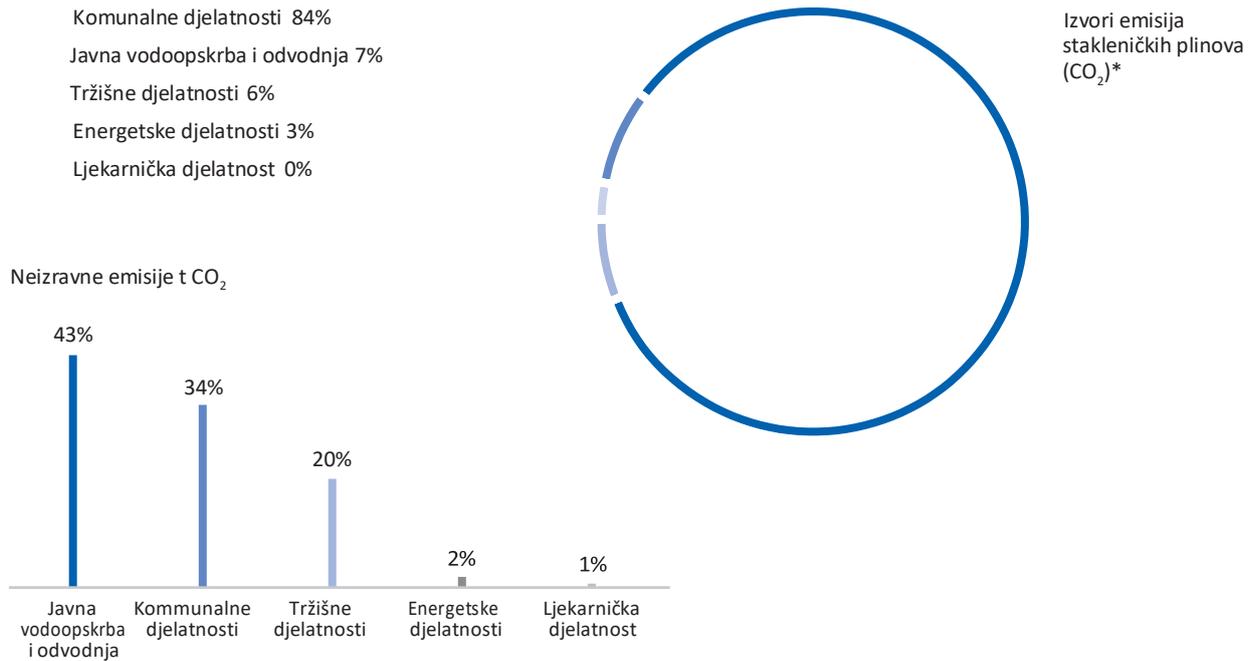
Certificiranje provodi ovlaštena tvrtka po programu američke organizacije GBCI (Green Business Certification Inc.). Provođenjem procesa certificiranja javna garaža Tuškanac bit će prva već izgrađena garaža u Europi certificirana tim certifikatom.

## Emisije stakleničkih plinova

Ukupna emisija stakleničkih plinova Grupe Zagrebački holding u 2018. godini iznosila je 49.173 tCO<sub>2</sub>, što je pad od 309 tona u odnosu na 2017. godinu.

Smanjenje se uglavnom odnosi na neizravne emisije stakleničkih plinova od kupljenje energije (električna i toplinska energija – plin i para), koje su u 2019. godini iznosile 33.696 tCO<sub>2</sub>, te su u odnosu na 2018. manje za 1.767 tCO<sub>2</sub> ili 5%, što je dijelom rezultat provedenih mjera energetske učinkovitosti, a dijelom manje potrošnje toplinske energije, zbog klimatskih promjena i toplije zime. Uslijed povećanih aktivnosti na pružanju usluge gospodarenja otpadom te radova na održavanju javnih i nerazvrstanih cesta, izravne emisije stakleničkih plinova u 2018. godini iznosile su 15.476 tCO<sub>2</sub> i veće su u odnosu na 2017. za 1.458 tCO<sub>2</sub> ili 10,4%.

Najveći izvor izravnih emisija stakleničkih plinova u Grupi Zagrebački holding od 84% (82% u 2018.) je iz obavljanja komunalnih djelatnosti i to pretežito iz obavljanja usluga gospodarenja otpadom i održavanja javnih i nerazvrstanih cesta.



\* Za procjenu emisija stakleničkih plinova iz potrošenog goriva korištena je prva razina izračuna prema kojoj je emisija stakleničkih plinova jednaka umnošku kvantificirane aktivnosti s odgovarajućim koeficijentom emisije (emisijskim faktorom) i odgovarajućim koeficijentom konverzije čija je vrijednost manja ili jednaka je dan (izraz 3).

Za izračun neizravne emisije korišteni su faktori primarne energije i faktori emisija CO<sub>2</sub> koji se koriste isključivo za izračun primarne energije i godišnje emisije CO<sub>2</sub> za potrebe izračuna energetske svojstva zgrade, sukladno važećem tehničkom propisu, kao i u svrhu izrade energetske certifikata i izvješća o provedenom energetskom pregledu zgrade.

## Proizvodnja električne energije iz obnovljivih izvora

Na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac se, u svrhu izbjegavanja štetnih emisija u okoliš i energetskog iskorištavanja plina, nadzirano prikuplja i obrađuje odlagališni plin. Radi se o malom termoe-nergetskom objektu – mTEO, koji je do početka 2017. godine bio jedini objekt u Republici Hrvatskoj kojim se proizvodi električna energija iz deponijskog plina. Putem ovog postrojenja omogućuje se zaštita ozonskog sloja, izbjegavanje efekta staklenika te proizvodnja električne i toplinske energije iz prikupljenog odlagališnog plina. Radom mTEO postrojenja od prosinca 2004. do prosinca 2018. godine ukupno je iz tijela odlagališta iscrpljeno **147.712.625 m<sup>3</sup>** odlagališnog plina, koji je sav obrađen na plinskom postrojenju (mTEO i GP4). U istom razdoblju ukupno je proizvedeno i predano u sustav HEP-a **134.429 MWh** električne energije.



Energetsku djelatnost proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora podružnica ZGOS obavlja sukladno izdanoj dozvoli od strane Hrvatske energetske regulatorne agencije. Električna energija se plasira na tržište na temelju ugovora o otkupu električne energije iz postrojenja koje koristi obnovljivi izvor energije s Hrvatskim operatorom tržišta energije d.o.o. Kako bi se unaprijedila razina zaštite okoliša i iskorištavanja obnovljivih izvora energije, kontinuirano se ulaže u modernizaciju postrojenja.

U svibnju 2018. dovršena je izgradnja četvrtog seta motor generatora snage 1,2 MW sa svom potrebnom infrastrukturom, proširenjem platoa i izgradnjom bukobrana kao zakonska obveza mjerenja buke okoliša. Tijekom 2018. godine na mTEO postrojenju, odnosno na tri seta motor generatora prikupljeno je **14.112.288 m<sup>3</sup>** odlagališnog plina i proizvedeno je **19.090.796 kWh** električne energije. Puštanje novog motor generatora u funkciju, do kraja 2019. godine dodatno je obrađeno **2.122.312 m<sup>3</sup>** odlagališnog plina te je proizvedeno i u sustav HEP-a predano dodatnih **4.512.008**

**kWh** električne energije iz OIE. Ukupno je na oba postrojenja proizvedeno i predano u mrežu HEP-a **23.602.804 kWh** električne energije, što je dovoljno za podmirenje prosječne godišnje potrošnje za oko **7.868** domaćinstava.

Također su izvedeni radovi na modernizaciji plinskog postrojenja sustavom čišćenja odlagališnog plina i sustavom čišćenja zraka za izgaranje, kao dio radova nadogradnje mTEO postrojenja za iskorištavanje toplinske energije, dok je za toplovođe do kontejnerskih naselja na jugu i ulazu na sjeveru odlagališta u tijeku izrada Glavnog projekta.

Iskorištavanjem deponijskog plina za proizvodnju električne energije na plinskim motor-generatorima ili termičkom obradom na visoko-temperaturnim bakljama bitno se smanjuje emisija stakleničkog plina metana u okoliš, koji se energetske iskorištava kao obnovljivi izvor energije-OIE. Dodatno, kako bi se odlagališni plin prikupljao i iskorištavao na plinskom postrojenju tijekom izgradnje pojedine plohe, koja u prosjeku traje 3 do 4 godine, od 2014. godine provodi se i privremeno otplinjavanje ploha u izgradnji. Tako se sprječava da odlagališni plin nekontrolirano odlazi u atmosferu i zagađuje okoliš.

Proizvodnja električne energije iz OIE	2016	2017.	2018.*
3 plinska motora na mTEO / MWh	13.610	18.298	19.091
GP4 / MWh			4.512

\* 17. rujna 2018. za četvrti plinski motor GP4 ishođena je Potvrda za trajni pogon.

### Emisije stakleničkih plinova iz nepokretnih izvora

Sukladno zakonskim odredbama, podružnice Gradska groblja, Robni terminali Zagreb, Zrinjevac, ZGOS i Zagrebačke ceste te povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. u obvezi su ispitivati koncentraciju emisije plinova iz vlastitih nepokretnih izvora. Podaci o uređajima, potrošnji goriva i emisijama unose se u Registar onečišćivača okoliša.

### Emisije CO<sub>2</sub> od izgaranja plinskih motora i visokotemperaturnih baklji (Područje 1)

Sukladno Rješenju o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša, na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac prati se emisija NO<sub>x</sub> za nepokretne ispuste:

- plinski motori GP1, GP2 i GP3 sukladno Uredbi o graničnim vrijednostima onečišćujućih tvari u zrak iz nepokretnih izvora ("Narodne novine", broj 117/12), Pravilniku o praćenju emisija onečišćujućih tvari u zrak iz nepokretnih izvora ("Narodne novine", brojevi 129/12 i 97/13)
- visokotemperaturne baklje B1, B2 i B3 sukladno referentnom dokumentu Europske komisije "BAT Guidance for Landfills".

Temeljem mjerenja emisija na plinskim motorima i iz visokotemperaturnih baklji u 2018. godini utvrđeno je:

- Izmjerene vrijednosti masene koncentracije za dušikove okside izraženih kao NO<sub>2</sub> iz plinskih motora GP1, GP2 i GP3 **udovoljavaju** graničnim vrijednostima emisija iz rješenja o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša.
- Emisijske koncentracije dušikovih oksida izraženih kao NO<sub>x</sub> iz visokotemperaturnih baklji 1, 2 i 3 **ne prekoračuju** granične vrijednosti emisija (GVE) iz Rješenja o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša.

Tijekom izvještajnog razdoblja, 28. svibnja 2018., u pokusni rad je stavljen novi motor-generator GP4, a od 17. rujna 2018. je u trajnom pogonu i proizvodnji električne energije. Također je završena izgradnja bukobrana, sustav čišćenja odlagališnog plina u pokusnom je radu od prosinca 2017., a sustav čišćenja zraka od srpnja 2019. godine.

Sav iscrpljeni plin, 14.112.288 m<sup>3</sup>, je obrađen na mTEO postrojenju, plino-generatorima GP1, GP2, GP3 te GP4 i bakljama B1, B2 i B3.

Podaci o radu plinskom postrojenja dani su u nastavku.



	2016.	2017.	2018.
Izravne emisije iz plinskih motora na mTEO			
CO <sub>2</sub> t/god	8.097,5	9.726,4	11.969,5
No <sub>x</sub> t/god	25,6	14,0	33,5
Izravne emisije iz 3 visokotemperaturne baklje			
CO <sub>2</sub> t/god	3.689,1	1.294,1	1.129,6
No <sub>x</sub> t/god	6,2	1,7	1,8

## Emisije onečišćujućih tvari od izgaranja goriva za potrebe proizvodne tehnologije

Podružnica Zagrebačke ceste posjeduje dvije asfaltna baze za proizvodnju asfalta: asfaltnu bazu GRADIS, kapaciteta 150–160 t/h, proizvedenu 1990. i reciklažnu asfaltnu bazu Benninghoven proizvedenu 2013., kapaciteta 240 t/h.

Obje baze imaju uporabne dozvole i suhe filtere radi zaštite okoliša.

Asfaltna baza GRADIS u procesu proizvodnje asfalta koristi plinsko ulje (ekstra lako loživo ulje), dok asfaltna baza Benninghoven koristi prirodni plin. Goriva se koriste za plamenike za zagrijavanje kamenog agregata u rotacionoj peći. U 2018. godini ukupno je za proizvodnju asfalta utrošeno 820.000 kg plinskog ulja (335.242 kg u 2017.) i 1.128.250 m<sup>3</sup> prirodnog plina (1.135.296 m<sup>3</sup> u 2017.).

Emisije onečišćujućih tvari u asfaltnoj bazi Benninghoven i GRADIS

Onečišćujuća tvar	Metoda određivanja		Količina ispuštanja (t/god)		
	Norma	Metoda	2017.	2018.	2018./2017. %
Oksidi dušika izraženi kao dušikov dioksid (NO <sub>2</sub> )	HRN EN 14792:2007	PM*	1,6	0,8	48,7
Ugljikov monoksid (CO)	HRN EN 15058:2008	PM	1,1	1,0	97,9
Ugljikov dioksid (CO <sub>2</sub> )		EF - IPCC Emisijski faktor: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories	3.255,7	4.750,8	145,9
Čestice (PM <sub>10</sub> )	HRN ISO 9096:2006	PM	0,2	0,3	188,5
Proizvedeno bitumsene mješavine, na osnovi prirodnog i umjetnog agregata i bitumena ili prirodnog asfalta kao veziva / t			173.842,9	199.181	114,6

\* Povremeno mjerenje (uključujući i prvo mjerenje)

Plinsko ulje za plamenike za zagrijavanje kamenog agregata u rotacionoj peći, istodobno se koristi u vrelouljnom kotlu Thermopac, koji spada u srednje uređaje za loženje. Ukupne emisije onečišćujućih tvari izmjerene na dimnjaku vrelouljnog kotla u 2019. godini, prikazane su u nastavku.

	NO <sub>2</sub>	CO	CO <sub>2</sub>	PM <sub>10</sub>
2017.	0,85	0,13	1.050,37	0,03
2018.	0,05	0,01	256,92	0,04
2018./2017 %	15,8	25,6	24,5	136,4

Također se prate emisije onečišćujućih tvari u otpadnim plinovima, sukladno Pravilniku o praćenju emisija onečišćujućih tvari u zrak iz nepokretnih izvora. U 2019. godini **nisu zabilježena prekoračena** graničnih vrijednosti emisija (GVE) na asfaltnim bazama i vrelouljnom kotlu.

## Kremacijske peći

Podružnica Gradska groblja posjeduje kremacijsko postrojenje koje koristi prirodni plin. Emisije onečišćujućih tvari prate se sukladno Uredbi o graničnim vrijednostima emisija onečišćujućih tvari u zrak iz nepokretnih izvora i Pravilniku o praćenju emisija onečišćujućih tvari u zrak iz nepokretnih izvora.

Izmjerene vrijednosti onečišćujućih tvari u zrak (emisije krutih čestica, dušikovih oksida, organskih tvari u obliku pare ili plina izraženih kao ukupni ugljik, te klorovodika) **ne prekoraju** granične

vrijednosti emisija.

Ukupne emisije onečišćujućih tvari izmjerene na dimnjaku kremacijske peći u 2018. i 2019. godini prikazane su u tablici u nastavku.

Godina	NO <sub>2</sub>	CO	CO <sub>2</sub>	PM <sub>10</sub>	Spojevi klora izraženi kao klorovodik (HCl)
2017.	1,78	0,50	869,49	0,86	0,34
2018.	1,82	0,52	885,30	0,87	0,25
2018./2017. %	102,49	104,18	101,82	101,49	75,29

## Uređaji za loženje

Sukladno zakonskoj regulativi, ispitivanje emisija onečišćujućih tvari u zrak iz uređaja za loženje provodi se periodički (svake dvije godine). Gradska plinara Zagreb d.o.o. za proizvodnju toplinske energije koristi 2 toplovodna kotla, Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. 2 parna kotla, podružnica Zrinjevac 3 toplovodna kotla na plin dok podružnica Robni terminali Zagreb za grijanje skladišnih prostora koristi 4 toplovodna kotla na plin i 2 na ekstra lako loživo ulje.

Emisije onečišćujućih tvari u zrak - NO<sub>x</sub>, CO i krutih čestica iz uređaja za loženje (t/god)

Godina	CO	NO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	PM <sub>10</sub>
2017.	0,79	2,33	2.483,91	0,10
2018.	0,19	0,89	1.337,02	0,09
2018./2017. %	24	38	54	89

Uz tri toplovodna kotla na prirodni plin, podružnica Zrinjevac u tri kotlovnice koristi drvenu sječku. Za potrebe grijanja, podružnica je u 2019. godini iskoristila 1.700 tona drvene sječke. Ukupno je u zrak ispušteno 1,56 t NO<sub>x</sub>, 0,68 t ugljikovog monoksida i 1.132,32 t ugljikovog dioksida.

## Imisije

Odlagalište otpada Prudinec/Jakuševac ima uspostavljen sustav stalnog mjerenja, odnosno praćenja kakvoće zraka na imisijskoj postaji u naselju Jakuševac, u neposrednoj blizini odlagališta. Sustav je spojen na informacijski sustav praćenja kvalitete zraka grada Zagreba na stranicama Ministarstva zaštite okoliša i energetike – Agencije za zaštitu okoliša Republike Hrvatske. Na postaji su ugrađeni analizatori za aktivno sakupljanje uzoraka PM<sub>10</sub> čestica gravimetrijskom metodom, automatski analizator za mjerenje koncentracije amonijaka te automatski analizator za mjerenje koncentracije H<sub>2</sub>S. Postaja je opremljena uređajem za mjerenje 24-satne koncentracije merkaptana u zraku. Četiri puta godišnje (tijekom 15 dana u svakom godišnjem dobu) Institut za medicinska istraživanja u uzorcima PM<sub>10</sub> čestica određuje koncentracije metala (olovo, nikal, arsen i kadmij) i 10 različitih policikličkih aromatskih ugljikovodika.

Tijekom 2018. godine, prema rezultatima mjerenja sukladno Zakonu o zaštiti zraka i Uredbi o razinama onečišćujućih tvari u zraku, došlo je do prekoračenja dnevnih graničnih vrijednosti za parametar sumporovodik (23 puta) i PM<sub>10</sub> čestica (39 puta) te satnih graničnih vrijednosti za parametar sumporovodik (400 puta).

S obzirom na kontinuirana prekoračenja graničnih vrijednosti parametra H<sub>2</sub>S i PM<sub>10</sub>, podružnica ZGOS je naručila izradu analize utjecaja odlagališta na kvalitetu zraka u naselju Jakuševac u odnosu na meteorološke parametre. Analizom je utvrđeno za parametar sumporovodik da prema raspoloživim podacima dobivenim mjerenjima na postaji za praćenje kvalitete zraka Jakuševac 24 satne koncentracije sumporovodika niti u jednom trenutku ne prelazi niti desetinu vrijednosti koju je WHO označila kao potpuno sigurnu čak i pri dugogodišnjem izlaganju. Također, najviše izmjerene koncentracije (satnih i 24 satnih vremena usrednjavanja) manje su za više od 1.000 puta od onih koje mogu izazvati prve akutne simptome. Stoga je zaključak da razine koncentracija sumporovodika u zraku izmjerene na postaji Jakuševac nisu mogle utjecati na zdravlje stanovnika, ali su mogle utjecati na kvalitetu življenja okolne populacije (dodijavanje mirisom).

Vezano za prekoračenja parametra PM<sub>10</sub>, broj prelazaka GV na automatskoj mjernoj postaji na Jakuševcu ne odstupa od broja prelazaka u ostatku gradova kontinentalne Hrvatske, što indirektno ukazuje na nepostojanje dominantnog izvora onečišćenja, već je ovaj broj prelazaka vrlo vjerojatno posljedica općeg onečišćenja zraka u gradovima koje dolazi iz više izvora. Nadalje, iz usporedbe distribucije prekoračenja GV kroz godinu vidljivo je da je distribucija prekoračenja GV na AMS Jakuševac

gotovo identična onoj tipičnoj za gradske sredine na području kontinentalne Hrvatske. Ovome treba dodati činjenicu da su prekoračenja GV lebdećih čestica PM<sub>10</sub> zabilježena tijekom zimskih mjeseci, što ukazuje da je grijanje, dimnjaci, ispušni plinovi i slično vjerojatni uzrok prekoračenja te se može sa sigurnošću tvrditi da odlagalište Prudinec/Jakuševac ne utječe dominantno na kvalitetu zraka u naselju Jakuševac s obzirom na onečišćenje zraka lebdećim česticama PM<sub>10</sub>.

S obzirom na navedeno, u svrhu smanjenja emisije neugodnih mirisa, podružnica ZGOS svakodnevno odloženi otpad pokriva zemljom ili inertnim materijala te se provodi raspršivanje mirisnih sredstava u svrhu neutralizacije neugodnih mirisa, a sve kako bi se smanjila emisija neugodnih mirisa i ubrzala razgradnja odloženog otpada. Također, podružnica ZGOS na temelju ugovora za izvođenje radova građenja, održavanja i upravljanja postrojenjima s Izvođačem radova izvodi radove na postavljanju membrana (umjetnih materijala) na sjevernom i južnom pokosu. Osnovna svrha tih radova je sprječavanje širenja neugodnih mirisa što je, s obzirom na blizinu okolnog stanovništva (naselje Jakuševac) jedna od najvažnijih aktivnosti koja se moraju izvoditi.

## Voda za život

Povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., javni je isporučitelj vode na području gradova Zagreb, Samobor, Sveta Nedelja i općine Stupnik te pružatelj javne usluge odvodnje otpadnih voda na području gradova Zagreb, Sveta Nedelja i općine Stupnik, dok trgovačkom društvu Vodoopskrba i odvodnja Zagrebačke županije d.o.o., kao javnom isporučitelju, prodaje vodu.

Društvo pruža usluge osnovnih djelatnosti dvjema kategorijama kupaca: kućanstvima i gospodarstvu.

Prioritetna obveza i odgovornost organizacije je osigurati zdravu i pitku vodu korisnicima, kao i generacijama koje dolaze, uz optimalno i održivo upravljanje prirodnim, ljudskim i materijalnim resursima na ovlaštenom uslužnom području.

Jasmstvo ostvarenja dugoročnih ciljeva u osiguranju zdravstveno ispravne vode je sustavni pristup upravljanju sigurnošću vode utemeljena na primjeni HACCP načela i norme ISO 22000.

Posebna pozornost polaže se na preduvjetne programe sigurnosti vode, kojima se ostvaruje visoki stupanj tehničke i higijenske ispravnosti vodoopskrbnih objekata, kao i infrastrukture kojom se voda crpi, obrađuje i isporučuje do krajnjih korisnika. Uzimanjem dovoljnog broja uzoraka vode te kontrolom sukladno važećoj zakonskoj regulativi, jamči se zdravstvena ispravnost vode u vodoopskrbnom sustavu grada Zagreba.

U 2018. godini Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. isporučila je krajnjim korisnicima **57.313.909 m<sup>3</sup>** vode. U tu svrhu zahvaćeno je ukupno **121.270.087 m<sup>3</sup>** vode. U istom razdoblju odvedeno je **50.732.034 m<sup>3</sup>** otpadnih voda.

Provodila se i stalna kontrola kvalitete vode na vodocrpilištima, vodoopskrbnim objektima i prilivnim područjima te je po toj osnovi izvršeno **197.510** analiza vode i obrađeno **9.899** uzoraka vode (trend razine kvalitete vode iskazan u nesukladnim uzorcima iznosio je svega 0,3 %, dok se na državnoj razini isti kreće u okvirima 5-6 %).

Rezultati analiza zbirnih voda vodocrpilišta grada Zagreba i grada Samobora javno su dostupni na web stranici [www.vio.hr](http://www.vio.hr)

Također je provođena stalna kontrola otpadnih voda, kako bi se spriječila incidentna stanja u kanalizacijskim objektima, ali i u recipijentu Savi (u skladu sa zakonskom regulativom). Okruženje vodocrpilišta i prilivnih područja uvjetuje potrebu temeljem koje je tijekom godine izvršeno 22.824 deratizacija revizionih okana, te kontrolirano 1.730 uzoraka otpadnih voda.

U skladu s redovnim programom održavanja slivnika i kanala grada Zagreba u funkcionalnom stanju, tijekom godine očišćeno je 323.292 metara kanala i 46.260 slivnika. Redovno je izmijenjeno 36.187 vodomjera kojima je isteklo ovjerno razdoblje te je izvršeno baždarenje 11.248 komada vodomjera.

Da bi se zaštitio okoliš, te pravodobno otklonile prijetnje ozbiljne ili nepovratne štete, Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. provodi sljedeće mjere predostrožnosti:

- Nadzor II. i III. zone zaštite izvorišta prema Odluci o zaštiti izvorišta Stara Loza, Sašnak, Žitnjak, Petruševac, Zapruđe i Mala Mlaka (Sl. glasnik Grada Zagreba br. 21/14) i Odluci o zaštiti izvorišta Strmec, Šibice i Bregana (Glasnik Zagrebačke županije br. 27/15). U svrhu zaštite izvorišta izra-

duje se i ažurira katastar onečišivača okoliša za vodocrpilišta te se predlažu i provode mjere zaštite. Također, svaka nedozvoljena aktivnost na tom području prijavljuje se komunalnom redarstvu i nadležnim institucijama, čime se sprječava negativan utjecaj na vode;

- Nadzor nad opasnim tvarima u skladu s važećim propisima (Zakon o kemikalijama, NN 18/13, Zakon o prijevozu opasnih tvari, NN 79/07) te njihova primjena u Vodoopskrbi i odvodnji d.o.o., čime se sprječava negativan utjecaj na atmosferu (istjecanje klora);
- Sustavno gospodarenje otpadom (odvajanje otpada i predavanje ovlaštenim tvrtkama na daljnju obradu i/ili recikliranje, smanjenje otpada i sl.), čime se smanjuje negativni utjecaj na okoliš.

## Crpljenje i ispuštanje voda

Vodoopskrba i odvodnja kao javni isporučitelj vodnih usluga crpi vodu iz sljedećih izvora:

- Površinske vode: Kaptazni sustav Slapnica-Lipovac
- Podzemne vode: Vodocrpilišta Mala Mlaka, Petruševac, Strmec, Sašnak, Zapruđe, Žitnjak, Bregana
- Iz drugog vodovoda: Kupljena od vodovoda Velika Gorica

Stanje podzemnih voda prati se u kontinuitetu unutar organizacije i u Hrvatskim vodama.

U 2018. godini, ovo povezano društvo crpila je vodu iz različitih izvora, od kojih nijedan nije bio znatno pogođen crpljenjem.

- Površinske vode: 2.179.865 m<sup>3</sup>
- Podzemne vode: 112.316.425 m<sup>3</sup>
- Drugi vodovodi: 6.773.797 m<sup>3</sup>
- Ukupno crpljeno: 121.270.087 m<sup>3</sup>

Ispuštanje otpadnih voda aglomeracije Zagreb dozvoljeno je prema Vodopravnoj dozvoli Klasa:U-P7I-325-04-/16-05/0000500 UrBROJ: 374-25-3-17-6 izdanj 02. 02. 2017., a izdale su je Hrvatske vode, VODNOGOSPODARSTVENI ODJEL ZA GORNJU SAVU Ispuštanje otpadnih voda u površinske vode dozvoljeno je putem 8 ispusta i do najviših dopuštenih količina 180.000.000 m<sup>3</sup>/god. Minimalni standardi utvrđeni su prema Pravilniku o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda, a popis parametara koji se prate utvrđeni su u vodopravnoj dozvoli za svako mjesto zasebno.

Pritom je iz aglomeracije Zagreb tijekom 2018. godine ukupno ispušteno 174.589.224 m<sup>3</sup> otpadne vode. Od toga je 174.256.333 m<sup>3</sup>/godišnje ispušteno u površinske vode, a ostatak od 332.891 m<sup>3</sup>/godišnje ispušteno je u sustav odvodnje Velike Gorice.

Komunalne otpadne vode naselja Hrašće, Odra i Mala Mlaka ispuštaju se u sustav odvodnje Velike Gorice (VG Vodoopskrba d.o.o.) i nisu obuhvaćene navedenom Vodopravnom dozvolom. Minimalni standardi utvrđeni su Pravilnikom o graničnim vrijednostima emisija otpadnih voda za upust u sustav javne odvodnje, što je regulirano Sporazumom između VG Vodoopskrba d.o.o. Velika Gorica i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. Zagreb.

## Postupanje s vodom u Grupi Zagrebački holding

Sve sastavnice Grupe koriste vodu iz javnog vodoopskrbnog sustava, dok se za određene poslovne procese koristi i tehnološka voda.

Ukupno je u 2018. utrošeno 1.644.775 m<sup>3</sup> vode iz svih izvora, odnosno 1.523.995 m<sup>3</sup> iz lokalnog vodovoda, a 120.780 m<sup>3</sup> iz bunara tehnološke vode.

Ukupna potrošnja  
vode iz svih  
područja

	2016.	2017.	2018.
Lokalni vodovod	1.710.801	1.620.280	1.523.995
Tehnološka voda	119.217	146.159	120.780
<b>Ukupno potrošnja vode</b>	<b>1.830.018</b>	<b>1.766.439</b>	<b>1.644.775</b>

Za poslovne aktivnosti najviše vode utrošilo je povezano društvo Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., odnosno ukupno 1.210.118 m<sup>3</sup> (QH linije, ispiranje, čišćenje cjevovoda i autocisterne).

Iz bunara tehnološke vode vodu crpe podružnice Čistoća, Tržnice Zagreb i ZGOS, dok podružnica Zrinjevac koristi vodu iz potoka Bliznec, godišnje 5.000 m<sup>3</sup>, sukladno ugovoru o koncesiji.

Tržnice Zagreb su tijekom 2018. iscrpile iz podzemnih zdenaca 2.984 m<sup>3</sup> vode, koja se koristila za potrebe tehnološkog procesa hlađenja glava kompresora u strojarnicama na Veletržnici i Hladnjači, čime su smanjile trošak vodoopskrbe te nastavile kontinuitet smanjenja potrošnje. Vodoopskrba se najvećim dijelom odvija putem javnog vodoopskrbnog sustava u iznosima: 92.243 m<sup>3</sup> (2017.) i 89.222 m<sup>3</sup> (2018.).

Podružnica Čistoća je crpila vodu iz bunara tehnološke vode na dvije lokacije: Servisno operativnom centru Jakuševac na kojem je iscpljeno 755 m<sup>3</sup> i Poslovnom krugu u Radničkoj cesti 82 gdje je iscpljeno 29.023 m<sup>3</sup>. Tehnološku vodu podružnica koristi za pranje vozila i pranje javnih površina. Tijekom 2019. godine za pranje javnih površina korištena je voda iz bunara na Radničkoj cesti 82 i voda iz bunara na Horvaćanskoj cesti, ukupno 38.919 m<sup>3</sup> vode.

ZGOS je crpio podzemnu vodu iz zdenaca hidrantske mreže za zahvaćanje voda za tehnološke i slične potrebe u količini od 73.122 m<sup>3</sup>. Voda se crpi temeljem vodopravne dozvole i koristi se za pranje asfaltnih prometnica, rad kompostane podružnice Zrinjevac i za potrebe rada postrojenja za reciklažu građevinskog otpada podružnice Zagrebačke ceste.

### Upravljanje utjecajima vezanim za ispuštanje vode

	2016.	2017.	2018.
<i>Sustav javne odvodnje</i>			
Otpadne vode	1.789.177	1.691.601	1.581.745
Pročišćena procjedna voda	108.357	197.805	116.302
Oborinske vode	200.418	188.063	212.743
<b>Ukupno ispuštanja u sustav javne odvodnje</b>	<b>2.097.952</b>	<b>2.077.469</b>	<b>1.910.791</b>
<i>Površinske vode</i>			
Tehnološke otpadne vode	2.324	1.935	2.124
<b>Ukupno ispuštanja u sva područja</b>	<b>2.100.276</b>	<b>2.079.404</b>	<b>1.912.915</b>

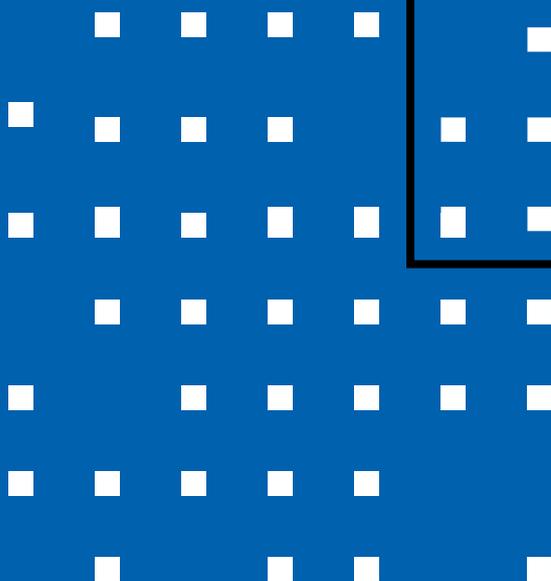
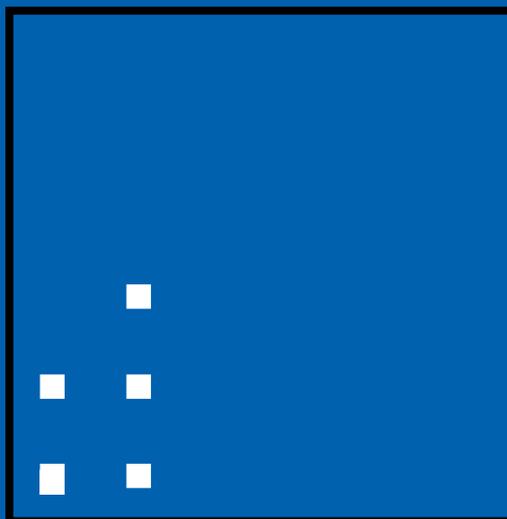
Ispuštanja vode u sva područja

Na odlagalištu otpada Prudinec/Jakuševac, procjedne vode pročišćavaju se na uređaju za pročišćavanje procjednih voda. Radi se o postrojenju za sakupljanje, odvodnju i obradu procjednih voda (sustav drenaže i kolektorskih cijevi, šahtovi za prikupljanje, kompenzacijski bazeni, sabirni bazeni, UPPV i sustav SCADA za automatsko upravljanje procesom te retencijsko jezero sa spojnim cjevovodom prema rijeci Savi). Granične vrijedosti za ispuštanje procjednih voda u sustav javne odvodnje određene su Rješenjem o objedinjenim uvjetima zaštite okoliša za postojeće postrojenje odlagalište otpada Prudinec / Jakuševac i Rješenjem o izmjeni i dopuni uvjeta okolišne dozvole. Tijekom 2019. godine rezultati analiza otpadnih voda uzete na kontrolnom mjernom oknu (KO2) prije priključka na sustav javne odvodnje, pokazuju da ove vode ispunjavaju uvjete propisane okolišnom dozvolom.

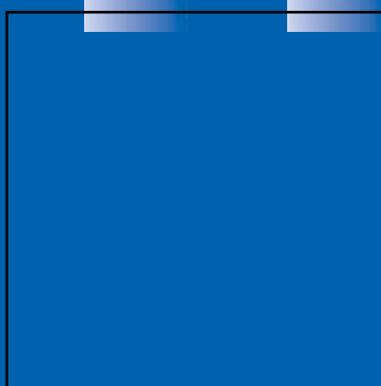
Podružnice AKZ, Arena Zagreb, Čistoća, Robni terminali Zagreb, Tržnice Zagreb, Zrinjevac i Zagrebparking (za javne garaže Gorica, Kvaternikov trg, Rebro, Svetice, Petrinjska, Langić, Tuškanac) te povezano društvo Gradska plinara Zagreb d.o.o. i ustanova Gradska ljekarna Zagreb (na lokaciji Galenski i Analitički laboratorij) ispuštaju otpadne vode u sustav javne odvodnje putem uređaja za pročišćavanje otpadnih voda (separatora), na temelju vodopravnih dozvola za ispuštanje otpadnih voda u kontroliranim uvjetima. Kvaliteta ispuštenih otpadnih voda kontrolira se uzorkovanjem i ispitivanjem otpadne vode od strane akreditiranog ispitnog laboratorija do dva puta godišnje.

Svi parametri u 2019. godini udovoljavaju uvjetima iz važećih vodopravnih dozvola.

Podružnica Zagrebačke ceste putem uređaja za pročišćavanje ispušta tehnološke otpadne vode sa Asfaltna baze Rakitje u vodno područje sliva rijeke Dunav (površinske vode): ukupno 2.124 m<sup>3</sup> u 2018.



# Zagrebački holding poblíže





# Zagrebački holding bliže

Prava i položaj zaposlenika jamče temeljni kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. te kolektivni ugovori u povezanim društvima. U Zagrebačkom holdingu ne tolerirase ni jedan oblik diskriminacije, a korporativna kultura gradi se na načelima jednakosti, uključenosti i ravnopravnosti.

Upravo zahvaljujući zaposlenicima sve djelatnosti kojima se Zagrebački holding bavi mogu neometano funkcionirati te osigurati kontinuitet i kvalitetu usluga. Oni su važan dionik koji utječe na razvoj i budućnost organizacije, a u Zagrebačkom holdingu ostvaraju primjerene uvjete za rad i profesionalni razvoj, kao i sigurno radno mjesto. Obuka i profesionalni razvoj, zdravlje i sigurnost, jednake prilike, kvalitetna interna komunikacija i suradnja najvažnija su pitanja održivosti na kojima Zagrebački holding kontinuirano radi kako bi osigurao zadovoljstvo svojih zaposlenika.

Zaposlenici su pozvani svoje mišljenje i prijedloge dati svakodnevno, korištenjem različitih kanala i mehanizama. Njihovo mišljenje o tome koje to sve utječe na društvo, gospodarstvo i okoliš ima Zagrebački holding, kao i prijedlozi kako ih mijenjati, odnosno poboljšavati ključni su za kontinuirano unapređenje procesa usmjerenih na postizanje održivog razvoja.

Neke od podružnica i društava provode redovne ankete o zadovoljstvu zaposlenika, dok su im na razini Holdinga osigurani mehanizmi

participacije kroz sindikalno djelovanje te u komunikaciji sa stručnim službama zaduženima za upravljanje ljudskim resursima.



## CILJ 5

Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojke

## CILJ 8

Promicati ravnomjeran, uključiv i održiv gospodarski rast, punu i produktivnu zaposlenost i dostojan posao za sve

## Zaposleni

Uz brigu o utjecaju na društvo kao cjeline, te zadovoljstvu korisnika usluga, Grupa osobitu pozornost posvećuje i dobrobiti svojih radnika. Radnici su najveća vrijednost i imaju središnju ulogu u izgradnji učinkovitog sustava koji svojim potencijalima omogućuje građanima i gospodarstvu Grada Zagreba kvalitetnu uslugu.

Na dan 31. prosinca 2018. godine Društvo je zapošljavalo 5.291 radnika, dok je Grupa zapošljavala 7.794 radnika. 2.474 radnika zaposleno je u povezanim društvima i ustanovi, dok 29 radnika zapošljava Gradska plinara Bjelovar d.o.o., društvo kćer povezanog društva Gradska plinara Zagreb d.o.o.

U odnosu na 31. prosinca 2017. godine, broj radnika je povećan za 5% ili 253 u Društvu, te za 3,5% ili 265 u Grupi.

Grupa Zagrebački

Zagrebački holding d.o.o. Grupa ZGH

holding u brojkama

	31.12.2018.	31.12.2017.	31.12.2018.	31.12.2017.
Broj radnika	5.291	5.038	7.794	7.529
% žena u ukupnom broju radnika	20	20	26	26
% žena na najvišim upravljačkim pozicijama	44	53	37	46
Broj sindikata	19	20	25	25
Broj zaposlenih osoba s invaliditetom	130	139	213	220

Udio zaposlenih u upravljačkim strukturama (na rukovodećim mjestima) prema spolu

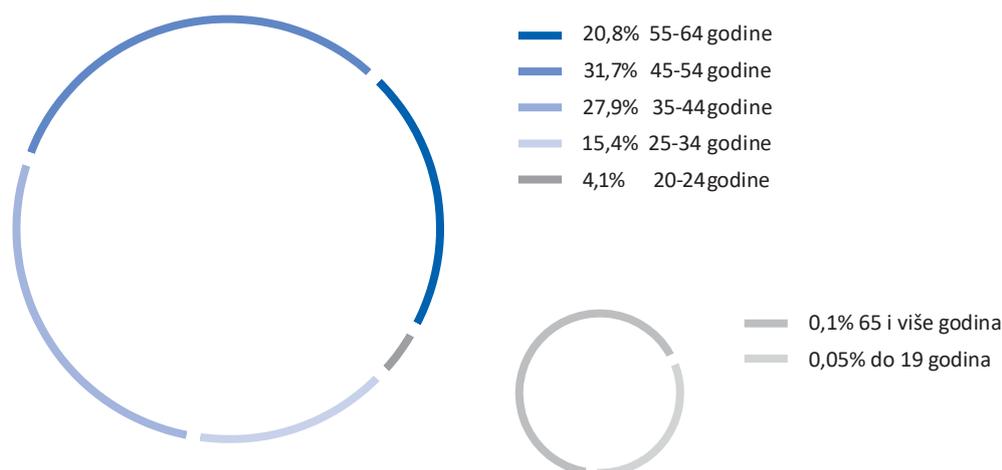
Zagrebački holding d.o.o. Grupa ZGH

	M	Ž	M	Ž
Uprava Društva, direktori povezanih društava, voditelji podružnica, ravnatelji ustanova	56%	44%	64%	36%
Zamjenici i pomoćnici direktora društava, voditelja podružnica, ravnatelja ustanove	76%	24%	58%	42%
Direktori sektora ZGH	62%	38%	67%	33%
Direktori službi ZGH	65%	35%	63%	37%
Rukovoditelji odjela /voditelji ljekarni	57%	43%	48%	52%
Ukupno zaposlenih	80%	20%	74%	26%

Grupa je također jedna od rijetkih tvrtki s visokim udjelom žena na najvišim upravljačkim pozicijama. Iako je taj omjer na kraju 2018. godine nešto manji u odnosu na kraj 2017., s obzirom na udio žena u ukupnom broju radnika, udio žena na najvišim upravljačkim pozicijama još uvijek je respektabilan i kreće se od 44% u Društvu, do 36% u Grupi.

Također je respektabilan broj žena na rukovodećim pozicijama.

S obzirom na starosnu strukturu zaposlenih u Grupi, najveći udio od 31,7% (ili 2.469) čine zaposleni od 45 do 54 godina starosti, zatim zaposleni od 35 do 44 godina starosti kojih je 27,9% ili 2.176 te zaposleni stariji od 55 godina kojih je 20,8% ili 1.629. Udjeli zaposlenih u starosnoj strukturi Društva približno su jednakih omjera kao i u Grupi.



Starosna struktura radnika Grupe ZGH na 31. 12. 2018.

Nadalje, od ukupno zaposlenih, 7.544 ima ugovor na neodređeno vrijeme (1.967 Ž i 5.577 M), a 250 na određeno vrijeme (79 Ž i 171 M).

Od ukupnog broja zaposlenih, 7.734 radi u punom radnom vremenu, a 21 radnik radi pola radnog vremena. Pritom, svi zaposleni imaju jednaka prava, bez obzira jesu li zaposleni na puno ili nepuno radno vrijeme.

Kako stanje broja radnika Grupe na dan ne daje stvarnu sliku o broju radnika Grupe tijekom godine, u nastavku se daje opis prosječno mjesečno zaposlenih radnika Grupe zajedno s prosječno mjesečno angažiranim radnicima putem agencija za privremeno zapošljavanje (na temelju stanja broja radnika na zadnji dan u mjesecu).

Ukupni prosječan mjesečni broj radnika Grupe – radnika društava Grupe i radnika angažiranih putem agencija za privremeno zapošljavanje u 2018. godini, u odnosu na isto razdoblje prethodne godine, povećan je za 277 radnika ili 3%. Od toga, prosječan mjesečni broj radnika Grupe je povećan za 219 radnika dok je prosječni mjesečni broj radnika angažiranih putem agencija za zapošljavanje povećan za 58 radnika te u 2019. iznosi 284 angažirana radnika ili 3,5% u ukupnom broju radnika Grupe.

Radnici koji su ustupljeni putem agencije za privremeno zapošljavanje, pretežito su angažirani na poslovima iz osnovnih djelatnosti sastavnica Grupe, zbog povećanog obima posla. Dodatno, fluktuacija radne snage na određeno vrijeme u podružnici Vladimir Nazor vezana je uz ljetne mjesece, odnosno sezonski karakter poslovanja u većem dijelu turističkih objekata. Podružnica angažira radnike putem agencije uglavnom na pomoćnim poslovima (spremačice, kuhari, servirke i dr.).

## Politika zapošljavanja i jednaka prava

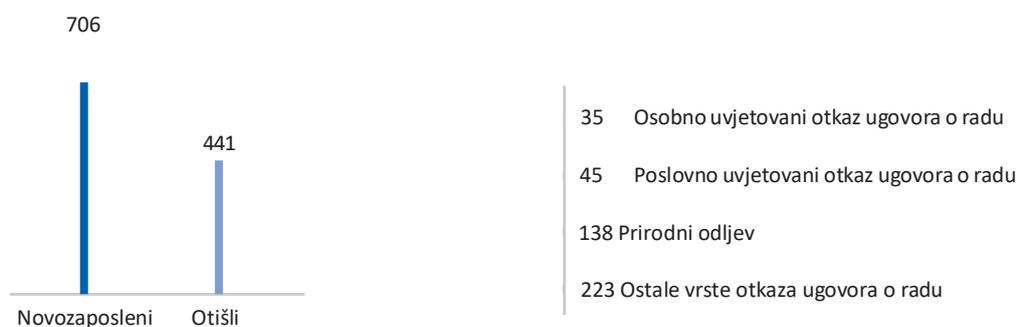
Od svibnja 2017. Zagrebački holding planira i provodi zapošljavanje prema posebnoj uputi koju je donijela Uprava Društva. Uputa, između ostalog, navodi i da se prilikom zapošljavanja poštuju etička načela koja osobito isključuju diskriminaciju po bilo kojem osnovu i u bilo kojem obliku. U 2018. godini usvojena je nova Uputa o postupku zapošljavanja u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o., u koju su također ugrađena načela koja isključuju diskriminaciju te jamče ravnopravan pristup prilikom zapošljavanja. Sukladno ovoj uputi, Zagrebački holding na svojoj internetskoj stranici objavljuje javne pozive za iskazivanje interesa za slobodna radna mjesta u svim sastavnicama Grupe.

Od 01. siječnja do 31. prosinca 2018. objavljeno je 187 javnih poziva za iskazivanje interesa na kojima je ukupno traženo 790 radnika.

Tijekom 2018. godine u društvu Zagrebački holding d.o.o. novo je zaposleno 578 radnika, od kojih je 35 došlo iz povezanih društava, dok je na razini Grupe ukupno 706 novozaposlenih radnika. Istodobno je u Društvu radni odnos prestao za 325 radnika (prirodni odljev – 89 radnika, osobno uvjetovani otkaz ugovora o radu – 28 radnika, poslovno uvjetovani otkaz ugovora o radu 3 radnika, ostale vrste otkaza ugovora o radu – 198 radnika, odlazak radnika u ovisno društvo – 7 radnika), dok je u Grupi radni odnos prestao za 441 radnika (prirodni odljev - 138 radnika, osobno uvjetovani otkaz ugovora o radu – 35 radnika, poslovno uvjetovani otkaz ugovora o radu 45 radnika, ostale vrste otkaza ugovora o radu – 223 radnika).

Fluktuacija zaposlenih u Grupi

tijekom 2019.



Najviše novih radnika, njih 267, zaposlila je podružnica Čistoća i to prvenstveno zbog povećanog obima posla. Istodobno je iz podružnice otišlo 113 radnika, dok je 181 radnik promijenio status iz zaposlenih na određeno u zaposlene na neodređeno vrijeme.

Grupa Zagrebački

holding u brojkama

#### Zaposleni prema spolu

OPIS	Žene	Muškarci	Ukupno			
Broj zaposlenih prema kadrovskoj evidenciji (popunjena radna mjesta)	2.046	5.748	7.794			
Od toga, prema trajanju ugovora o radu:						
1.1. Broj zaposlenih na neodređeno vrijeme	1.967	5.577	7.544			
1.2. Broj zaposlenih na određeno vrijeme	79	171	250			
Dobna struktura zaposlenih (prema godinama starosti):						
do 19 godina	1	3	4			
20-24	94	223	317			
25-34	306	893	1.199			
35-44	549	1.627	2.176			
45-54	671	1.798	2.469			
55-64	431	1.188	1.619			
65 i više godina	1	9	10			
<b>Ukupno</b>	<b>2.053</b>	<b>5.741</b>	<b>7.794</b>			
<b>Kvalifikacijska struktura zaposlenih (pregled stanja prema Nacionalnoj klasifikaciji zanimanja)</b>	<b>Stanje prema stručnoj spremi radnog mjesta radnika</b>		<b>Stanje prema školskoj spremi iz radne knjige</b>			
	<b>Žene</b>	<b>Muškarci</b>	<b>Ukupno</b>	<b>Žene</b>	<b>Muškarci</b>	<b>Ukupno</b>
Doktor (VIII. stupanj)	-	-	-	4	3	7
Magistar (VII/2. stupanj)	1	1	2	16	23	39
Visoka (VII/1. stupanj)	603	555	1.158	649	540	1.189
Viša (VI/1., VI/2. stupanj)	239	308	547	178	330	508
VK (V. stupanj)	1	355	356	6	306	312
SSS (VI. stupanj)	805	1.980	2.785	955	2.776	3.731
KV (III. stupanj)	141	1.132	1.273	53	715	768
PKV (II. stupanj)	63	247	310	17	164	181
NSS (II. stupanj)	162	114	276	113	252	365
NK (I. stupanj)	41	1.045	1.086	63	631	694
<b>Ukupno</b>	<b>2.056</b>	<b>5.737</b>	<b>7.794</b>	<b>2.054</b>	<b>5.740</b>	<b>7.794</b>

## Poslodavac bez diskriminacije

Zagrebački holding posebno vodi računa o osobama s invaliditetom koje se prepoznaju kao osobe s iznimno vrijednim radnim potencijalom.

U Grupi Zagrebački holding je ukupno zaposleno 213 osoba s invaliditetom. Također, prilikom zapošljavanja poštuju se etička načela koja isključuju diskriminaciju po bilo kojem osnovu i u bilo kojem obliku.

Prava i položaj zaposlenika jamči Temeljni kolektivni ugovor te kolektivni ugovori u povezanim društvima. U Zagrebačkom holdingu ne tolerira se ni jedan oblik diskriminacije, a korporativna kultura gradi se na načelima jednakosti, uključenosti i ravnopravnosti. Zagrebački holding d.o.o., povezana društva i ustanova imaju pravilnike o radu koji, među ostalim, definiraju postupke i mjere zaštite dostojanstva radnika te zaštitu od diskriminacije.

Osobita pozornost posvećuje se zaštiti i promicanju prava osoba s invaliditetom. Na dan 31. 12. 2018. godine u Društvu je bilo zaposleno 130 osoba s invaliditetom, a u Grupi 213. Društvo je obveznik kvotnog zapošljavanja, sukladno Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, te ima zaključeno više ugovora o poslovnoj suradnji s ustanovom u kojoj više od polovine radnika čine osobe s invaliditetom, a kojim ugovorima je najavljeno zamjensko ispunjenje obaveze kvotnog zapošljavanja.

Zaposlenici koji šire obitelj i koriste prava na roditeljske dopuste, kako žene, tako i muškarci, u potpunosti su zaštićeni svim svojim radnim pravima i uvijek se vraćaju na svoja radna mjesta po završetku dopusta. Pravo na roditeljski dopust u 2018. koristilo je 79 žena i 40 muškaraca. Od onih koji su se vratili na svoja radna mjesta, 12 mjeseci kasnije svi su i dalje na njima zaposleni, što znači da je stopa zadržavanja zaposlenika nakon povratka s roditeljskog dopusta 100 posto.

### Plaće i nagrađivanje

Sva materijalna prava utvrđuje Temeljni kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o., odnosno kolektivni ugovori povezanih društava, koji se primjenjuju na sve zaposlenike, bez obzira jesu li ugovor o radu sklopili za rad u punom ili nepunom radnom vremenu, odnosno jesu li u radnom odnosu na određeno ili na neodređeno vrijeme. U Grupi se poštuju 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 povjerenicima s pravima i obvezama radničkog vijeća. Navedene odredbe inkorporirane su i u interne akte Društva, razvijajući na taj način partnerski odnos sa sindikatima koji djeluju unutar Društva.

U Zagrebačkom holdingu ne postoji razlika u osnovnim plaćama muškaraca i žena. Prava iz radnog odnosa kao i materijalna prava propisana su kolektivnim ugovorima u Zagrebačkom holdingu, jednaka su za muškarce i za žene. Nadalje, unutar Grupe trenutno ne postoji definiran sustav nagrađivanja zaposlenika.

Za svoje radnike Grupa nastoji osigurati kontinuirano usavršavanje i dodatno obrazovanje radi povećanja efikasnosti. 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.

*Sudjelujemo, pratimo, podupiremo...*

## Zagrebačku strategiju izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom

Radi se o ključnom strateškom dokumentu Grada Zagreba u kreiranju politika prema osobama s invaliditetom. Aktualna Strategija sadrži prioritete u vidu mjera i aktivnosti, kroz 13 područja djelovanja koji su ostvarivi u razdoblju od 2016. do 2020. godine, te je izrađena u suradnji s predstavnicima osoba s invaliditetom, uvažavajući aktualne potrebe i mogućnosti. Nositelj, odnosno sunositelj dijela mjera i aktivnosti Strategije je, između ostalih, i Zagrebački holding. U nastavku je pregled glavnine realiziranih aktivnosti u 2018. godini.

### **Područje 3. Zdravstvena zaštita**

Mjera 3. Provođenje rekreativno-terapeutskih programa ljetovanja za djecu s teškoćama i odrasle osobe s invaliditetom

Podružnica Vladimir Nazor u hostelu Stoimena – Crikvenica organizirala je sedmodnevno ljetovanje za članove Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba. Ukupan broj korisnika ove mjere u 2018. je 79. Trošak navedene aktivnosti je 84.004 kune (uključen PDV).

### **Područje 5.: Stanovanje, mobilnost i pristupačnost**

Mjera 2: Osiguravanje pristupačnosti javnog prometa

U 2018. godini, podružnica Zagrebačke ceste izradila je 458,3 m<sup>2</sup> asfaltnih pješačkih rampi, 116,80 m<sup>2</sup> prelaganja/upuštanja betonskih rubnjaka te 37 m<sup>2</sup> prelaganja/upuštanja granitnih rubnjaka.

Za ovu aktivnost utrošeno je u 2018. godini, za asfaltna pješačke rampe 279.563 kune (bez PDV-a), za prelaganje/upuštanje betonskih rubnjaka 20.732 kune te za prelaganje/upuštanje granitnih rubnjaka 10.293 kune, odnosno sveukupno 310.588 kuna.

Podružnica je također ugradila i 60 komada logo satova za kontrolu rada signalizatora za slijepu i slabovidne osobe, na nova i/ili postojeća raskrižja. Za ovu aktivnost u 2019. godini utrošeno je 50.640 kuna (svi iznosi su bez PDV-a).

### **Područje 6: Profesionalna rehabilitacija, zapošljavanje i rad**

Mjera 1. Poticanje zapošljavanja osoba s invaliditetom na otvorenom tržištu rada.

U sklopu ove mjere prati se zapošljavanje osoba s invaliditetom u gradskim upravnim tijelima, ustanovama, trgovačkim društvima u vlasništvu Grada Zagreba, u skladu sa zakonskim odredbama.

U Zagrebačkom holdingu zaposleno je 130 osoba s raznim kategorijama invaliditeta (213 u Grupi), od kojih je, prema vrsti invaliditeta, najviše osoba s tjelesnim invaliditetom/oštećenjem (80%), nastalih kao posljedica bolesti (66,2%).

## Odnos sa sindikatima

U kolektivnim pregovorima sudjeluju pregovarački odbor poslodavca i pregovarački odbor sindikata, kojeg čine predstavnici reprezentativnih sindikata poslodavca. Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju određeno je Zakonom o radu, prema kojem je poslodavac dužan najmanje svaka tri mjeseca obavještavati radničko vijeće o pojedinim pitanjima, kao što su, npr. stanje, rezultati poslovanja i organizacija rada, broj i vrsta radnika koji su kod njega zaposleni, struktura zaposlenosti te razvoj i politika zapošljavanja, zaštita zdravlja i sigurnosti na radu i slično, te drugim pitanjima osobito važnim za gospodarski i socijalni položaj radnika. Zakonom o radu također je utvrđena obveza savjetovanja, odnosno suodlučivanja, prije donošenja odluke važne za položaj radnika, u kojem slučaju je radničko vijeće, odnosno sindikalni povjerenik/povjerenici s pravima i obvezama radničkog vijeća dužan u roku od osam dana, a u slučaju izvanrednog otkaza u roku od pet dana, dostaviti svoje očitovanje o namjeravanoj odluci poslodavcu, odnosno u roku od osam dana dati ili uskratiti suglasnost s prijedlogom donošenja odgovarajuće odluke.

Temeljni kolektivni ugovor i Zakon o radu utvrđuju i obvezno savjetovanje sa sindikalnim povjerenikom prije donošenja odluke važne za položaj zaposlenika. O namjeravanoj odluci moraju se pravodobno dostaviti svi odgovarajući podaci važni za njeno donošenje i sagledavanje njezinog utjecaja na položaj radnika. Važnim odlukama smatraju se osobito odluke o donošenju pravilnika o radu, planu te razvoju i politici zapošljavanja i otkazu, prijenos poduzeća, dijela poduzeća, gospodarske djelatnosti, dijela gospodarske djelatnosti i ugovora o radu radnika na novog poslodavca te utjecaj takvog prijenosa ugovora na radnike koji su prijenosom obuhvaćeni, odluke o mjerama zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, uvođenju novih tehnologija i promjena u organizaciji i načinu rada, planu godišnjih odmora, rasporedu radnog vremena, noćnom radu, naknadama za izume i tehničko unapređenje, kolektivnom višku radnika te svim drugim odlukama za koje je Zakonom o radu ili Temeljnim kolektivnim ugovorom propisano sudjelovanje radničkog vijeća u njihovu donošenju.

U 2018. je na razini Grupe djelovalo 25 sindikata, što sindikata koji djeluju na nacionalnoj razini, što sindikata koji djeluju samo unutar Grupe. Sa sindikalnim povjerenicima održavaju se redoviti sastanci, uključuje ih se u postupke donošenja odluka kroz postupke savjetovanja i postupke suodlučivanja te ih se na vrijeme obavještava o svim promjenama u poslovanju.

U ožujku 2018. započeli su pregovori s reprezentativnim sindikatima oko sklapanja novog kolektivnog ugovora. Pregovori su završili u prosincu kada je 30. 12. 2018. potpisan novi Kolektivni ugovor za radnike u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. s primjenom od 01. siječnja 2020. Stupanjem na snagu novog Kolektivnog ugovora povećat će se osnovica plaće radnika za 5,8% te neoporezive naknade (godišnja nagrada, naknada za prehranu i naknada za rođenje djeteta), što će rezultirati povećanjem neto primitaka radnika u sljedećoj godini.

Tijekom trajanja pregovora, u listopadu, sklopljen je dodatak Temeljnom kolektivnom ugovoru, kojim je do sklapanja novog Kolektivnog ugovora uvedena neoporeziva nagrada i neoporeziva naknada za prehranu, sukladno izmjenama poreznih propisa u dijelu koji se odnosi na povećavanje neoporezivih primitaka radnika. Ovim dodatkom TKU povećana su primanja za sve radnike.

Dodatno, Odlukom Uprave Društva, radnicima koji svoj posao rade u otežanim uvjetima, od 01. kolovoza do 31. prosinca 2018., u obliku privremenih mjera do potpisivanja novog Kolektivnog ugovora, isplaćuje se nagrada na plaći do neoporezivog iznosa, koji u prosjeku iznosi 400 – 500 kuna po radniku mjesečno. Ovom mjerom obuhvaćeno je 2.877 radnika Zagrebačkog holdinga koji obavljaju fizički najteže poslove iz osnovne djelatnosti i kojima je ukupno isplaćeno 5.720.985 kuna.

## Mirovine

Grupa nema poseban model mirovinskog osiguranja za svoje zaposlene ili Upravu. Za sve zaposlenike plaćaju se zakonski doprinosi za mirovinsko osiguranje koji čine osnovu za mirovine.

Grupa ima organiziran zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond za zaposlenike.

### **AZ Zagreb - zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond za zaposlenike Grupe**

U suradnji s koordinacijom sindikata koji djeluju unutar društva, 2008. godine za zaposlenike Zagrebačkog holdinga osnovan je zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond AZ Zagreb. Osnivanjem fonda i financijskim poticajima Zagrebački holding stimulira zaposlenike na dugoročnu štednju za mirovinu. Članstvo u fondu dobrovoljno je za sve zaposlenike.

S posljednjim danom 2018. godine, 1.006 radnika Grupe bili su članovi zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda AZ Zagreb. Kroz subvencije pokrovitelja, Grupa Zagrebački holding ukupno je u 2018. godini uplatila 1.980.260 kuna premija za dobrovoljno mirovinsko osiguranje.

## Zdravlje i sigurnost zaposlenika

Uz utjecaj usluga na zdravlje i sigurnost korisnika, Zagrebački holding, odnosno njegove sastavnice koje se bave najrazličitijim djelatnostima, razmatraju utjecaje na zdravlje i sigurnost zaposlenika, sukladno Zakonu o zaštiti na radu (ZNR). Zdravstvena i sigurnosna pitanja uređena su Temeljnim kolektivnim ugovorom za radnike Zagrebačkog holdinga d.o.o. i kolektivnim ugovorima u povezanim društvima koji su usklađeni s pozitivnim zakonskim propisima koji reguliraju ovu materiju. Oni pokrivaju pitanja zaštite i sigurnosti na radu, kao i zaštitu radnika koji su privremeno ili trajno nesposobni za rad.

Podružnice i povezana društva koje imaju više od 50 radnika, sukladno odredbama Zakona o zaštiti na radu, osnovali su odbore za zaštitu na radu, koje čine glavni ovlaštenik za zaštitu na radu, stručnjak za zaštitu na radu, povjerenik radnika za zaštitu na radu i doktor medicine rada.

Sa svrhom stalnog unapređivanja zaštite na radu, odbor planira i nadzire primjenu pravila zaštite na radu kod poslodavca, organizaciju obavljanja poslova zaštite na radu, obavješćivanje i osposobljavanje u vezi sa zaštitom na radu te prevenciju rizika na radu i u vezi s radom te njezine učinke na zdravlje i sigurnost radnika. Zakonska obveza održavanja sjednice odbora zaštite na radu je dvaput godišnje (redovne sjednice) te u slučaju ozljede steškim ili smrtnim posljedicama (izvanredna sjednica).

Osim odbora zaštite na radu u podružnicama i povezanim društvima, formiran je i Središnji odbor za zaštitu na radu.

Središnji odbor za zaštitu na radu tijelo je zaduženo za planiranje, razmatranje i poticanje aktivnosti o zdravstvenim i sigurnosnim pitanjima koje se sastoji od četiri člana od kojih su tri zaposlenici poslodavaca, a jedan je specijalist medicine rada iz nadležnog doma zdravlja.

Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu implementiran je putem Pravilnika zaštite na radu za Zagrebački holding d.o.o. Osim središnjeg pravilnika, svaka podružnica i trgovačko društvo donijelo je svoj Pravilnik ZNR, usklađen sa središnjim pravilnikom. Isto tako, svaka podružnica i trgovačko društvo izradilo je Procjenu rizika za radna mjesta u tvrtki.

Većina podružnica i trgovačkih društava (osobito s većim brojem radnika) implementirala je neke od sustava upravljanja kvalitetom kao što su: ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

Svi radnici, njihove aktivnosti i radna mjesta obuhvaćena su sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu, uključujući i radnike angažirane putem Agencije za privremeno zapošljavanje. Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu primjenjuje se na te radnike u istoj mjeri kao i na ostale radnike koji su zaposlenici Grupe (provođenje osposobljavanja, nadzor nad radnim procesima, procjenjivanje rizika, korištenje propisane osobne zaštitne opreme, itd.).

Za identifikaciju opasnosti na radu i procjenu rizika koristi se matrica procjene rizika. Opasnosti se identificiraju od strane radnika, neposrednih ovlaštenika za zaštitu na radu te stručnjaka za zaštitu na radu. Rizici na radnom mjestu kategoriziraju se u jednu od tri kategorije: mali, srednji ili veliki rizik.

U slučaju uočavanja opasnosti na radnom mjestu, radnik je o tome dužan obavijestiti svojeg neposrednog rukovoditelja koji će u dogovoru sa stručnjakom za zaštitu na radu poduzeti mjere za uklanjanje opasnosti ili smanjivanja posljedica, ukoliko opasnost nije moguće ukloniti. Isto tako, radnik ima pravo odbiti raditi i napustiti mjesto rada ako mu izravno prijete rizik za život i zdravlje, sve dok poslodavac ne poduzme korektivne mjere te zbog takvog postupanja ne smije trpjeti štetne posljedice. Poslodavac ne smije zahtijevati od radnika da ostane na mjestu rada dok na tom mjestu postoji izravan i ozbiljan rizik za život i zdravlje radnika.

Provedba i procjena sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću provodi se redovitim stručnim sastancima i savjetovanjima te tijekom osposobljavanja za rad na siguran način.

Naziv obuke	Trajanje obuke za 1 zaposlenog u satima	Ukupno polaznika M	Ukupno polaznika Ž	Ukupno sati M	Ukupno sati Ž
Osposobljavanje za rad na					
siguran način	8	572	382	4.576	3.056
Osposobljavanje za povjerenika radnika za ZNR	8	20	4	160	32
Osposobljavanje ovlaštenika poslodavca za ZNR	8	40	80	320	640
Osposobljavanje radnika za preventivne mjere ZOP	8	480	273	3.840	2.184
Osposobljavanje voditelja evakuacije i spašavanja	8	32	11	256	88
Osposobljavanje radnika za pružanje prve pomoći	8	16	8	128	64

Obuke o zdravlju i zaštiti na radu koje se pružaju radnicima

Stručnjaci zaštite na radu, ovlaštenici poslodavca i radnici imaju na raspolaganju mogućnost savjetovanja s doktorom medicine rada – tijekom sastanka odbora zaštite na radu, osobnim dolaskom u ordinaciju ili pozivom na broj doktora. Doktori medicine rada pozivaju na savjetovanja i razgovore radnike koji imaju određenih zdravstvenih problema, a tijekom godine organiziraju i grupna savjetovanja i seminare – najčešće teme povezane su sa alkoholom.

Središnji odbor zaštite na radu je uz pomoć odbora zaštite na radu podružnice Čistoća organizirao tematsku sjednicu o problematici sredstava ovisnosti, s posebnim naglaskom na korištenje alkohola. Grupa sprječava i ublažava negativne utjecaje na zdravlje i sigurnost na radu redovitim osposobljavanjem radnika za rad na siguran način, a prije osposobljavanja radnik radi pod nadzorom radnika mentora. Isto tako, svi radnici su upoznati sa rizicima na svojim radnim mjestima jer se Procjena rizika nakon usvajanja dostavlja svim radnicima.

Rizici i opasnosti nad kojima organizacija nema utjecaja smanjuju se i ublažavaju redovitim savjetovanjem ugroženih radnika putem neposrednih rukovoditelja te korištenjem kvalitetne osobne zaštitne opreme.

Tijekom 2018. godine nije bilo smrtnih slučajeva kao posljedica ozljede na radu. Ozlijedilo se 227 radnika, od čega 185 na mjestu rada, a 42 na putu. Ustanovljeno je 8 težih ozljeda na radu od čega je 5 ozljeda obrađeno od strane inspekcije.

Tijekom 2018. godine je zbog ozljeda na radu u Grupi ZGH izgubljeno ukupno 67.065 sati rada.

U Grupi nisu utvrđene profesionalne bolesti pa tako nema niti bolesti povezanih s radom.

Najveći rizik vezan uz rad, a koji predstavlja opasnost od lošeg zdravlja je u podružnicama koje se bave manipulacijom otpadnog materijala (Čistoća, ZGOS), a neke od opasnosti su:

- Kemijske: otrovi, korozivi, nadražljivci, zagušljivci, organske prašine biljnog porijekla, ostali senzibilatori – prašina
- Biološke štetnosti: zarazni materijal
- Fizikalne: diskontinuirana buka, impulsnabuka, potresanja, nepovoljni klimatski i mikroklimatski uvjeti, rad na otvorenom, vrući okoliš, visoka vlažnost, pojačano strujanje zraka, hladan okoliš, UV zračenje (A,B,C), nedovoljna osvjetljenost.

## Profesionalni razvoj i obrazovanje

Kontinuirani profesionalni razvoj kroz ciljano, sistematično i prilagođeno stručno usavršavanje zaposlenika predstavlja jedan od modela cjeloživotnog učenja. Cilj kontinuiranog profesionalnog usavršavanja je postizanje znanja, vještina i kompetencija, a može se usmjeriti i prilagoditi specifičnim potrebama u radu. Osposobljavanje radnika uključuje stjecanje novih znanja i metoda rada u cilju stalnog poboljšanja kvalitete i učinkovitosti poslovanja.

Grupa Zagrebački holding nema jedinstveni program za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koje podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja te pomažu uspješnom okončanju radnog vijeka, no uređen je proces obrazovanja te se ulaganja u edukaciju mogu smatrati ulaganjima u postizanje i tog cilja. Način upućivanja radnika na obrazovne programe, bez obzira radi li se o formalnom ili neformalnom obrazovanju, utvrđen je Pravilnikom o izobrazbi radnika Zagrebačkog holdinga d.o.o. od rujna 2008. godine.

Također, mogućnost prelaska na drugo radno mjestu unutar Grupe, može se smatrati dodatnom motivacijom zaposlenika na prekvalifikaciju i stjecanje novih znanja i vještina. Zapošljavanje radnika, bez obzira radi li se o internom ili vanjskom zapošljavanju, regulirano je internim aktima. Tijekom 2018. godine objavljeno je 48 internih poziva za iskazivanje interesa za zapošljavanje na slobodnim radnim mjestima. Interni pozivi objavljuju se na oglasnim pločama te na intranet stranicama Grupe. Zaposlenici također imaju mogućnost korištenja neplaćenog dopusta za potrebe studijskih razdoblja sa zajamčenim povratkom na radno mjesto.

Kad govorimo o obukama i razvoju znanja i vještina, zaposlenici su upućivani na obuke koje su zakonski uvjetovane njihovim radnim mjestima, kao i na stručne edukacije koje su usmjerene na profesionalni razvoj. Obvezne obuke je tijekom 2018. prošlo 31 posto zaposlenika (2.416 zaposlenika; 1.535 muškaraca i 881 žena). Takve se obuke u najvećoj mjeri odnose na edukacije vezane za sigurnost na radu, odnosno osposobljavanja za rad na siguran način te obnove potrebnih licenci i dozvola za rad.

Dok je na obvezne obuke utrošeno ukupno 29 298 sati, na stručna usavršavanja zaposlenika utrošeno je 45 750 sati. Edukacijske programe, sveučilišne i stručne studije, konferencije i seminare pohađalo je ukupno 2.031 zaposlenika, 756 muškaraca i 1.275 žena. Ukupno su na obuku i obrazovanje u 2018. godini utrošena 75.048 sata, odnosno gotovo 10 sati po zaposleniku.

### Dan otvorenih vrata za djecu zaposlenih

Krajem 2018., drugu godinu za redom organiziran je Dan otvorenih vrata za djecu zaposlenih.

Više od 200 djece zaposlenika posjetilo je roditelje na poslu tijekom dana otvorenih vrata, koje su podružnice i povezana društva Zagrebačkog holdinga organizirali tijekom prosinca. Uz zabavu i animaciju, djeca su imala prigodu upoznati se s tvrtkom svojih roditelja, koliko je posao njihove mame ili tate važan te što sve radi Zagrebački holding.

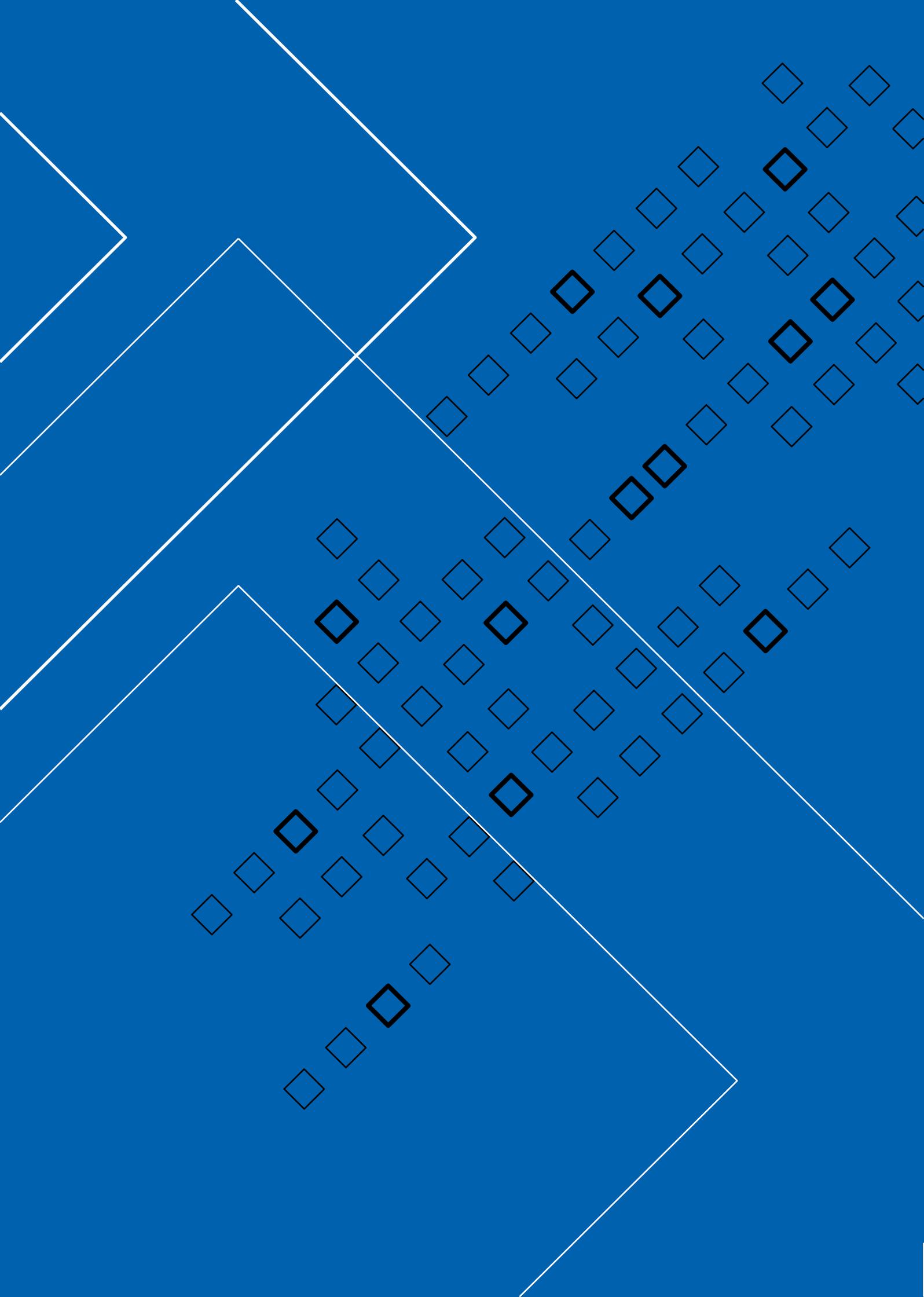
Djeca su također donijela svoje igračke koje su u povodu božićnih blagdana darovali potrebitima.

### Posebne pogodnosti za zaposlene

U prosincu 2018. godine, za zaposlenike Grupe izrađen je Katalog pogodnosti, četvrti po redu. Radi se o tiskanoj brošuri s posebnim ponudama oglašivača za zaposlenike Zagrebačkog holdinga, koji se objavljuju na standardiziranim kuponima i besplatna je za zaposlenike.

Putem ovog kataloga, s jedne strane se za zaposlenike ugovara korištenje raznih usluga na tržištu uz dodatne popuste kreirane samo za njih, a s druge strane se poduzetnicima omogućuje oglašavanje bez dodatnih troškova. Projekt je pokrenut krajem 2015. na inicijativu Uprave Društva, a realizira ga Služba za potporu.

Budući da približno 2/3 zaposlenih u Grupi ZGH pri radu ne koristi računalo, izdavanjem kataloga pogodnosti za zaposlenike u tiskanom izdanju i odgovarajućoj nakladi, te njegovom distribucijom zaposlenima unutar Grupe ZGH, osigurava se da svaki zaposlenik dobije svoj primjerak. Trošak izrade kataloga snosi u cijelosti Zagrebački holding. Također, svi popusti objavljuju se i na intranet stranici Društva na InfoZGH u posebnoj rubrici: Akcije za zaposlenike, a o aktualnim pogodnostima zaposlenike se obavještava i putem elektroničke pošte.



Zagrebu sa srcem





## Zagrebu sa srcem

Pored redovnog poslovanja u kojem se kontinuirano radi na podizanju razine kvalitete usluga, Zagrebački holding osigurava sredstva te vrijeme svojih zaposlenika kako bi snažnije sudjelovao u životu zajednice.

Sudjelovanje u životu zajednice – grada Zagreba – od posebne je važnosti za Zagrebački holding kao organizaciju koja ima izravan utjecaj na kvalitetu života. Pored redovnog poslovanja u kojem se kontinuirano radi na podizanju razine kvalitete usluga, Zagrebački holding osigurava sredstva te vrijeme svojih zaposlenika kako bi snažnije sudjelovao u životu zajednice.

Područje donacija i sponzorstva u Zagrebačkom holdingu d.o.o. uređeno je Pravilnikom o sponzorstvima i donacijama koji je javno dostupan, dok zamolbe za donacijama i zahtjeve za sponzorstva razmatra Povjerenstvo za ocjenjivanje zahtjeva za sponzorstva i donacije. Na razini Grupe, uz Zagrebački holding još Gradska plinara Zagreb d.o.o. ima uređenu internu proceduru putem pravilnika i povjerenstva, dok ostale sastavnice isto odobravaju temeljem odluka direktora društava.

Pravilnik o sponzorstvima i donacijama Zagrebačkog holdinga također predstavlja politiku društveno odgovornog poslovanja i ulaganja u razvoj društvene zajednice putem donacija i sponzorstava.

Sredstva se odobravaju za različite tipove projekata, od humanitarnih projekata, kulture i umjetnosti, znanosti i obrazovanja, zaštite okoliša, zdravlja i sporta te izdavačke djelatnosti. Sva odobrena sponzorstva i donacije objavljuju se na internetskim stranicama društva.

U 2018. godini je za donacije i sponzorstva ukupno na razini Grupe realizirano **6.285.557** kuna. Od toga, 5.269.065 kuna na razini Zagrebačkog holdinga d.o.o. i 1.016.492 u povezanim društvima i ustanovi.

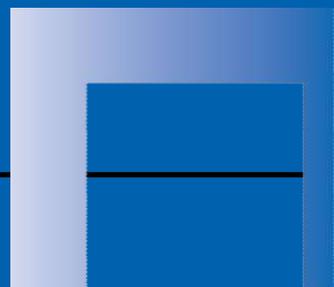
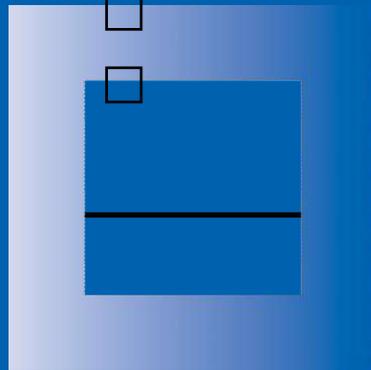
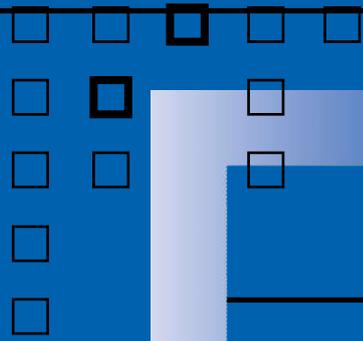
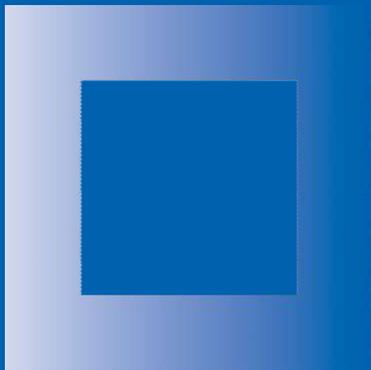
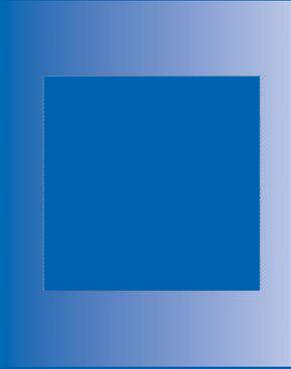
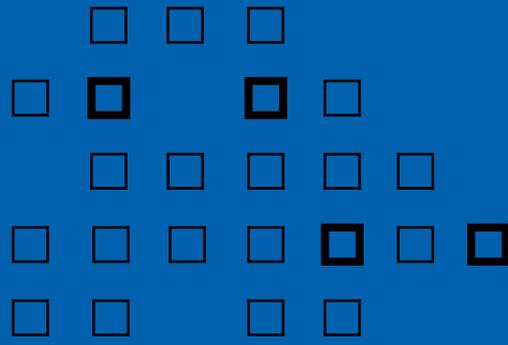
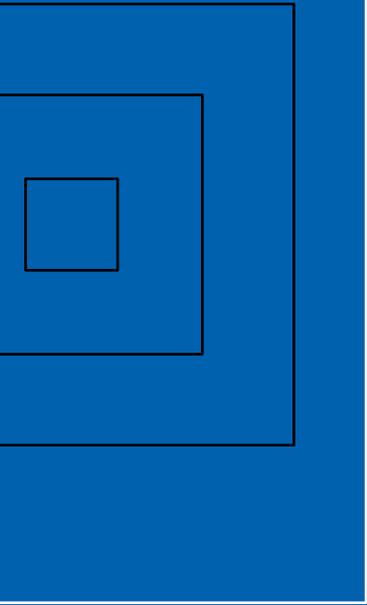
Namjena i oblik podrške	Gradska ljekarna	Gradska plinara	Gradska plinara Zagreb-	VIO	Zagreb	Zagrebački	Ukupno
	Zagreb	Zagreb	Opskrba		plakat	holding	
DAROVANJE	-	-	-	10.222	-	52.827	63.049
DONACIJA	41.422	54.999	154.588	-	55.100	1.453.527	1.759.637
SPONZORSTVO	2.000	213.000	92.385	115.425	277.350	2.973.839	3.673.999
Ostalo	-	-	-	-	-	788.872	788.872
<b>UKUPNO</b>	<b>43.422</b>	<b>267.999</b>	<b>246.974</b>	<b>125.647</b>	<b>332.450</b>	<b>5.269.065</b>	<b>6.285.557</b>

S obzirom na područje financiranja, 2.927.986 kuna ili 47% potpora osigurano je za aktivnosti u sportu. Zatim 1.010.000 kuna ili 16% realiziranih potpora odnosi se na aktivnosti očuvanja kulturne baštine, dok se na humanitarne aktivnosti i potpore programima za potrebite i osjetljive skupine odnosi 946.439 kuna ili 15% (odnosi se na projekte za starije osobe, osobe s invaliditetom, socijalno ugrožene i osjetljive skupine te rodnu ravnopravnost).

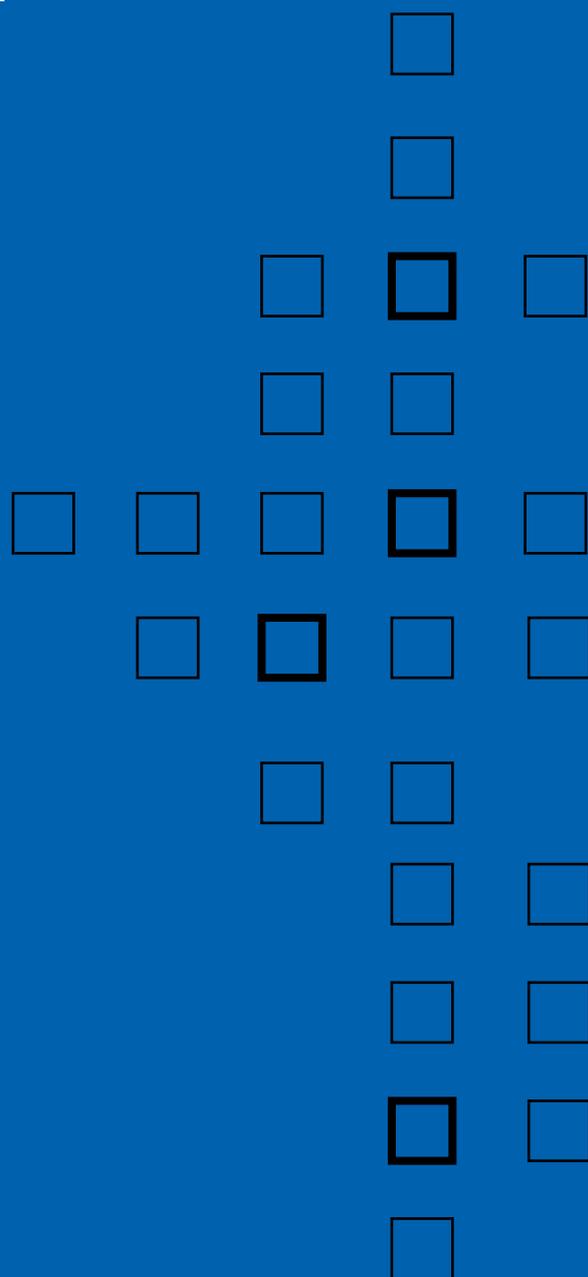
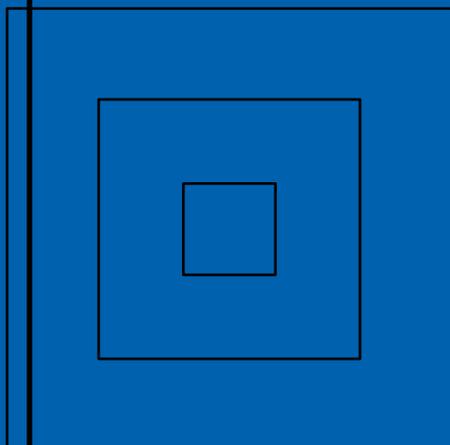
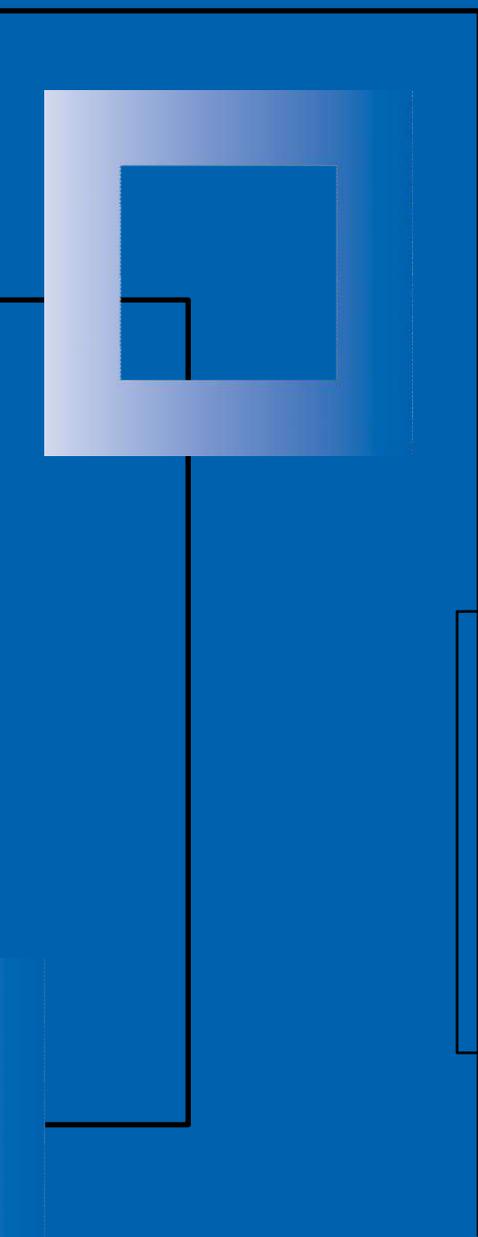
Za razne gospodarske programe realizirano je 429.743 kuna ili 7% sredstava. Na financiranje projekata vezanih uz teme zaštite okoliša i održivog razvoja odnosi se 258.052 kune ili 4%, dok se na podršku projektima za starije osobe odnosi 191.842 kune ili 3%. Također, povezana društva Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurala su podršku aktivnostima Udruge branitelja iz Domovinskog rata Gradske plinare Zagreb u iznosu od 70.000 kuna, što iznosi 1% od ukupno realiziranih sredstava za darovanja, donacije i sponzorstva.

Na sve ostale projekte odnosi se 10% realiziranih troškova, odnosno 643.339 kuna (uključuju potporu aktivnostima vezanim uz kulturu, obrazovanje i znanost te javni interes).

Sport		2.927.986	Prikaz ukupnih iznosa potpora u kunama, s obzirom na područje financiranja
Kulturna baština	1.010.000		
Gospodarstvo	429.743		
Humanitarne aktivnosti	428.419		
Ostali projekti	323.766		
Zaštita okoliša i održivi razvoj	258.052		
Projekti za starije osobe	191.842		
Kultura	170.300		
Projekti za osobe s invaliditetom	125.341		
Rodna ravnopravnost	95.000		
Projekti za osjetljive skupine (nacionalne manjine)	95.000		
Javni interes	78.628		
Obrazovanje i znanost	70.644		
Sporazum o pravima HR branitelja iz Domovinskog rata	70.000		
Projekti za socijalno ugrožene skupine	10.838		



# Profil izvješća



# Profil izvješća

---

Nefinancijsko izvješće Grupe Zagrebački holding za 2018. godinu treće je po redu godišnje nefinancijsko izvješće Grupe, koja je o svojim nefinancijskim utjecajima počela izvještavati 2016. Izvješće je izrađeno prema sržnoj verziji Standarda Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), a u procesu izrade sudjelovale su sve sastavnice Grupe uključujući i Gradsku plinaru Bjelovar d.o.o., društvo kćer povezanog društva Gradska plinara Zagreb d.o.o.

U odnosu na prethodnu godinu, izvješće je prošireno i obuhvaća veći broj pokazatelja.

Cilj je ovog izvješća ne samo pokazati način na koji Grupa Zagrebačkog holdinga upravlja svojim društvenim, okolišnim i gospodarskim utjecajima te odnosima sa svojim dionicima, nego i pozvati sve zainteresirane da ga pročitaju, komentiraju i daju preporuke za njegovo poboljšanje, a time i unaprjeđenje poslovanja Zagrebačkog holdinga. Za sve upite vezane uz nefinancijsko izvješće, kao i cjelokupno društveno odgovorno poslovanje Zagrebačkog holdinga možete se obratiti na adresu:

Zagrebački holding d.o.o.

Ulica grada Vukovara 41

10000 Zagreb

E-pošta: [ksenija.pesl@zgh.hr](mailto:kсенija.pesl@zgh.hr)

# Deset načela UN Global Compacta

---

Korporativna održivost započinje sustavom vrijednosti poduzeća i pristupom poslovanju temeljenom na principima. Načela pružaju zajedničku osnovu za partnerstva, moralni kodeks za zaposlenike, mjeru odgovornosti te su temelj za izgradnju povjerenja na svim razinama. Uključujući Deset načela Globalnog dogovora UN-a u strategije, politike i postupke te uspostavljajući kulturu integriteta, organizacije ne samo da podupiru svoje osnovne odgovornosti prema ljudima i planeti, već postavljaju temelj za dugoročni uspjeh.

Grupa Zagrebački holding također podržava i promiče 10 načela Global Compacta:

## Načelo

<b>Ljudska prava</b>	
1	Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava; te
2	pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava
<b>Radno pravo</b>	
3	Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;
4	ukidanje svih oblika prisilnog rada;
5	stvarno ukidanje dječjeg rada; te
6	ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.
<b>Okoliš</b>	
7	Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša;
8	pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu; te
9	poticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.
<b>Suzbijanje korupcije</b>	
10	Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

# Kazalo sadržaja GRI

	Opće objave (GRI 102) (2016)	Stranica
	<b>Profil organizacije</b>	
102-1	Naziv organizacije	18
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	18, 50
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	124
102-4	Lokacije poslovanja	16 - 23
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	16
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	16
102-7	Veličina organizacije	18, 19, 50, 102
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	102
102-9	Dobavljački lanac	58
102-10	Značajne promjene vlasništva ili dobavljačkog lanca	59
102-11	Pristup predostrožnosti	40
102-12	Vanjske inicijative	32
102-13	Članstvo u udruženjima	32
	<b>Strategija</b>	
102-14	Izjava predsjednice Uprave	10
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	38
	<b>Etika i integritet</b>	
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja organizacije	29
102-17	Mehanizmi savjetovanja i izražavanja zabrinutosti vezani uz etično ponašanje	30
	<b>Upravljanje</b>	
102-18	Upravljačka struktura organizacije	26
	<b>Uključivanje dionika</b>	
102-40	Popis skupina dionika	47
102-41	Kolektivno pregovaranje	47
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	44
102-43	Pristup uključivanju dionika	44
102-44	Ključne teme i interesi dionika	45
	<b>Praksa izvještavanja</b>	
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane financijske izvještaje	17
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	44
102-47	Popis materijalnih tema	45
102-48	Promjene informacija	32 - 33
102-49	Promjene u izvještavanju	44
102-50	Izveštajno razdoblje	124
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	124
102-52	Izveštajni ciklus	124
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	124
102-54	Opcija usklađenosti	124
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	126
102-56	Vanjska verifikacija	124
103	<b>Za svaku materijalnutemu, potrebno se uskladiti sa zahtjevima GRI 103: Pristup menadžmenta</b>	

<b>Ekonomske teme</b>		
<b>GRI 201: Ekonomija (2016)</b>		
201-1	Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	50
201-2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog 39 klimatskih promjena	
201-3	Pokrivenost obveza organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	107
201-4	Financijska pomoć primljena od Vlade	56 –58
<b>GRI 202: Tržišna prisutnost (2016)</b>		
202-1	Omjer standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće u značajnim mjestima poslovanja	106
	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u značajnim mjestima poslovanja	26
<b>GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji (2016)</b>		
203-1	Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	51, 55
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji, uključujući obujam utjecaja	50, 51, 55
<b>GRI 204: Prakse nabave (2016)</b>		
204-1	Postotak potrošnje na lokalne dobavljače	58
<b>GRI 205: Anti-korupcija (2016)</b>		
205-1	Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	31
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i postupcima	31
205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	31
<b>GRI 206: Kršenje tržišnog natjecanja (2016)</b>		
206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	31
<b>207 GRI 207: Porezi (2019)</b>		
<b>Okolišne teme</b>		
<b>GRI 301: Materijali (2016)</b>		
301-1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	84
301-2	Reciklirani materijali koji spadaju u reciklirane ulazne materijale	84
301-3	Preuzeti prodani proizvodi i njihovi ambalažni materijali	84 –85
<b>GRI 302: Energija (2016)</b>		
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	85, 86
302-2	Potrošnja energije izvan organizacije	86 –89
302-3	Energetski intenzitet	86 -89
302-4	Smanjenje potrošnje energije	89, 90
302-5	Smanjenje energetske potrošnje proizvoda i usluga	89, 90
<b>GRI 303: Vode (2018)</b>		
303-1	Postupanje s vodom kao zajedničkim resursom	98
303-2	Upravljanje utjecajima nastalim ispuštanjem vode	98
303-3	Crpljenje vode po izvoru	98
303-4	Ispuštanje vode	98, 99
303-5	Potrošnja vode	51
<b>GRI 304: Biološka raznolikost (2016)</b>		
304-1	Lokacije poslovanja u vlasništvu, zakupu, pod upravom ili u neposrednoj blizini zaštićenih područja te područja visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja	85
304-2	Znatan utjecaj djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost	85
304-3	Zaštićena ili obnovljena staništa	85
<b>GRI 305: Emisije (2016)</b>		
305-1	Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	92, 93

305-2	Neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (područje 2)	92, 93
305-3	Ostale neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 3)	92, 93
305-4	Intenzitet emisija stakleničkih plinova (GHG)	92, 93
305-5	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	92, 93
305-6	Emisije tvari koje oštećuju ozon (ODS)	92 - 96
305-7	Dušikovi oksidi (NOX), sulfatni oksidi (SOX) i ostale značajne emisije u zrak	94, 95
<b>GRI 306: Otpad i otpadne vode (2016)</b>		
306-1	Ukupno ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	98, 99
306-2	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	78
306-3	Značajni izljevi	81, 96
306-4	Prijevoz otpadnog otpada	74
<b>GRI 307: Usklađenost s propisima iz područja zaštite okoliša (2016)</b>		
307-1	Neusklađenost sa zakonima i propisima iz područja zaštite okoliša	72
<b>GRI 308: Procjena dobavljača prema kriterijima zaštite okoliša (2016)</b>		
308-1	Novi dobavljači procijenjeni prema okolišnim kriterijima	59
<b>Društvene teme</b>		
<b>GRI 401: Zapošljavanje (2016)</b>		
401-1	Novo zapošljavanje i fluktuacija zaposlenika	102
401-2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	103
401-3	Roditeljski dopusti	105
<b>GRI 402: Odnosi menadžmenta i zaposlenika (2016)</b>		
402-1	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	106
<b>GRI 403: Zdravlje i zaštita na radu (2018)</b>		
403-1	Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	107
403-2	Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje incidenta	108
403-3	Usluge vezane uz zdravlje na radu	108
403-4	Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radu	107
403-5	Opis svih obuka o zdravlju i zaštiti na radu koje se pružaju radnicima	108
403-6	Promicanje zdravlja radnika	108
403-7	Sprječavanje i ublažavanje utjecaja na zdravlje i sigurnost na radnom mjestu koje su izravno povezane s poslovnim odnosima	108
403-8	Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	108
403-9	Ozljede na radu	109
403-10	Zdravstveno stanje vezano za rad	109
<b>GRI 404: Obuka i obrazovanje (2016)</b>		
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	110
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	110
<b>GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti (2016)</b>		
405-1	Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika	102
405-2	Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji zaposlenika, prema značajnim mjestima poslovanja	106
<b>GRI 406: Nediskriminacija (2016)</b>		

---

406-1	Ukupan broj slućajeva diskriminacije i poduzete mjere	105, 109
-------	---	----------

---

**GRI 413: Lokalne zajednice (2016)**

---

413-1	Djelatnosti u kojima su provedeni ukljućivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	51
-------	---	----

413-2	Djelatnosti sa znaćajnim stvarnim i potencijalnim negativnim utjecajima na lokalnu zajednicu	69
-------	--	----



<b>GRI 414: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na društvo (2016)</b>		
414-1	Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na društvo	59
<b>GRI 415: Javne politike (2016)</b>		
<b>GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca (2016)</b>		
416-1	Kategorije proizvoda i usluga za koje je izvršena procjena radi poboljšanje utjecaja na zdravlje i sigurnost	67
416-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	67
<b>GRI 417: Oglašavanje i označavanje (2016)</b>		
417-1	Vrsta podataka o proizvodu i usluzi i njihovo označavanje	62
417-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem	65
417-3	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	65
<b>GRI 418: Privatnost kupaca (2016)</b>		
418-1	Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu	67
<b>GRI 419: Usklađenost s propisima iz socioekonomskog područja (2016)</b>		
419-1	Neusklađenost s propisima i zakonima koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja	69









